



FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN CLIENTES
SERVICIO AL CLIENTE

Código: GSC-SCL-R-35
Vigente desde: 02/02/2021
Versión: 2

TIPO DE SOLICITUD

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE SOLICITUD

PETICIÓN	<input type="checkbox"/>
QUEJA	<input type="checkbox"/>
RECLAMO	<input type="checkbox"/>
INDEMNIZACIÓN	<input type="checkbox"/>
FELICITACIÓN	<input type="checkbox"/>
RECURSO DE REPOSICIÓN SIN APELACIÓN (Solo para Mensajería)	<input type="checkbox"/>
RECURSO DE REPOSICIÓN CON APELACIÓN (Solo para Mensajería)	<input type="checkbox"/>

TÉRMINO DE PRESENTACIÓN:

- **Mensajería (Envíos de 1 a 5 kilos):** Las solicitudes de indemnización por pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los 10 días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales y de 6 meses cuando se trate de servicios internacionales. Este término será de 5 días para el usuario destinatario. El usuario tendrá derecho a interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de que el usuario tenga conocimiento de la decisión de su petición, queja o reclamo, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009.

- **Carga (Envíos de más de 5 kilos):** Las solicitudes de indemnización por pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas en los términos del artículo 1010, 1023, 1024 y 1028 del Código de Comercio. Recibida la cosa transportada sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería, notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo de la cosa transportada, en caso de no hacerlo inmediato el examen se hará 3 días siguientes a la fecha de entrega en presencia del transportador o personal.

FECHA DE LA RECLAMACIÓN :

DD MM AAAA

CUN o TICKET No. _____

INFORMACIÓN DEL ENVÍO

FECHA DE ADMISIÓN DEL ENVÍO:

DD MM AAAA

Nº GUÍA O REMESA: _____

INFORMACIÓN DEL RECLAMANTE

TIPO DE RECLAMANTE: REMITENTE DESTINATARIO APODERADO ADJUNTA PODER: SI NO

NOMBRE DEL RECLAMANTE: _____ TIPO D.I.: C.C. C.E. NIT PPT

No. DE DOCUMENTO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

No. CELULAR: _____ DIRECCIÓN: _____ CIUDAD: _____

HECHO EN QUE SE FUNDAMENTA LA PQR'S

SOPORTES Y ANEXOS DE LA PQR'S (MARQUE CON UNA X)

Copia del D.I. Fotos Facturas Copia de la Guía o Remesa Otros ¿Cuales? _____

PARA SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN FAVOR DILIGENCIAR ESTE CAMPO

PRETENSIÓN ECONOMICA: _____

Nota: Se informa que la compañía en caso de encontrar procedente el pago de una indemnización procederá conforme a la Ley 1369 de 2009 (Mensajería) o el Código de Comercio (Carga); Se evaluará la posibilidad de un reconocimiento comercial de acuerdo a la pretensión económica.

MEDIO DE PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN AUTORIZADO

TRANSFERENCIA BANCARIA NEQUI O DAVIPLATA CAJA MENOR

PARA TRANSFERENCIA BANCARIA DILIGENCIE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN

TIPO DE CUENTA: Cuenta de Ahorros Cuenta Corriente

No. DE CUENTA: _____ CONFIRME No. DE CUENTA: _____

NOMBRE DEL TITULAR: _____

ENTIDAD BANCARIA: _____ CÉDULA DEL TITULAR: _____

PARA NEQUI O DAVIPLATA DILIGENCIE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN

NEQUI DAVIPLATA

No. DE CELULAR A TRANSFERIR: _____ CONFIRME No. DE CELULAR A TRANSFERIR: _____

NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA: _____ CÉDULA DEL TITULAR: _____

PARA CAJA MENOR DILIGENCIE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN (Nota: Esta modalidad de pago solo aplica para pagos por montos menores a \$200.000)

CIUDAD: _____

Nota: El reclamante declara que la información aquí contenida se encuentra correcta, por lo que con la presentación de la PQR autoriza a la compañía a utilizar la misma al momento de efectuar el pago.



FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN CLIENTES
SERVICIO AL CLIENTE

Código: GSC-SCL-R-35
Vigente desde: 02/02/2021
Versión: 2

Si usted desea saber acerca de una petición o reclamo por favor ingrese a nuestra página web, www.interrapidísimo.com.

Firma del Reclamante: _____
Nombre: _____
Fecha: _____

Firma y sello de quién recibe: _____
Nombre: _____
Cargo: _____
Fecha: _____

Con la firma del reclamante autoriza el tratamiento de los datos aquí registrados, conforme a la Política de Tratamiento de Datos de Inter Rapidísimo S.A., la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013

DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO PQR'S

Este formulario contiene 8 secciones, a continuación, se observa cómo debe ser diligenciada cada una de ellas:

1. TIPO DE SOLICITUD

En esta sección se debe seleccionar marcando con una x en la casilla correspondiente, el tipo de solicitud que se desea interponer:

PETICIÓN: Es la solicitud que realiza un cliente a Inter Rapidísimo S.A. relacionado con la prestación de un servicio en el cual, no busca poner en conocimiento de la compañía la existencia de un presunto incumplimiento, sino modificar las condiciones de un servicio inicialmente pactadas.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula una persona, en relación con la forma en que se ha prestado un servicio.

RECLAMO: Manifestación formulada por el cliente ante Inter Rapidísimo S.A., relacionado con la prestación del servicio en el cual el cliente pone en conocimiento la existencia de un presunto incumplimiento a las condiciones de servicio.

INDEMNIZACIÓN: Manifestación formulada por el cliente ante Inter Rapidísimo S.A. solicitando indemnizaciones resultado de reclamaciones por afectaciones de los envíos o incumplimientos a las condiciones de servicio.

FELICITACION: Manifestación de agradecimientos y felicitaciones relacionados con la prestación del servicio, actitud del colaborador o percepción de marca.

RECURSO DE REPOSICIÓN SIN APELACIÓN Y RECURSO DE REPOSICIÓN CON APELACIÓN: Manifestación generada por el cliente ante Inter Rapidísimo S.A. cuando no se encuentra de acuerdo con la respuesta dada por la compañía a una reclamación presentada anteriormente.

FECHA DE RECLAMACIÓN: Fecha en la que el cliente genera la pqr en día, mes y año.

CUN O TICKET: Número de radicado asignado a la pqr's del cliente según corresponda el servicio (CUN Mensajería o TICKET Carga).

- Correo electrónico.
- Número de celular.
- Dirección.
- Ciudad.

1. TIPO DE SOLICITUD

En este espacio se manifiesta la situación por la cual genera la PQR de manera detallada.

5. SOPORTES Y ANEXOS DE LA PQR'S

En caso de adjuntar algún soporte de la pqr's, señalar a qué tipo de soporte corresponde teniendo opción de marcar con una x:

- Copia de documento de identificación.
- Fotos.
- Facturas.
- Copia de la Guía o Remesa.
- Otros, en caso de marcar esta opción indicar ¿cuáles?

6. INDEMNIZACIÓN

En caso de solicitar a Inter Rapidísimo S.A. pretensión económica indicar el valor en números.

2. INFORMACIÓN DEL ENVÍO

En esta sección se diligencia los campos de fecha de admisión del envío en formato: (día, mes y año) de igual manera indicar el número de guía o remesa del cual el cliente interpone la pqr.

3. INFORMACIÓN DEL RECLAMANTE

En esta sección se señala con una x el campo correspondiente al tipo de reclamante, teniendo como opción ser remitente, destinatario o apoderado; en caso de ser apoderado, manifestar si adjunta poder o no.

Adicional se deben diligenciar los siguientes datos:

- Nombre del reclamante.
- Tipo de documento de identificación.
- Número de documento.

7. MEDIOS DE PAGO DE INDEMNIZACIÓN AUTORIZADO

En caso de solicitar pretensión económica el cliente debe señalar el medio que desea para efectuar la pretensión tres medios de pago, en caso de solicitar pretensión económica el cliente debe señalar el medio que desea para efectuar la pretensión

- Transferencia bancaria.
- Nequi o Daviplata.
- Caja Menor.

De acuerdo con el medio de pago que seleccione, se debe diligenciar los campos correspondientes al mismo; teniendo en cuenta que:

Para transferencia bancaria se debe diligenciar el tipo de cuenta, ya sea ahorros o corriente, número de cuenta, confirmación de número de cuenta, nombre del titular, entidad bancaria y cédula del titular.

Para pagos de indemnización a través de Nequi o Daviplata se debe diligenciar el número de celular a transferir, confirmación de número de celular a transferir., nombre del titular de la cuenta y cédula del titular.

Para pagos por caja menor se debe diligenciar la ciudad. (tener en cuenta que esta modalidad solo aplica para pagos menores a \$200.000)