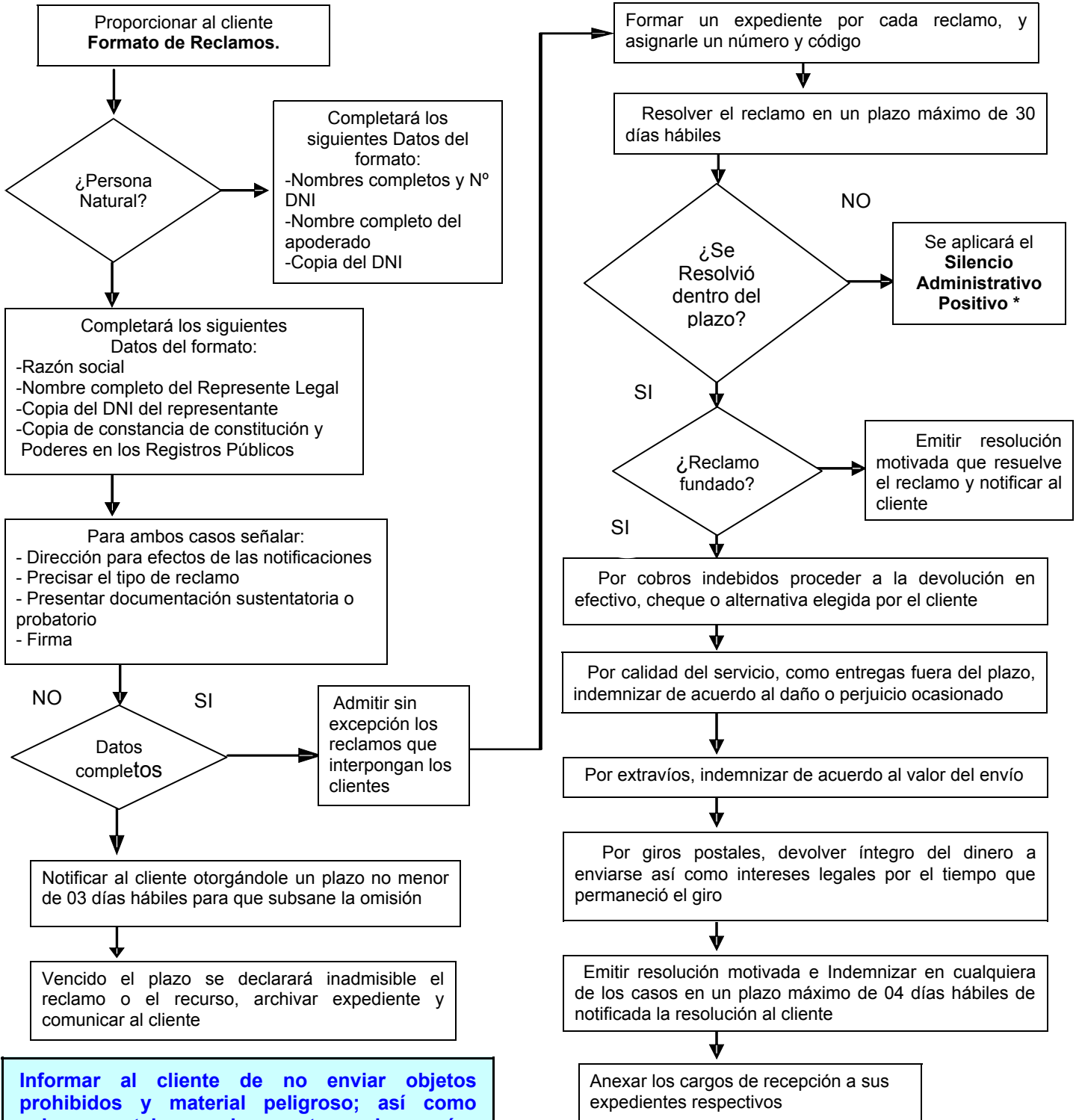


# ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS

## RECLAMOS

Solo dentro de los 60 días calendarios, contados desde el día siguiente que el cliente toma conocimiento de los hechos materia del reclamo



**Informar al cliente de no enviar objetos prohibidos y material peligroso; así como valores, metales preciosos, etc. en los envíos postales que no sean para ese fin.**

**MEDIOS PROBATORIOS:**

- Serán de libre determinación del concesionario
- Hacer de conocimiento de los clientes los tipos o modalidades de medios probatorios

**(\*) SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:**

En el caso que no nos pronunciemos sobre la reclamación dentro del plazo establecido, el cliente dará por fundado su reclamo.

**TIPOS DE RECLAMOS:**

- **COBRO DEL SERVICIO:** Por tarifa que el cliente Considera indebida
- **CALIDAD:** Por algún tipo de violación de la correspondencia
- **ENTREGA DE ENVIOS FUERA DE LOS PLAZOS DETERMINADOS**
- **PÉRDIDAS, EXTRAVÍOS, DETERIOROS Y ROBOS DE LOS ENVIOS:** El cliente puede exigir Compensación
- **OTROS :** Otros hechos diferentes a los anteriores