

	FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN CLIENTES	Código: GSC-SCL-R-35 Vigente desde: 04/02/2022															
SERVICIO AL CLIENTE		Versión: 3															
1. CLASIFICACIÓN PQRS																	
Nº GUÍA O REMESA: _____ RECLAMANTE: REMITENTE <input type="checkbox"/> DESTINATARIO <input type="checkbox"/> APODERADO <input type="checkbox"/>																	
MARQUE CON UNA X EL TIPO DE PQRS		ADJUNTA PODER: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">PETICIÓN</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">QUEJA</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">RECLAMO</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">INDEMNIZACIÓN</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">FELICITACIÓN</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">RECURSO DE REPOSICIÓN SIN APELACIÓN (Solo para Mensajería)</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">RECURSO DE REPOSICIÓN CON APELACIÓN (Solo para Mensajería)</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">SEGUNDA RECLAMACIÓN (Solo para carga)</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	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"/>	SEGUNDA RECLAMACIÓN (Solo para carga)	<input type="checkbox"/>	MARQUE CON UNA X EL TIPO DE SERVICIO: MENSAJERÍA (Envíos de 1 a 5 kilos) <input type="checkbox"/> CARGA (Envíos de más de 5 kilos) <input type="checkbox"/>
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"/>																
SEGUNDA RECLAMACIÓN (Solo para carga)	<input type="checkbox"/>																
TÉRMINO DE PRESENTACIÓN:																	
<p>- 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.</p> <p>- 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 haberlo inmediato el examen se hará 3 días siguientes a la fecha de entrega en presencia del transportador o personal.</p>																	
2. DATOS PERSONALES																	
NOMBRE (S) _____ APELLIDO (S) _____																	
TIPO DE PERSONERÍA <input type="checkbox"/> NATURAL <input type="checkbox"/> JURÍDICA <input type="checkbox"/>		TIPO DE DOCUMENTOS ID _____															
		CEDULA CIUDADANIA <input type="checkbox"/> CEDULA EXTRANJERIA <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>															
		NUMERO ID _____ CELULAR _____ NUMERO FIJO _____															
CORREO ELECTRÓNICO _____ DIRECCIÓN _____ BARRIO _____ CIUDAD _____																	
3. DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN																	
FECHA DE VENTA DEL SERVICIO DD MM AAAA																	
CONSULTA:																	

4. SOPORTES Y ANEXOS DE LA PQR'S (MARQUE CON UNA X)																	
Copia del D.I. <input type="checkbox"/> Fotos <input type="checkbox"/> Facturas <input type="checkbox"/> Copia de Guía o Remesa <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____																	
5. PARA SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN FAVOR DILIGENCIAR ESTE CAMPO																	
PRETENSIÓN ECONOMICA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		VALOR: _____															
<small>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.</small>																	
6. MEDIO DE PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN AUTORIZADO																	
TRANSFERENCIA BANCARIA <input type="checkbox"/> BILLETERA ELECTRÓNICA <input type="checkbox"/> CAJA MENOR <input type="checkbox"/>																	
PARA TRANSFERENCIA BANCARIA DILIGENCIE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:																	
MONTO SOLICITADO _____																	
TIPO DE CUENTA: Cuenta de Ahorros <input type="checkbox"/> Cuenta Corriente <input type="checkbox"/>																	
No. DE CUENTA: _____		CONFIRME No. DE CUENTA: _____															
NOMBRE DEL TITULAR: _____		ENTIDAD BANCARIA: _____															
CÉDULA DEL TITULAR: _____		COFIRME CEDULA TITULAR DE LA CUENTA: _____															
PARA CAJA MENOR DILIGENCIE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN (Nota: Esta modalidad de pago solo aplica para pagos por montos menores a \$200.000)																	
MONTO SOLICITADO _____		CIUDAD: _____															
BILLETAS ELECTRÓNICAS																	
NEQUI <input type="checkbox"/> DAVIPLATA <input type="checkbox"/>																	
No. DE CELULAR A TRANSFERIR: _____		CONFIRME No. DE CELULAR A TRANSFERIR: _____															
NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA: _____		CÉDULA DEL TITULAR: _____															
<small>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.</small>																	
7. RADICADO																	
FECHA RECLAMACIÓN DD MM AAAA		CUN ó TICKET: _____															
Si usted desea saber acerca de una petición o reclamo por favor ingrese a nuestra página web. www.interrapidísimo.com .																	
Firma del Reclamante: _____		Firma y sello de quién recibe: _____															
Nombre: _____		Nombre: _____															
Fecha: _____		Cargo: _____															
		Fecha: _____															

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

	FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN CLIENTES	Código: GSC-SCL-R-35
	SERVICIO AL CLIENTE	Vigente desde: 04/02/2022
DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO PQR'S		Versión: 3
Este formulario contiene 7 secciones, a continuación, se observa cómo debe ser diligenciada cada una de ellas:		
1. CLASIFICACIÓN PQRS		
En esta sección podrá diligenciar la siguiente información:		
Guía o Remesa		
Tipo de reclamante: señale 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.		
Tipo de servicio: Mensajería 1 a kg Carga más de 5 kg		
Subservicio:		
Tipo de Solicitud:		
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.		
FELICITACIÓN: 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.		
SEGUNDA RECLAMACIÓN: 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 para envíos de carga.		
2. DATOS PERSONALES		
En esta sección señale con una x el campo correspondiente a:		
Tipo de personería (Natural o Jurídica) Tipo de documento de identificación		
Adicional diligencie de manera completa y correcta los campos:		
Nombres y Apellidos Celular Correo electrónico Dirección Barrio Ciudad		
3. DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN		
Fecha venta del servicio: Campo para registrar la fecha del envío		
Consulta: En este espacio manifieste de manera detallada la situación por la cual genera la PQR.		
4. SOPORTES Y ANEXOS DE LA PQR'S		
En caso de adjuntar algún soporte de la pqr's, señale con una x a que tipo de soporte corresponde:		
<ul style="list-style-type: none"> • Copia de documento de identificación. • Fotos. • Facturas. • Copia de la Guía o Remesa. • Otros, en caso de marcar esta opción indicar ¿cuáles? 		
5. INDEMNIZACIÓN		
En caso de solicitar a Inter Rapidísimo S.A. pretensión económica, indicar el valor en números.		
6. MEDIOS DE PAGO DE INDEMNIZACIÓN AUTORIZADO		
Inter Rapidísimo S.A. pone a disposición tres medios de pago, en caso de solicitar pretensión económica el cliente debe señalar el medio que desee para efectuar el pago en caso de ser aprobado.		
<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia bancaria. • Billeteras Electrónicas • 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 billeteras electrónicas 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)		
7. RADICADO		
En esta sección registrar:		
Fecha: en la que se esta radicando el PQR CUN O TICKET: Número de radicado asignado a la pqr's del cliente según corresponda el servicio (CUN Mensajería o TICKET Carga).		