

# Proceso de reclamación

## 1. IDENTIFICA



Si al **recibir** tu paquete está roto o presenta alguna **anomalía** colócalo como observación en la **solicitud de servicio** que el **operador** te da a **firmar**, para dar a conocer la anomalía. **Este paso es necesario para que pueda proceder su reclamación**, por lo que, **si no se coloca ninguna observación**, se tomara como mercancía **sin ninguna anomalía y no se podrá dar continuidad al proceso de reclamación**.

## 2. FORMALIZA



Una vez **identificada** la anomalía deberás formalizarla enviando un correo electrónico a **reclamaciones@paquetexpress.com.mx** en un **plazo no mayor a 15 días naturales**. En el correo se debe **adjuntar la solicitud de reclamación** que encuentras en la página **www.paquetexpress.com.mx** en la parte inferior **Legales/Formato de solicitud de reclamación**, puedes apoyarte con nuestro manual que está en **Legales/¿Qué debo de hacer para iniciar una reclamación?**, también puedes visualizarlos en los **QR** que están **debajo**.

## 3. SE NOTIFICA Y ANALIZA



Posterior se le enviara una **notificación de recepción** de documentos vía electrónica en un lapso no mayor a **1 día hábil**. **Paquetexpress analizara** el caso **presentado**, para **aprobar o rechazar** la solicitud, esto en un lapso no mayor a **15 días hábiles**, posteriores a la notificación de recepción.

## 4. PROCEDE LA RECLAMACIÓN

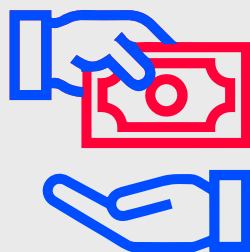


En caso de proceder con la reclamación se deberá enviar la siguiente documentación:

- Consentimiento de indemnización, debidamente llenado y firmado.
- Factura y XML dirigida a **Paquetexpress** con el monto autorizado a indemnizar.
- Caratula de estado de cuenta.

En caso de ser daño total la mercancía se deberá entregar a **Paquetexpress**.

## 5. FECHA DE PAGO



Después de la **recepción** de los documentos anteriores, se le **enviara una fecha tentativa de pago** la cual no debe de ser mayor **de 18 días hábiles posteriores a la recepción**.



MANUAL



FORMATO