



Copetran

PLAN TARIFARIO GIROS 2018 - 2019

Límite inferior	Límite Superior	Flete
\$ 1	\$ 50.000	\$ 4.700
\$ 50.001	\$ 100.000	\$ 6.000
\$ 100.001	\$ 150.000	\$ 7.500
\$ 150.001	\$ 200.000	\$ 8.300
\$ 200.001	\$ 250.000	\$ 8.900
\$ 250.001	\$ 300.000	\$ 9.400
\$ 300.001	\$ 350.000	\$ 9.900
\$ 350.001	\$ 400.000	\$ 10.400
\$ 400.001	En Adelante	2,6%

PLAN TARIFARIO MENSAJERÍA EXPRESA 2018 - 2019

Servicio	Valor
Valor sobre nacional menor a 1 kilo	\$ 7.000
Valor sobre regional menor a 1 kilo	\$ 4.500
Valor kilo nacional	\$ 9.000
Valor kilo regional	\$ 7.000
Valor kilo adicional	\$ 1.000

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 publico 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 trafico sea constitutivo de un delito.
- Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.

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.copetran.com.co ubicarse en el menú de SERVICIO AL CLIENTE, luego hacer click en el link PQRS, luego hacer click en el botón INGRESO 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 / • COPETRAN 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 Copetran Ltda. usted podra 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 en la pagina www.copetran.com .

