

## OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS

- Objetos cuyo transporte este prohibido por la ley.
- Objetos cuya importación o circulación este prohibida en el país de destino.
- Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador.
- Animales vivos.
- Envío de dinero, títulos valores, metales o piedra preciosas.
- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para la presentación de la PQRs y las solicitudes de indemnización se pueden presentar en forma verbal, escrita, telefónica o por página web.

Para ingreso de PQRS en la página web, se debe remitir a la página [www.cootrasaravita.com](http://www.cootrasaravita.com) ubicarse en el menú principal en el recuadro y dar click en el link PQRS, y seguir las indicaciones dadas.

- **TÉRMINOS PARA SOLICITAR PQRS Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN (Resolución 3038 de 2011 Art 25)**

**Prestación PQRS:** En cualquier momento que se presente / Indemnización por pérdida, expoliación o avería. / El remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal. El destinatario dentro de los cinco (5) días hábiles sea mayor al recibo del objeto postal. Cuando el tiempo de entrega contrato sea mayor a diez (10) días hábiles solo se podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido este tiempo / COOTRASARAVITA LTDA no se encuentra obligado a indemnizar el usuario por las solicitudes presentadas por fuera de los términos anteriores. / El usuario destinatario podrá percibir las indemnizaciones a quien tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste la ceda de manera expresa ese derecho.

En caso de no estar de acuerdo con el ofrecimiento hecho por COOTRASARAVITA LTDA., usted podrá remitirse a la ley 3038 del 2011 art. 31.

Recursos Al recibirse el formato en la oficina de servicio al cliente este será grabado y recibirá un CUN con el cual usted podrá realizar acompañamiento a su PQRS.

### TAXIS URBANOS



7272333

7272727

7275757

### PASAJES Y REMESAS

Socorro Calle 13 No. 16-17 Tel. 7272324

Bucaramanga Modulo 1 Oficina 504 Tel. 6373100

Terminal de Transporte Socorro Tel. 7273021

Bucaramanga Centro Calle 31 No. 20-22 Tel. 6304380