



A&V EXPRESS S.A.
MENSAJERIA EXPRESA

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTO DE PAGO DE INDEMNIZACION

CÓDIGO: O- GC - 22
REVISIÓN: C 09/09/2021

NIVEL DE REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	N° DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS
-------------------	---------------------	--------------------------------	-------------------------------

ACTUALIZACION DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES, RADICACION DE PQR Y PAGOS DE INDEMNIZACION

El objetivo principal de nuestra empresa, brindar un servicio impecable en la recepción, curso, entrega de los envíos que nos son encomendados y proteger al usuario en caso de que este tenga reclamaciones sobre la prestación del mismo, debemos saber explicar al cliente los procedimientos para presentar PQR, atender y dar respuesta a las peticiones, como también a las sugerencias y solicitudes de indemnización: Suma de dinero que debemos pagarle al cliente en caso de que el curso o la entrega del envío no cumpla con lo pactado en el contrato y este se vea perjudicado.

El trámite de una PQR, Recurso de reposición o de apelación, se realiza a través de:

1. Página Web de A&V Express: www.ayv-express.com.co
2. Contacto telefónico, oficina de Atención al Cliente. 6014431860 ext. 200.
3. Presentación personalizada de la solicitud, en la oficina principal de la compañía. Oficina de Atención al Cliente, A&V EXPRESS S.A. Carrera. 9 No 69-31. Barrio Quinta Camacho. Bogotá.

Tipos de solicitudes de PQR

1. El paquete llego en mal estado
2. Violación (apertura del paquete o sobre)
3. Incumplimiento en los tiempos de entrega.
4. Incumplimiento en el tiempo de la reexpedición del envío.
5. Falsedad en ofrecimientos publicitarios.
6. Robo del envío.

PROCEDIMIENTO DEL TRAMITE DE PQR

Este procedimiento debe seguirse estrictamente para garantizar al usuario, una atención eficaz, cuando se presenta alguna queja o reclamo. El cliente puede radicar su solicitud, en la página web de la compañía, por vía telefónica (OFICINA DE



ATENCIÓN AL CLIENTE) o en una visita personalizada a nuestras instalaciones. Una vez radicada la PQR, el cliente obtendrá el CUN, (código único numérico), con el cual, puede hacerle seguimiento a la notificación como al curso de la PQR. Cuando la queja queda registrada, se envía una copia al Usuario.

INVESTIGACION INTERNA. Ver formato vigente de Auditoría en terreno. Código F-SC-01. Revisión: A 17/02/2021. La empresa internamente, realizará la investigación pertinente y dará respuesta oficial a la solicitud.

Si la solicitud no es favorable al usuario, este, puede interponer en los siguientes 15 días un RECURSO DE REPOSICIÓN, al cual debemos dar respuesta en los próximos 10 días siguientes. Si la respuesta es favorable al usuario, procedemos a pagar la indemnización convenida, a través de transferencia, consignación, cheque. Si la respuesta no es favorable al usuario, se le comunica oficialmente y este, aún, TIENE 10 DIAS HÁBILES PARA INTERPONER SUBSIDIO DE APELACIÓN, si la respuesta de la empresa a este recurso es favorable al usuario, se procede a la indemnización, si es desfavorable, se remite el SUBSIDIO de APELACIÓN a la SIC, (EN UN TERMINO NO MAYOR DE CINCO DIAS.) La SIC, entidad que actúa de intermediadora para dar última respuesta o la respuesta definitiva a favor o no del usuario y ahí se cierra el PROCESO, cabe anotar que es la propia SIC quien es la encargada de informar al usuario el resultado del proceso.

Luego del proceso, debemos guardar EN NUESTRO ARCHIVO, el registro exacto que hemos levantado sobre La PQR, con la información de cuando fue presentado, número de radicado, registro de quien lo presenta, Número de CUN, tipo de reclamo (perdida, robo de mercancía etc., explicación de los hechos y consignar, las fechas de respuesta al PQR, al Recurso de reposición, de Apelación si tuviese lugar y cierre sobre resultado.

DUY BC

Toda NOTIFICACION DE RESPUESTA AL CLIENTE, debe remitirse a su correo electrónico o a través de un correo físico de Mensajería expresa con copia al área de Atención al cliente.

PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION.

La Indemnización: Va de acuerdo con lo reglamentado en la Ley 1369 de 2009, así; por pérdida del envío, expoliación, daño del mismo, se indemnizará al usuario por cinco veces el valor del Flete (no superior a smmlv) más el valor declarado del envío. Si el envío llegó fuera del tiempo pactado, devolveremos la totalidad del flete facturado.



Documentos Requeridos para tramitar las Indemnizaciones.

- Copia de la Guía
- Copia de la Cedula de C ciudadanía o Rut
- Copia de Factura de la mercancía objeto de la reclamación
- Cotización de la mercancía transportada objeto de la reclamación. en caso de Averías o reparaciones. Aplica para reclamaciones que superen los \$5100 000.
- Salvamento a que haya lugar, paquetes averiados.

Documentos finales de indemnización.

Documento de firma del Acta de Transacción
Documento Equivalente si el pago se hace en efectivo.



MAYRA SAMUDIO MENDOZA
Representante Legal

