

MANUAL DE PROCESO DE RECLAMACIÓN

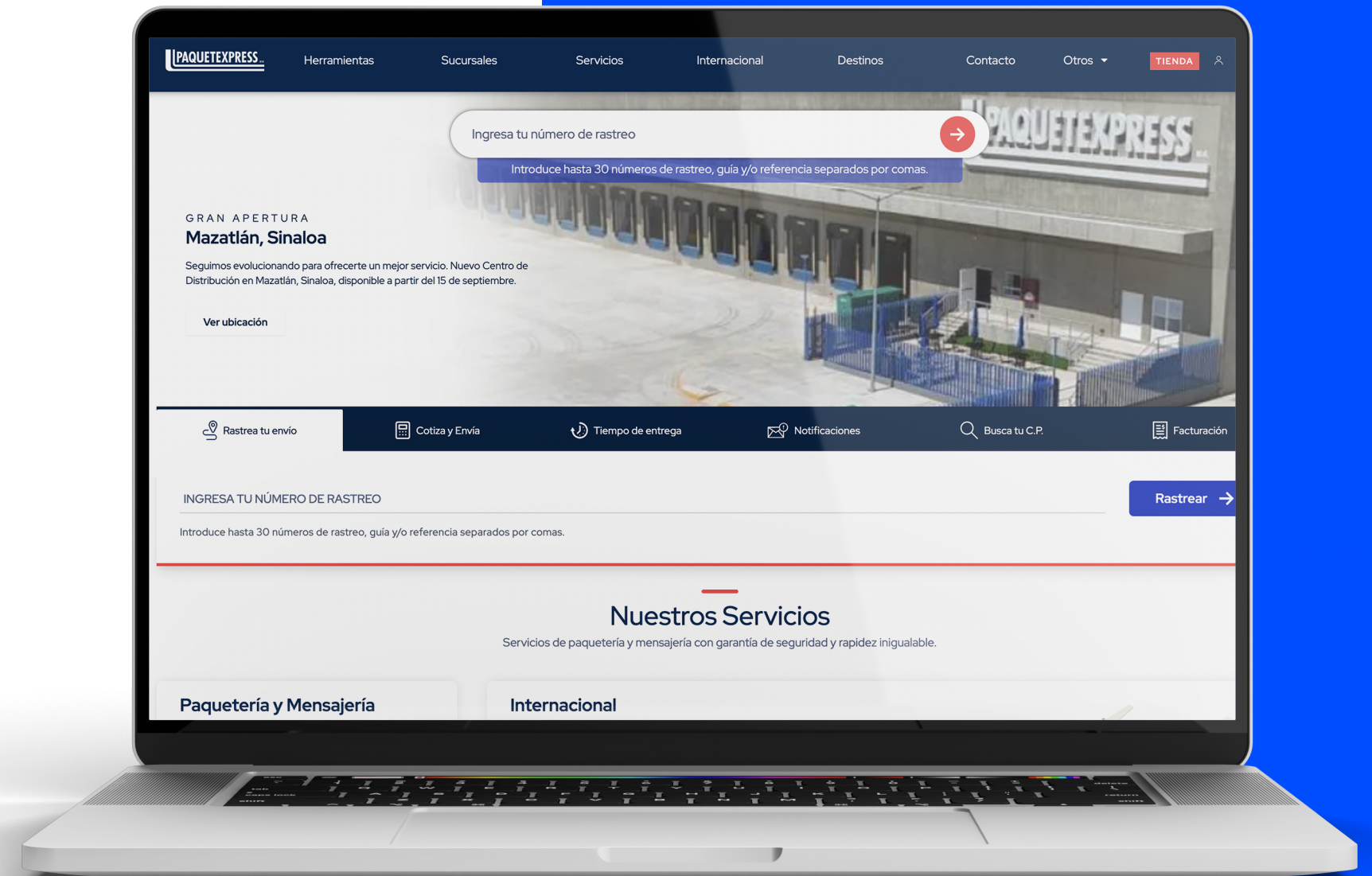
SIN SOLICITUD DE SERVICIO



Con el objetivo de brindarle una mejor experiencia durante su proceso de reclamación, Paquetexpress pone a su disposición este manual, en el cual se presentan los pasos necesarios para realizar el proceso de manera efectiva.

A continuación ingrese a nuestro sitio web oficial:

www.paquetexpress.com.mx



Desplácese hasta el final de la página y ubique el apartado “**LEGALES**”.

Dentro de esta sección, seleccione la opción “**Inicia una reclamación formal**” y haga clic.



LEGALES Aviso de Privacidad Formulario de Solicitud para el Ejercicio de Derechos ARCO Clausulado de Solicitud de Servicios Política de aceptación de mercancías Política del Sistema de Gestión de la Seguridad Vial (SGSV) ¿Qué debo hacer para iniciar una reclamación? Inicia una reclamación formal Condiciones Generales del Seguro de Transporte de Carga	CONTÁCTANOS +52800-821-0208 Lunes a viernes de 8 a 21 hrs. Sábados de 8 a 15 hrs. FAQ'S OFERTA LABORAL	SÍGUENOS    	DESCARGA NUESTRA APP   Manual de instrucciones de la app	CERTIFICACIONES 
--	--	---	---	--

A continuación, se desplegará el formulario de solicitud de indemnización.
En el campo “Operación”, deberá seleccionar de la lista desplegable la opción “Formalizar solicitud de indemnización”.

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

+52800 821 0208

Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Solicitud de Indemnización

* Operacion

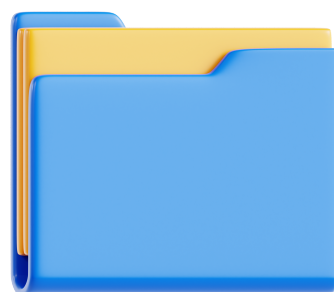
--Ninguno--

--Ninguno--

Consultar estatus de reclamación previamente formalizada

Formalizar solicitud de indemnización

Formalizar solicitud de indemnización sin rastreo



Para los casos donde ya se tengan solicitudes de reclamación formalizadas, ponemos a su disposición la opción “Consultar estatus de reclamación previamente formalizada”, donde podrán realizar la consulta con el folio generado al concretar el registro.

En caso de no contar con un número de rastreo, es importante completar los siguientes campos con la información solicitada, con el fin de conocer la situación que originó la incidencia reportada.

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

+52800 821 0208

Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

* ¿Por qué motivo no se cuenta con una Solicitud de servicios o rastreo? Detalle la situación

* Compartir fecha del suceso

* Lugar del suceso

Adjunte evidencia que pueda demostrar la situación planteada.

 Cargar archivos

O suelte archivos

Archivos ingresados:

Anterior

Siguiente

Asimismo, si se cuenta con evidencia que respalde el suceso —como formato de recolección, correo de seguimiento, manifiesto firmado, evidencia de CCTV, entre otros— será necesario adjuntarla para complementar el expediente de investigación. Una vez completada la información, dar clic en Siguiente.

Al apreciar la siguiente pantalla, es momento de compartir los datos de la persona o empresa que va a generar la solicitud de indemnización.

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

+52800 821 0208

Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Registro de reclamación

* Especifique Nombre o razón social

* Correo electrónico

☐ Agregar correos electrónicos secundarios 

Anterior Siguiente

Favor de asegurar escribir correctamente su correo electrónico, ya que por medio de éste estaremos en comunicación durante el proceso de reclamación.

Si lo requiere, puede agregar correos electrónicos adicionales. Para ello, seleccione la casilla “**Agregar correos electrónicos secundarios**”, con la finalidad de mantener informados a más de un usuario sobre el avance de la solicitud.

Agregar nombre y teléfono del responsable de la información proporcionada. Dé clic en siguiente.

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

[+52800 821 0208](tel:+528008210208)



Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Formulario Solicitud Indemnización

* Nombre de contacto responsable de la información

* Apellidos de contacto

* Teléfono

Correo electrónico

abrahamwe49@gmail.com

Anterior

Siguiente

Continuaremos con el ingreso de datos correspondientes al tipo de reclamación

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

+52800 821 0208

Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Formulario Solicitud Indemnización

* Tipo de reclamación ⓘ

Daño total

* Descripción de los hechos

El día 2 de octubre, al momento de recibir la mercancía en mi domicilio, me percaté que la caja venía mojada y un poco aplastada. Se le comentó al operador y agregué los comentarios del daño en el acuse de recibo.

* Situación

Recibí mercancía mojada

[Anterior](#) [Siguiente](#)

En el campo **“Tipo de reclamación”**, deberá seleccionar del listado la opción que corresponda al evento ocurrido. Posteriormente, capture una breve explicación en el campo **“Descripción de los hechos”**. (Describir que datos es relevante). Por último, para brindar mayor contexto, elija la **“Situación”** que mejor se ajuste a la incidencia reportada. Dé clic en siguiente para avanzar.

Información de la mercancía

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

[+52800 821 0208](tel:+528008210208)



Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

En este apartado deberá agregar la información de la mercancía a reclamar.

Mercancía a indemnizar

* Descripción de la mercancía a reclamar

CORTINEROS

* Número de piezas

2

* Costo unitario

MX\$1,000

Eliminar

+ Agregar

Anterior

Siguiente

En caso de requerir registrar más de una mercancía, haga clic en “+ Agregar” para desplegar nuevas ventanas y capture la información.

Carga de archivos de evidencia

En este apartado deberá adjuntar la documentación que ampare el costo del o los productos reclamados, así como evidencia fotográfica de la mercancía en la que se visualice claramente la incidencia reportada.

Una vez cargados los archivos, haga clic en **"Siguiente" para continuar.**

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

+52800 821 0208

Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Documentación necesaria

Factura de adquisición / Comprobante de costos

 Cargar archivos

O suelte archivos

Archivos ingresados:

Evidencia fotográfica

 Cargar archivos

O suelte archivos

Archivos ingresados:

Anterior

Siguiente



Cotización de reparación



Cargar archivos

O suelte archivos

Archivos ingresados:

En caso de reclamar daño parcial (daño reparable), se solicitará de manera adicional adjuntar cotización de reparación.

NOTA

En caso de no contar con la documentación, contáctese a la línea telefónica **800 821 0208.**

Al adjuntar documentación, se apreciará una ventana notificando si el archivo ha sido correctamente compartido. Es posible adjuntar documentación en cualquier tipo de formato. Dar clic en Listo para continuar adjuntando.

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

+52800 821 0208

Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Documentación necesaria

Factura de adquisición / Comprobante de costos

 Cargar archivos

O suelte archivos

Archivos ingresados:

Evidencia fotográfica

 Cargar archivos

O suelte archivos

Archivos ingresados:

Cargar archivos

 4 COMP DE COSTOS.pdf 

33 KB

Se cargó 1 de 1 archivo

Listo

Anterior

Siguiente



De haber adjuntado documentación errónea, solo basta con volver a cargar la documentación correcta. En Archivos ingresados se podrá visualizar el nombre de los adjuntos.

Datos bancarios

En este apartado deberá ingresar sus datos bancarios, los cuales serán utilizados únicamente en caso de que la solicitud sea dictaminada como procedente a pago, con el fin de realizar la transferencia correspondiente.

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

[+52800 821 0208](tel:+528008210208)

[!\[\]\(c17a4ad420c346a13a379ec2c2f3d057_img.jpg\)](#) [!\[\]\(41f056cec2ea9da453f2d4b9c95284fa_img.jpg\)](#) [!\[\]\(12a79dbbf604ba7c31ab212ea78f3d62_img.jpg\)](#) [!\[\]\(a4c0e6a71283188729f66a69a953f4b5_img.jpg\)](#)

Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Datos bancarios

Cuenta bancaria

CLABE Interbancaria

Banco

Nombre de beneficiario de la cuenta

Apellidos de beneficiario de la cuenta

[Anterior](#) [Siguiente](#)



La información aquí proporcionada será validada por uno de nuestros analistas en caso de resultar procedente a pago.

Una vez que se haya capturado la totalidad de la información requerida, se generará un folio de seguimiento, el cual indica que el caso de su solicitud de indemnización ha quedado registrada correctamente. El tiempo estimado para la resolución será de 15 días.

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Caso generado correctamente

Folio de reclamación: 14284652

Anterior

Finalizar

Reclamación recibida MEX01WWE9988776, 6661224958523, Folio: 14284652

Recibidos x

Reclamaciones Paquetexpress

reclamaciones@paquetexpress.com.mx

para mí, alejandro@gmail.com, reclamaciones@paquetexpress.com.mx, pmorales@paquetexpress.com.mx

Estimado Cliente:

Gracias por comunicarse con nosotros y externarnos la situación que prevalece con su mercancía transportada por nuestro medio, al amparo de la solicitud de servicios en referencia. Sabemos por su comunicado que existe una inconformidad de su parte y le ofrecemos de antemano una disculpa por los inconvenientes que pudieron haber ocurrido, es importante hacer de su conocimiento que se iniciará cuanto antes con una investigación interna, para poder determinar las causas que pudieron originar la problemática que nos plantea, con el fin de resolverle conforme a las condiciones de nuestro contrato de adhesión que se encuentra en nuestra solicitud de servicios, dicha respuesta no deberá exceder un lapso de 15 días hábiles contados a partir de esta notificación. Asimismo, le informamos que, si la reclamación ingresada es por daño total de mercancía, será necesario mantenerla en resguardo ya que durante el proceso de investigación se requerirán imágenes de evidencia y, de ser necesario, la recolección de esta. Lo anterior es para hacer efectiva su indemnización en caso de que aplique a pago. De no contar con ella, la reclamación pudiera resultar improcedente.

Para dar seguimiento a su solicitud, ponemos a su disposición nuestra página de internet para conocer el estatus de su reclamación utilizando el folio generado, o bien, el correo reclamaciones@paquetexpress.com.mx. Le sugerimos mencionar su número de rastreo o solicitud de servicios cada vez que nos haga alguna consulta de su caso vía email.

Folio generado: 14284652

Solicitud de servicios: MEX01WWE9988776

Rastreo: 6661224958523

Nos reiteramos a sus órdenes y muy atentos al seguimiento oportuno de su reclamación, gracias por su comprensión.

Atentamente

Departamento de Reclamaciones.

Asimismo, recibirá un **correo electrónico de confirmación** a las direcciones registradas en la solicitud, en el cual podrá consultar el **folio generado, el número de solicitud de servicio y el número de rastreo**. En caso de no recibir el correo de confirmación de manera inmediata, le solicitamos comunicarse al **+52 800 821 0208 /** resto del mundo por cobrar, para verificar que el correo electrónico registrado sea correcto.

Consulta del estatus de solicitud de indemnización

Para dar seguimiento al estatus de una reclamación previamente formalizada. Debera de ingresar de nuevo a www.paquetexpress.com.mx. Desplácese hasta el final de la página y ubique el apartado **“Legales”**. Haga clic en inicio de una reclamación formal. Seleccione la opción consultar estatus de reclamación previamente formalizada.

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

[+52800 821 0208](tel:+528008210208)



Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Solicitud de Indemnización

* Operacion

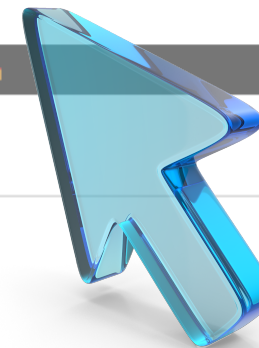
--Ninguno--

--Ninguno--

Consultar estatus de reclamación previamente formalizada

Formalizar solicitud de indemnización

Formalizar solicitud de indemnización sin rastreo



Ingresa el número de folio de su reclamación correspondiente a su caso y dé clic en siguiente.

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

+52800 821 0208



Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Solicitud de Indemnización

* Operacion

Consultar estatus de reclamación previamente formalizada

* Ingresa número de folio

14284652

Siguiente

¡Importante!
Para consulta de estatus sólo es posible con números de folio.

Se mostrará la siguiente pantalla donde se visualizará el **estatus actual** de la solicitud de indemnización.

Para dar inicio al proceso de reclamación de un envío, por favor introduce en el recuadro la Solicitud de servicio o rastreo para continuar con el llenado de un formulario. Asimismo, te compartimos el teléfono de nuestro Contact Center en caso de dudas durante el proceso o comentarios adicionales:

+52800 821 0208

Solicitud de Indemnización

Realiza una Solicitud de Indemnización por daño, faltante o robo por terceros de mercancía.

Consulta de estado de solicitud

Estado actual: **RECLAMACIÓN RECIBIDA**

Folio reclamación: 14284652


Reclamación recibida


En Investigación


Información faltante cliente


Resolución reclamación

Finalizar

En caso de presentar dudas durante el proceso, puede comunicarse a la línea telefónica **800 821 0208**, mencionando su número de folio, o bien escribir al correo electrónico **reclamaciones@paquetexpress.com.mx**.

LOGÍSTICA SEGURA SE DICE

