

	DOCUMENTO	Código: PGR-005
	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO	Versión: 3
		Fecha: 13/01/2025
		Página 1 de 3

Derechos del usuario

De conformidad con lo previsto en la Ley son derechos de los usuarios, los siguientes:

- a) El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- b) El respeto a la intimidad.
- c) La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
- d) La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.
- e) La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.
- f) La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
- g) La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- h) La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para una nueva remisión del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por el operador postal para la prestación del servicio lo permitan.
- i) La prestación permanente de los servicios postales.
- j) La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.
- k) La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el usuario, a medida que éstos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.
- l) Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

Además de los anteriores son derechos específicos de los usuarios.

Remitentes:

- La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
- Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.
- Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.
- Solicitar las indemnizaciones a que se refiere el ARTÍCULO 2.2.8.3 del TÍTULO II de la resolución 5050 de 2016, en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la ley 1369 de 2009.

	DOCUMENTO	Código: PGR-005
	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO	Versión: 3
		Fecha: 13/01/2025
		Página 2 de 3

- Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

Destinatarios:

- Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.
- Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicara a los envíos certificados.
- Rechazar los envíos, aun cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos.
- Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.

Obligaciones del usuario

Son obligaciones de los usuarios de los servicios postales las siguientes:

- a) Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable.
- b) Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.
- c) Hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.
- d) Verificar con el operador postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial.
- e) Identificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.
- f) Pagar la tarifa del servicio contratado.
- g) Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.
- h) Abstenerse de generar envíos en nombre de terceros.
- i) Suministrar al momento de la adquisición del servicio, el nombre y la dirección del destinatario, el lugar de la entrega, la naturaleza, el valor, el número, el peso, el volumen y las características del objeto postal.
- j) Validar al momento de la admisión del envío que los datos registrados en la guía/factura de venta, obedezcan a los suministrados por el remitente.

Además de las anteriores, son obligaciones específicas de los usuarios remitentes:

- m) Pagar la tarifa del servicio postal contratado.
- n) Cumplir las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por el operador de servicios postales.
- o) Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.

 calidad y experiencia	DOCUMENTO	Código: PGR-005
		Versión: 3
	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO	Fecha: 13/01/2025
		Página 3 de 3

Parágrafo primero. El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva de Cali Express.