



PROTOCOLO DE RECLAMOS CLIENTES CORPORATIVOS

DEFINICIONES:

MENSAJERÍA EXPRESA: Envíos que pesan de 1 a 5 kilos.

PAQUETEO: Envíos que pesan desde 6 a 150 kilos.

RECLAMO: Es la solicitud que hace un cliente por concepto de indemnización económica.

INDEMNIZACIÓN: Es la remuneración económica a causa de un reclamo aprobado.

CONCEPTO: Es el resultado de la investigación del reclamo con la que se basa servicio al cliente para emitir respuesta al cliente.

SALVAMENTO: Hace referencia al envío averiado que está en proceso de reclamo.

CONDICIONES GENERALES:

El cliente debe radicar su reclamo anexando los documentos relacionados para el proceso de investigación y generación del respectivo concepto.

El cliente debe relacionar la Guía o documento referencia y la causal del reclamo para generación del concepto respectivo a su caso.

El cliente debe conservar el envío en salvamento, mientras que se define el caso de ser aprobado o negado, en caso de ser aprobado, REDSERVI tendrá custodia del envío.

En caso que el cliente no entregue el envío y este aprobado el reclamo, no se procederá con la indemnización por la falta del envío en salvamento.

Nos permitimos informar el procedimiento para realizar la reclamación ante nuestra organización por los siguientes servicios:

LINEA FISICA

Paqueteo

Masivos

Mensajería Expresa

Vehículos Dedicados

Envíos Contra entrega

Red servi ya



PROTOCOLO DE RECLAMOS CLIENTES CORPORATIVOS

Indemnizaciones y/ o compensaciones

En caso de siniestro (Perdida total, expoliación, Avería Parcial o total) usted debe hacer su reclamo en forma escrita , dentro de los 10 días calendario siguientes a la novedad presentada dirigido al proceso de servicio al cliente REDSERVI.

Por favor anexar los siguientes documentos:

- Carta formal física que especifique; El número de la guía, causal del reclamo y el valor a reclamar basado en el valor declarado.
- Fotocopia de certificado de existencia y certificación legal, no mayor a 30 días.
- Fotocopia del Rut
- Fotocopia de cedula de representate legal
- Fotocopia de la guía a reclamar (Guía Remitente con firma de recibido de auxiliar REDSERVI).
- Copia de la factura que respalde el valor

Tenga en cuenta:

- Tener en cuenta que el documento base de la reclamación es la guía, y se toma el valor declarado en dicho documento.
- Para efectos de indemnización se pagara por nota crédito o según acuerdo con el reclamante.
- Si la guía está firmada a conformidad, no se reciben reclamaciones. La guía en el campo de observaciones debe relacionar la novedad presentada.

Se debe radicar la documentación anterior a la siguiente dirección:

Calle 19A No. 120-09 San Pablo Fontibón (Bogotá) Tel. 57(1)4322900 Ext 10110-10113 (Aplica para clientes a nivel Nacional).

Luego de radicado puede realizar seguimiento a su reclamo enviando su solicitud a la dirección de correo:

compensaciones@redservi.com.co

En las eventualidades que Red Servi no puede brindar respuesta oportuna en los tiempos indicados por información insuficiente como son: (Conceptos internos de seguridad, logística y/o jurídico), se enviará una comunicación para ampliar el plazo de respuesta. Una vez se brinde respuesta formal a su solicitud de reclamación para los casos en los que se determine una indemnización estos serán compensados de acuerdo con la modalidad de pago acordada.



PROTOCOLO DE RECLAMOS CLIENTES CORPORATIVOS

Como política interna de la compañía informamos que no está permitido que los clientes corporativos realicen descuentos en la facturación del servicio, sin haber realizado el reclamo formal a Servicio al Cliente y no se haya emitido un concepto por la Dirección Nacional de Logística y Seguridad que autorice el valor de la indemnización.

Para los Clientes Corporativos en casos que los envíos presentan avería, estos serán administrados por REDSERVI y se realizará el debido proceso de acuerdo con la negociación establecida. En los casos que aplique destrucción de la mercancía, esta debe ser inspeccionada por REDSERVI, la cual debe estar soportada con un acta de destrucción realizada por el cliente junto a la reclamación formal que dé a lugar, este soporte es fundamental para el pago de la indemnización.

