

GENERALIDADES PARA PQRS E INDEMNIZACIONES

1. Toda PQR´s puede ser solicitada por el remitente del objeto postal. En el caso que lo decida el remitente, puede ceder los derechos de reclamación al destinatario por escrito.
2. Toda PQR´s podrá ser radicada por la pérdida, expoliación o avería, de los envíos por parte del **remitente** dentro de los diez (10) días calendario siguiente al conocimiento de la novedad para pérdida o a la recepción del envío para expoliación o avería.
3. Toda PQRS por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario **destinatario**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
4. Para toda PQR´s opera el mecanismo de silencio administrativo positivo, si pasados 15 días hábiles de su radicación no ha habido respuesta por parte de Cotran.
5. El remitente o destinatario que haya recibido una indemnización podrá voluntariamente devolverla cuando aparezca el objeto postal y una vez reintegre el dinero le será entregado el respectivo envío.
6. En caso de que el cliente no se encuentre satisfecho con la respuesta dada por Cotrans, podrá interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la SIC. Para el recurso de reposición máximo dentro de los 10 días hábiles posteriores a la respuesta recibida de Cotrans. Para el de subsidio de apelación, máximo dentro de los (5) cinco días calendario posteriores a la respuesta recibida al recurso de reposición por parte de Cotrans.
7. Toda PQR debe ser respondida al usuario antes de 15 días hábiles posteriores a su solicitud. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario; antes de cumplirse el plazo para la respuesta.
8. Toda Indemnización debe ser pagada al usuario antes de 30 días hábiles posteriores a la aceptación del pago por parte del cliente. En los casos en los cuales el cliente interponga un recurso de reposición o en subsidio apelación; la indemnización debe ser pagada dentro de los 60 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.