

VER 1.0	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACIONES Y PQRS. SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COLOMBIA S.A.S.	
----------------	---	--

OBJETIVO.

Definir los elementos fundamentales y los requisitos para realizar las indemnizaciones y las PQRS.

CONSIDERACIONES GENERALES.

Los usuarios de servicios de Mensajería Expresa pueden presentar Peticiones, Quejas y Reclamos, en el desarrollo de la prestación del servicio.

Las solicitudes de indemnización por parte del Remitente deberán ser presentadas en los diez (10) calendario , siguientes al cierre del servicio para operaciones nacionales.

Las solicitudes deberán ser remitidas al correo electrónico: operaciones@slccolombia.com.

Las indemnizaciones serán solucionadas 30 días hábiles después de la presentación de la solicitud.

REQUISITOS PARA PQRS.

Nombre de identificación.
Fecha de imposición del objeto postal.
Nombre y dirección del remitente.
Nombre y dirección del destinatario.
Hechos en que fundamenta su PQRS.

REQUISITOS PARA INDEMNIZACIÓN.

Nombre de identificación.
Fecha de imposición del objeto postal.
Nombre y dirección del remitente.
Nombre y dirección del destinatario.
Hechos en que fundamenta su solicitud de indemnización.
Copia de su documentos de identificación.
Copia simple y legible de la guía.
Prueba de admisión prueba de entrega.

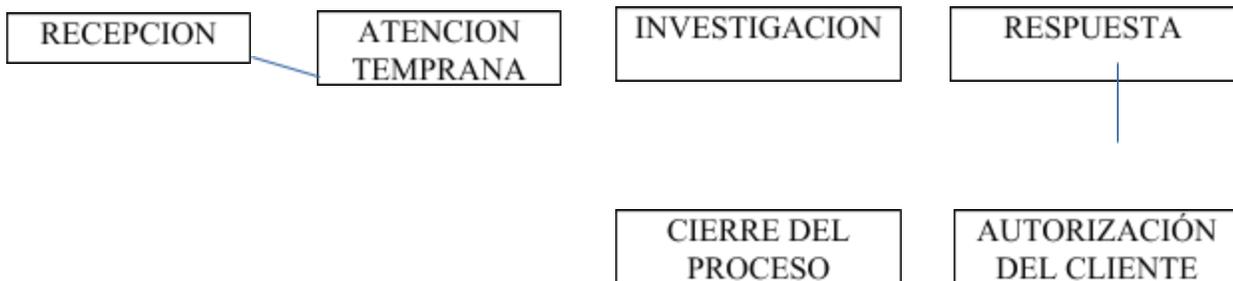
VER 1.0	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACIONES Y PQRS. SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COLOMBIA S.A.S.	
----------------	---	--

Debe ser presentados cinco (5) días después de la entrega.

RADICACIÓN.

Puede ser radicada en tres vías básicamente, a través de la pagina web slccolombia.com, correo electrónico operaciones@slccolombia.com y en las oficinas de nuestra sede principal Calle 46 N 19 06 - Manizales, Caldas.

Las etapas del proceso de indemnizaciones y PQRS son:



RECURSOS DE LEY.

RECURSO DE REPOSICIÓN.

Es un medio de defensa que la ley establece para los usuarios de un servicio o consumidores de un producto y se puede presentar ante SLC, se el usuario considera no estar de acuerdo con las respuesta recibida, con el fin de que SLC, revise los motivos de inconformidad. El resultado de esta nueva investigación puede tener tres estados, confirmar, revocar o modificar la primera instancia.

RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN.

El recurso de apelación debe presentarse de forma subsidiaria al recurso de reposición , a efecto que el superior jerárquico (SUPER INTENDECIA D INDUSTRIA Y COMERCIO), revise las decisiones tomadas por la empresa prestadora de servicio.

VER 1.0	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACIONES Y PQRS. SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COLOMBIA S.A.S.	
----------------	---	--

La empresa sera la responsable de remitir el expediente a la SIC.

SUPERTINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Sede Principal

Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos. 1 y 3

Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

CONMUTADOR:

Contact center: (571) 592 04 00 - Bog.

(571) 587 00 00 Fax: (571) 587 02 84

NIT: 800176089-2