

Señor Usuario,

Conforme a lo dispuesto en la Resolución 3038 de 2011 a continuación encuentre la siguiente información:

En desarrollo de lo dispuesto en el Artículo 5 de la Resolución en Mención:

Señor Usuario, usted dispone de los siguientes medios para comunicarse con Pasar Express:

Línea de Atención al Cliente: Bogotá +571 291 65 00, Medellín +574 6049425, Cali + 572 4897575, Resto del País 018000 111 752

Correo Electrónico: pqr@pasar.net

En desarrollo de lo dispuesto en el Artículo 23 de la resolución en mención:

Señor Usuario, usted puede presentar sus peticiones, quejas o recursos en forma verbal o escrita, a través de los siguientes medios:

- Línea de Servicio al cliente Bogotá +571 291 65 00, Medellín +574 6049425, Cali + 572 4897575, Resto del País 018000 111 752
- Correo Electrónico: pqr@pasar.net
- Página web: www.pasar.net/clientes , www.pasar.net, www.pasarex.com

En desarrollo de lo dispuesto en el Artículo 25 de la resolución en mención:

Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales. En los casos de clientes corporativos aplicara los términos y condiciones pactados con el cliente.

Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

Reúna la siguiente información para la presentación de su Petición, Queja o Recurso:

- Copia de la Guía Aérea
- Copia de la Factura Comercial de la mercancía
- Copia de la Factura de Pasar Express S.A.
- Lista de Artículos base del reclamo
- Descripción del embalaje
- Registro Fotográfico

En desarrollo de lo dispuesto en el Artículo 30 de la resolución en mención:

Señor Usuario, su petición, queja o reclamo normalmente se resolverá dentro de los siguientes quince (15) días hábiles a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a una investigación mayor o práctica de pruebas, situación que informaremos oportunamente.

Si no queda conforme con la respuesta que nosotros hemos brindado a su petición, queja o solicitud de indemnización cuenta con la posibilidad de impugnarla, interponiendo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta, el recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Conforme a la política General de Tratamiento de datos personales de Pasar Express S.A. y la guía de Eliminación o corrección de la información, usted puede solicitar la corrección o eliminación de su información personal, el procedimiento, términos, derechos y obligaciones, las puede consultar en www.pasar.net/clientes

Formulario de Solicitud PQR o Indemnización

Número de Referencia Asignado		
Tipo de Solicitud		
Petición ()		Queja ()
		Recurso ()
Indemnización ()		Monto Reclamado \$
Si es para el tratamiento de sus datos personales Eliminación () Corrección () Queja () Petición () Estado del trámite: _____		

Datos del Solicitante	
Nombre Completo	Identificación No.
Dirección	Ciudad
País	Teléfono
Correo Electrónico	
Datos del Envío	
Guía Aérea No.	Fecha de la guía
Nombre del Remitente	Nombre del Destinatario
Empresa	Empresa
Dirección	Dirección
País	País
Ciudad	Ciudad
Teléfono	Teléfono
Correo Electrónico	Correo Electrónico
Origen	Destino
Producto Documentos () Paquetes () Servicio Especial ()	No. Piezas
Peso Kg	Valor Declarado (indique la Moneda)
El envío estaba asegurado? SI () NO ()	

Realice una breve descripción de su solicitud

Si requiere una mejor descripción a su solicitud, complemente la siguiente información				
Daño ()		Pérdida ()	Demora ()	Otro ()
Descripción del Contenido del Envío				
Descripción del Embalaje Exterior				
Descripción del Embalaje Interior				
Descripción de los Daños				
Valor Declarado de la mercancía (indique la Moneda)				

Certifico que toda la información suministrada es veraz y correcta.	SI ()	NO ()
---	--------	--------

Firma