

## INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS USUARIOS

Usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización relacionadas con la prestación de servicio postal contratado

### Si usted es remitente

- puede presentar la solicitud de indemnización por pérdida, expoliación o avería, dentro de los 10 días calendarios siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales y 6 meses cuando corresponda a servicios internacionales. Lo anterior, sin perjuicio de que se pueda presentar la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la pérdida, expoliación o avería.

### Si usted es destinatario

- puede presentar la solicitud de indemnización por expoliación o avería dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

Si no queda conforme con la respuesta que nosotros hemos brindado a su petición, queja o solicitud de indemnización cuenta con la posibilidad de impugnarla, interponiendo dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta, e recurso de reposición y en subsidio de apelación.

