



## **POLÍTICA PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.**

BEYOND BORDER INTERNATIONAL COURIER SAS para comodidad de sus clientes cuenta con la línea de atención al cliente y los centros de atención en la ciudad de Bogotá para recibir las sugerencias, quejas y reclamos.

Oficina única Bogotá;

Dirección: Aeropuerto Eldorado, Edificio CISA, Avenida Eldorado 103-09 Bodega No. 2, 4 Bogotá, Colombia.

Código Postal: 110931

Teléfono: 57 (1) 413 5332 320 4884476

E – Mail: [info@bbicolombia.com](mailto:info@bbicolombia.com)

<http://bbicolombia.com>

Para la presentación de las quejas y reclamos, el usuario debe suministrar: el número de la guía del envío objeto de la solicitud, la fecha de imposición, la calidad de usuario (remitente o destinatario), el número del documento de identificación, la dirección y número telefónico para efectos de notificación y la descripción de los hechos en los cuales soporta la solicitud.

De conformidad con el Código Contencioso Administrativo y la Resolución 3038 de 2011 de la CRC, modificada por la Resolución CRC 3985 de 2012 y 3986 DE 2011, BEYOND BORDER INTERNATIONAL COURIER S A S, dispondrá de quince (15) días hábiles para notificar personalmente la respuesta, sobre la cual proceden los recursos de reposición y apelación.

Vigilado por el Min. Tic, Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13, Bogotá, Colombia / Código Postal: 111711, Teléfono Conmutador: +57(1) 344 3460, Línea Gratuita: 01-800- 0914014, página web: [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co). y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), Carrera 13 No. 27 - 00, pisos 3,4,5 y 10 en la ciudad de Bogotá, Código Postal: 110311, teléfono 018000910165, página web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)



**FORMULARIO DE SOLICITUD PQR**

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <b>Tipo de Solicitud</b>  |                                   |
| Petición ( )  | Queja ( )                         |
| Recurso ( )   |                                   |
| En el caso del tratamiento de sus datos personales                                | Eliminación ( )                   |
| Corrección ( )  | Queja ( )                         |
| Petición ( )  |                                   |
| <b>Datos del Solicitante</b>  |                                   |
| Nombre Completo   | Identificación No.                |
| Dirección   | Ciudad                            |
| País  | Teléfono                          |
| Correo Electrónico  |                                   |
| <b>Datos del Envió</b>  |                                   |
| Numero documento de transporte  | Fecha del documento de transporte |
| Nombre del Remitente  | Nombre del Destinatario           |
| Dirección   | Dirección                         |
| País  | País                              |
| Ciudad  | Ciudad                            |
| Teléfono  | Teléfono                          |
| Correo Electrónico  | Correo Electrónico                |
| Peso Kg   | No. Piezas                        |
| Valor Declarado de la mercancía   | Tipo de Moneda                    |
| Si aplica, valor de la reclamación  |                                   |
| <b>Realice una breve descripción de su solicitud</b>                              |                                   |
|   |                                   |
|   |                                   |
|   |                                   |
|   |                                   |
| Certifico que toda la información suministrada es veraz y correcta. SI ( ) NO ( ) |                                   |

Firma

---