



SOLICITUDES DE MANEJO PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

1.- OBJETIVO:

Establecer los trámites a seguir, medios y demás condiciones para recibir y solucionar las Peticiones, Quejas, Reclamos (Recursos), y Solicitudes de Indemnización presentados por los clientes ZAICARGO SAS. en relación con el servicio de mensajería prestado por la misma, de manera que se garantice el cumplimiento de la reglamentación vigente, en procura del adecuado ejercicio de los derechos de los clientes.

2.- MARCO LEGAL:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23
- Ley 1369 de 2009 TITULO VI Artículos 24 al 35
- Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo
- Resolución 3038 del 4 de Abril de 2011 Comisión Reguladora de comunicaciones (actualizada mediante Resolución 3986 de 2012)

3.- DEFINICIONES:

La petición o derecho de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública o privada, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Indemnización: Compensación, reparación o resarcimiento de los daños morales o materiales causados a alguien en su persona, bienes o derechos, por un acto o una omisión, voluntario o involuntario.

4.- CANALES PARA PRESENTACION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

* Oficina. Cra 97 No. 17ª-78-

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 A.M. a 6:00 P.M- sábados: 8:00 A.M. a 12:30 M

* Líneas Telefónicas: 7449803- 4150022, Cel. 3123659044

* Correo electrónico servicioalcliente@zaicargo.com

* Página Web www.zaicargo.com

- Chat online

- Formulario de Reclamación

5.- TRAMITE:

Los usuarios de los servicios de ZAICARGO SAS. pueden presentar las PQR y las solicitudes de indemnización en forma verbal, escrita o mediante los medios tecnológicos establecidos para este fin.

El cliente que presente alguna inconformidad con el servicio prestado por ZAICARGO SAS. en cuanto a distribución y entrega de envíos, podrá utilizar cualquiera de los medios descritos en el punto 4 para informar a la empresa la situación de inconformidad que se haya presentado, indicando el número de guía, nombres completos, dirección para notificación y la descripción de la situación presentada.

5.1.- Las solicitudes presentadas por los diversos medios, se canalizarán en el Departamento de Servicio al Cliente, en donde se procede a dar respuesta inmediata a las relacionadas con ubicación de paquetes y tiempos de entrega.

5.2.- Cuando se trate de pérdida parcial o total del envío:

5.2.1.- Descargar el Formulario de Reclamación en la página www.zaicargo.com

5.2.2.- Diligenciar la información correspondiente y anexar las facturas de los artículos averiados y/o extraviados

5.2.3.- Radicar la documentación en la oficina de ZAICARGO; a través del correo electrónico servicioalcliente@zaicargo.com; o en la oficina en donde se radicó el envío en los Estados Unidos.

Las indemnizaciones son tramitadas y autorizadas en origen (Estados Unidos).

5.2.4.- Una vez recibida la documentación correspondiente al PQR y /o liquidación de Indemnización, ZAICARGO SAS. entregará al solicitante, un Código Único Numérico, con el cual hará seguimiento a su trámite.

5.2.5.- ZAICARGO SAS. contará con quince (15) días hábiles desde el día siguiente de la radicación de la solicitud de PQR y/o Liquidación de Indemnización, para reportar la respuesta emitida por la oficina correspondiente en estados Unidos. De presentarse alguna dificultad para emitir la respuesta dentro de este tiempo, se comunicará al solicitante de esta situación indicando la nueva fecha de respuesta.