

## PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR RECLAMACIONES

1. Anexar carta de reclamación del cliente **REMITENTE** y/o del **DESTINATARIO** según sea el caso.
  - El cliente (usuario) remitente está obligado a reclamar en 10 días calendario a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal y/o reporte presentado de la novedad por el operador en caso de no haber sido entregado el objeto postal.
  - El cliente destinatario está obligado a reclamar por expoliación o avería dentro de los 5 días siguientes al recibo del objeto postal.
  - Persona Natural: debe firmar la reclamación con número de cedula.
  - Persona Jurídica: Hoja membretada y firmada **únicamente** por el representante legal o por quien haga sus veces.

### REQUISITOS:

- Carta únicamente dirigida a la Cooperativa de Transportes Velotax Ltda.
- Asunto: Reclamación "numero de la guía".
- Hechos (descripción de lo sucedido).
- Pretensiones (Valor a reclamar).
- Dirección de Notificación.
- Correo electrónico.
- Números de Contacto.

### 2. Documentos legales

- Persona Natural: fotocopia de la cedula de ciudadanía ampliada al 150%
- Persona Jurídica: Rut **actualizado** y fotocopia de cedula del representante legal igualmente ampliada al 150%

## DOCUMENTOS SOLICITADOS PARA EL PAGO DE INDEMNIZACIONES

Una vez terminado el proceso, si no aplica, se le notificara al usuario mediante oficio a la dirección o al correo indicado.

En caso de proceder, deberá presentar los siguientes Documentos:

- Factura original y/o cuenta de cobro a nombre de cooperativa de transportes Velotax Ltda. Con nit 890.700.189-6, por concepto de pago de reclamación por el valor autorizado, **“mencionar el número de la guía en referencia”**.
- Rut actualizado
- Certificación Bancaria

