



**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES COTRANS**

NIT: 890.200.211-5



## PQR'S E INDEMNIZACIÓN

### ESTIMADO CLIENTE

COTRANS informa que nuestros clientes pueden interponer cualquier PQR'S (Petición, Queja, Reclamo, Felicitación, Solicitud o Indemnización) frente a la prestación de los servicios contratados.

Para el servicio de mensajería expresa el trámite de PQR'S cumple con lo establecido en la Ley 1369 de 2009 y Resolución CRC 3038 de 2011.

### CANALES DE ATENCIÓN

- Línea de Atención al Cliente: (607) 6607866
- Dirección: Calle 15 N° 9-17, Málaga – Santander CP 682011
- Horarios de Atención: Lunes a Viernes 8:00 am a 6:00 pm.
- Sábados 8:00 am a 12:00 m.
- Web: <http://cotrans.com.co/index.php/pqrs/>
- Correo electrónico: [pqr@cotrans.com.co](mailto:pqr@cotrans.com.co)
- Correo electrónico para tratamiento de datos: [contactenos@cotrans.com.co](mailto:contactenos@cotrans.com.co)

Cuando usted radica su PQR Cotrans enviará su radicado - CUN (Código Único Numérico) al correo electrónico suministrado, el cual podrá ser consultado en cualquier momento al link remitido automáticamente, suministrando su número de cédula o CUN.

COTRANS dará respuesta a su PQR'S dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de interposición de su reclamación, cumpliendo con el trámite dispuesto en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 para mensajería expresa y demás servicios según Estatuto del Consumidor. Recuerde que contra la respuesta final para el servicio de mensajería expresa procede el Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo establecido en el inciso primero del artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y el artículo 30 y 31, de la Resolución CRC 3038 de 2011.

Para cualquier trámite ante la SIC, es necesario que tramite inicialmente su reclamación ante Servicio al Cliente de Cotrans.

Para las reclamaciones que conlleven Indemnización en la respuesta se le informarán los documentos que se requieren para proceder al pago de dicha reclamación el cual puede ser en efectivo o a través de transferencia electrónica.

La indemnización por pérdida, expoliación o avería de un envío será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, más el valor declarado.

**COTRANS**