

	<b>INSTRUCTIVO</b>		
	<b>RECLAMOS CLIENTES CORPORATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO: SAC-INS-013</b>	<b>VERSIÓN: 7</b>	<b>ACTUALIZADO: 14/01/2020</b>

Nos permitimos informar el procedimiento para realizar la reclamación ante nuestra organización por los siguientes servicios:

LINEA FISICA
Paqueteo
Masivos
Mensajería Expresa
Vehículos Dedicados
Envíos Contra entrega
Redservi ya

#### **Indemnizaciones y/ o compensaciones**

En caso de siniestro ( Perdida total, expoliación, Avería Parcial o total ) usted debe hacer su reclamo en forma escrita , dentro de los 10 días calendario siguientes a la novedad presentada dirigido al proceso de servicio al cliente REDSERVI.

#### **Por favor anexar los siguientes documentos:**

- Carta formal física que especifique; El número de la guía, causal del reclamo y el valor a reclamar basado en el valor declarado.
- Fotocopia de certificado de existencia y certificación legal, no mayor a 30 días.
- Fotocopia del Rut
- Fotocopia de cedula de representate legal
- Fotocopia de la guía a reclamar (Guía Remitente con firma de recibido de auxiliar REDSERVI).
- Copia de la factura que respalde el valor

#### **Tenga en cuenta:**

- Tener en cuenta que el documento base de la reclamación es la guía, y se toma el valor declarado en dicho documento.
- Para efectos de indemnización se pagara por nota crédito o según acuerdo con el reclamante

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta del proceso respectivo de Red Integradora SAS."

	<b>INSTRUCTIVO</b>		
	<b>RECLAMOS CLIENTES CORPORATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO: SAC-INS-013</b>	<b>VERSIÓN: 7</b>	<b>ACTUALIZADO: 14/01/2020</b>

- Si la guía está firmada a conformidad, no se reciben reclamaciones. La guía en el campo de observaciones debe relacionar la novedad presentada.
- Se debe radicar la documentación anterior a la siguiente dirección:  
  
**Calle 19A No. 120-09 San Pablo Fontibón (Bogotá)** Tel. 57(1)4322900 (Aplica para clientes a nivel Nacional).
- Luego de radicado el reclamo enviar, soporte de radicado a la siguiente dirección de correo [compensaciones@redservi.com.co](mailto:compensaciones@redservi.com.co)
- 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.
- Para los Clientes Corporativos en casos que los envíos presentan avería, estos serán administrados por REDSERVI y se realizará el debido proceso de acuerdo con la negociación establecida. En los casos que aplique destrucción de la mercancía, esta debe ser inspeccionada por REDSERVI, la cual debe estar soportada con un acta de destrucción realizada por el cliente junto a la reclamación formal que dé a lugar, este soporte es fundamental para el pago de la indemnización.

**Como política interna de la compañía informamos que no está permitido que los clientes corporativos realicen descuentos en la facturación del servicio, sin haber realizado el reclamo formal a Servicio al Cliente y no se haya emitido un concepto por la Dirección Nacional de Logística y Seguridad que autorice el valor de la indemnización.**

Cordialmente,

Servicio al cliente

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta del proceso respectivo de Red Integradora SAS."