



PROTOCOLO DE RECLAMO CLIENTES CONTADO

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, PIN 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.

EL procedimiento para realizar la reclamación ante nuestra organización por los siguientes servicios:

LINEA FISICA	LINEA TRANSACCIONAL
Paqueteo	Giros
Mensajería Expresa	Recargas
Vehículos Dedicados	Pagos
Envíos Contra entrega	Recaudo



PROTOCOLO DE RECLAMO CLIENTES CONTADO

Se hace necesario tener en cuenta la siguiente documentación para la radicación de su solicitud:

1. Carta de Reclamo con membrete, si es cliente corporativo del canal contado con firma (Radicación física).
2. Factura del producto con novedad
3. Registro Fotográfico (en caso de contar con el)
4. Certificación bancaria
5- Fotocopia de la cédula persona natural- representante legal
6- Cámara de comercio

NOTA: La carta de reclamo en el caso de ser dirigida a REDSERVI debe contener el número de guía o PIN, valor a reclamar, descripción de la novedad presentada, ciudad donde ocurrió la novedad, si la novedad pertenece a un servicio transaccional informar el punto de servicio, adicionalmente datos de correspondencia, correo electrónico, teléfono fijo o celular de contacto. Es importante que la persona reclamante sea el remitente o destinatario con nombres completos y número de identificación.

1. La documentación antes mencionada, agradecemos radicarla en Proceso de Servicio al Cliente y enviarla a: Calle 19A No. 120-09 San Pablo Fontibón (Bogotá) en correspondencia. Tel. 57(1) 4322900 ext. 10110-10113 (Aplica para clientes a nivel Nacional). En los eventos donde la reclamación sea enviada vía correo electrónico se procederá a dar investigar pero esta solo será formalizada y se le asignará un consecutivo de radicación una vez sea recibida en nuestras oficinas.
2. En las eventualidades que REDSERVI 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.