

PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACIONES SUMACORP

El usuario deberá presentar sus PQR y solicitudes de indemnización de la siguiente forma:

- A través de la página web del Operador Postal o en medio físico
- Oficinas de atención al usuario que este disponga.

En el evento en que no sea posible enviarla por escrito podrá presentarla a través de la línea telefónica que el operador disponga.

Parágrafo: Para efectos del presente contrato se entiende que la solicitud de Información que no se refiera a la relacionada con al cumplimiento de las obligaciones del operador postal no será considerada como PQR.

Derechos del usuario: Además de los consagrados en la ley, son derechos del usuario los siguientes:

1. Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos.
2. Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los envíos de correo siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando descubra averías en objeto con remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.
3. Trámite de PQR y solicitudes de indemnización: SUMA CORP SAS., se acoge a la Resolución 3038 de 2011 de la CRC para los casos de indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería al usuario remitente; y por expoliación y avería al usuario destinatario; que se soliciten dentro de los diez días calendario siguientes a la recepción del objeto para el caso del remitente, y cinco días hábiles siguientes al recibo del objeto para los destinatarios en los casos de envíos nacionales.
4. Suministrar información sobre su domicilio, teléfono, correo electrónico y demás que sean necesarias para su ubicación.
5. Declarar el valor real del Objeto Postal.
6. Informar el contenido real del objeto postal,
7. Abstenerse de contratar objetos postales prohibidos en la ley o por políticas y reglamentos internos del operador postal.



8. Suministrar al operador postal la información idónea para la prestación del servicio. La no entrega de esta misma por parte del usuario, lo hace responsable ante el operador postal de los inconvenientes que se puedan presentar por falta de dicha información.

Cuando se detecte inconsistencias en la información, el operador postal podrá suspender el contrato Cra 13 No 93-35 Oficina 660

gruposumacont@gmail.com Website: www.sumacorp.com.co hasta tanto se obtenga la información certera que le permita continuar, sin que esto constituya causal de incumplimiento del contrato.

9. Informar al operador postal el código postal de la ciudad de destino.

10. Pagar el precio convenido en la cláusula segunda.



Tel. 318 3587839
Gerencia@sumacorp.com.co
www.sumacorp.com.co

