

## PLAN TARIFARIO VIGENTE MENSAJERÍA EXPRESA

Peso paquete	Tarifa regional (COP)	Tarifa nacional (COP)
Hasta 1kg	\$ 13.000	\$ 15.000
Hasta 2kg	\$ 14.000	\$ 16.000
Hasta 3kg	\$ 15.000	\$ 17.000
Hasta 4kg	\$ 16.000	\$ 18.000
Hasta 5kg	\$ 17.000	\$ 19.000

Sobre	Tarifa regional (COP)	Tarifa nacional (COP)
0.99	\$ 12.000	\$ 14.000

### OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS

- Objetos cuyo transporte este prohibido por la ley
- Objetos cuya importación o circulación esten prohibidos en el país de destino
- Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados del publico en general, o puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador.
- Animales vivos.
- Envío de dinero, titulos valores, metales o piedras preciosas.
- Los objetos cuyo trafico sean constitutivos 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 PQRS y las solicitudes de indemnización se pueden presentar en forma verbal, escrita, telefónica o por nuestra página web. Para ingreso de PQRS en la página web, se debe remitir a la página [www.copetran.com.co](http://www.copetran.com.co) ubicarse en el menú de SERVICIO AL CLIENTE, luego hacer clic en el link PQRS, hacer clic en el botón INGRESO PQRS y seguir las indicaciones dadas.

TERMINOS PARA SOLICITAR PQRS Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN (Resolución 3038 de 2011 Art. 25)

"Usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas, recursos o solicitudesde indemnización relacionadas con la prestación del servicio postal contratado

(i) Si usted es remitente: Puede presentar la solicitud de indemnización por pérdida, expoliación o avería, dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales y seis (6) meses cuando corresponda a servicios internacionales. Lo anterior, sin perjuicio de que se pueda presentar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la pérdida, expoliación o avería.

(ii) Si usted es destinatario: Puede presentar solicitud de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal"

Si no queda conforme con la respuesta que nosotros hemos brindado a su petición, queja o solicitud de indemnización cuenta con la posibilidad de impugnarla, interponiendo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta, recurso de reposición y en subsidio de apelación.

COPETRAN no se encuentra obligado a indemnizar el usuario por 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 usted podrá remitirse a la resolución 3038 de 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 podrá realizar acompañamiento a su PQRS en a pagina [www.copetran.com.co](http://www.copetran.com.co)

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Conforme a la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales

Operador postal habilitado.

Licencia N° 0003452 del 13 de diciembre de 2021 Mintic

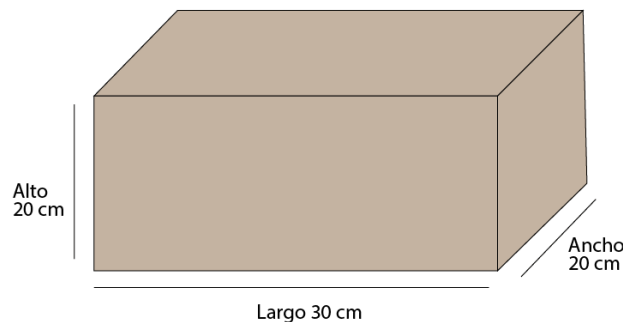
# PLAN TARIFARIO VIGENTE MENSAJERÍA EXPRESA

• Para la liquidación de este servicio se debe cubicar (A x L x A) la unidad de empaque, tomando como factor de conversión (400 kg/Metro cubico).

• Se toma el mayor valor entre calcular el volumen y el peso real de la unidad.

Calcular dimensiones cubicaje (PESO –VOLUMEN)

$$(A \times L \times A) \times 400 = \text{Volumen en kilos a cobrar}$$



### Ejemplo para calcular Volumen equivalente en peso

1. Convertir centímetros en metros (0.20 x 0.30 x 0.20) = 0,012

2. Multiplicar el volumen calculado, por el factor de conversión 400

$$0,012 \times 400 = 4,8 \text{ kilos volumen}$$

Ejemplo calculo manual: Alto x Largo x Ancho = Resultado x Factor (400) 0,20 x 0,30 x 0,20 = 0,012 x (400) = 4,8 Kg.



Superintendencia de Industria y Comercio



Superintendencia de Industria y Comercio / Cra. 13 No. 27 - 00, piso 3 PBX: (571) 5 870000  
Línea de atención: (571) 592 0400/ Línea gratuita nacional: 01 8000 910165  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) / E-mail: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) / Bogotá D.D - Colombia

Cooperativa Santandereana de Transportadores Ltda. / Calle 55 No. 17B - 17 / PBX: (057) 6 44 8167  
• Línea nacional de servicio al cliente: 01 8000 114 164  
[www.copetran.com.co](http://www.copetran.com.co) / E-mail: [servicioalcliente@copetran.com.co](mailto:servicioalcliente@copetran.com.co) / Bucaramanga - Colombia



Copetran Ltda



Copetran Ltda



@Copetran Virtual

[www.copetran.com](http://www.copetran.com)