

# DEFINICIONES

## DERECHO DE PETICIÓN

Es el derecho que tiene una persona, para formular solicitudes o peticiones.

## DESTINATARIO

Cliente a quien va dirigido el Giro o el Envío Postal

## ENVÍO POSTAL

Es el servicio por el cual RedServi recibe, clasifica, transporta, entrega sobres y/o paquetes.

## INDEMNIZACIÓN

Suma de dinero que, RedServi, está obligado a pagar, en los casos que se presente una falla del servicio que afecte el interés que el remitente tiene en la entrega de su envío postal. Las indemnizaciones, son reconocidas por la falla del servicio prestado y no el valor del contenido del objeto postal.

## INVESTIGACIÓN INTERNA

Conjunto de actividades internas de la compañía, realizada por el proceso de Servicio al Cliente, orientado a recopilar la información y documentación necesaria, para determinar la existencia de responsabilidades ante una presunta falla de servicio, que afecte la entrega oportuna de un envío postal.

## PETICIÓN

Es una manifestación formulada por los clientes relacionados con la prestación de los servicios.

## QUEJA

Es la expresión de insatisfacción hecha a la compañía por medio verbal o escrita, relacionado con los productos, servicios y/o colaboradores.

## RECLAMANTE

Persona natural o jurídica que presenta la reclamación por una falla en el servicio. El cliente remitente como el cliente destinatario, pueden efectuar una reclamación. Cualquier persona puede realizar una solicitud, siempre y cuando presente una autorización legal para ello.

## RECLAMO

Inconformidad verbal o escrita, presentada por un usuario por la no prestación y/o deficiencia de un servicio a cargo de la compañía.

## RECURSO DE APELACIÓN

Cualquier manifestación de inconformidad por parte del usuario o cliente, respecto a la decisión de la compañía, que se presenta ante la misma, en subsidio y de manera simultánea con el recurso de reposición, y en virtud del cual la compañía deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para que este la analice y decida.

## RECURSO REPOSICIÓN

Cualquier manifestación de inconformidad del usuario o cliente, respecto a la decisión de la compañía, presentado ante la misma para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.

#### **REMITENTE**

Cliente que hace el uso de servicio a través de la colocación de un Giro o un Envío Postal

#### **SERVICIO POSTAL UNIVERSAL**

Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados permanentemente y a precios asequibles, que el estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de ubicación geográfica a través de los operadores postales o concesionarios de correo. Para este caso RedServi.

#### **SERVICIO POSTAL**

Es el conjunto de actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales dentro del país y desde y hacia otros países. Son servicios postales entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de Mensajería Express.

#### **UPU**

Unión Postal Universal. Es el organismo especializado de las naciones unidas que tiene por objeto asegurar la organización y perfeccionamiento de los servicios postales y favorecer en este ámbito el desarrollo de la colaboración internacional. La Republica de Colombia se encuentra adherida a la UPU desde el 12 de abril de 1881 mediante decreto 253, firmado por el Presidente de la República, Rafael Nuñez.