

Lugar y fecha \_\_\_\_\_

### Formato de Reclamo

Envío número: \_\_\_\_\_

Lamentamos los inconvenientes ocurridos con el envío. PaMex Paquetería realizará una investigación responsable y objetiva para encontrar una respuesta y solucionar el caso de forma equitativa.

Nombre del remitente: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre del destinatario: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Favor de completar el siguiente formulario

Para realizar una reclamación por seguridad con PaMex Paquetería es indispensable realizar la reclamación en un lapso máximo de 3 horas. PaMex Paquetería NO acepta ningún tipo de reclamación en envíos NO asegurados ni declarados con un valor inferior al real. En caso de ser un envío asegurado PaMex Paquetería NO acepta ningún tipo de reclamación por daños de mercancía.

Valor declarado del paquete: \_\_\_\_\_

Envío asegurado: \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO Valor asegurado: \_\_\_\_\_

- 1) ¿Declaró usted el valor real del contenido del paquete? \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO
- 2) ¿Cuenta usted con recibos o facturas que avalen el valor real del paquete? \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO
- 3) ¿Su envío fue asegurado por el mismo valor de los recibos o facturas? \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO
- 4) ¿Rastreó usted su envío en nuestra página web? \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO
- 5) ¿Leyó usted los términos y condiciones de PaMex Paquetería como le sugerimos en el primer comentario del rastreo en nuestra página web? \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO
- 6) ¿Al rastrear su envío en nuestra página web pudo ver la fotografía del paquete? \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO
- 7) ¿Compartió usted la fotografía que le proporcionamos con su destinatario? \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO
- 8) ¿Al momento de recibir el envío y firmar de conformidad; su destinatario reviso el paquete por los 6 lados como le solicitamos en los comentarios del rastreo del paquete en nuestra página web?  
\_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO
- 9) ¿Su paquete presentaba alteraciones al momento de recibirlo? \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO
- 10) En caso de que su paquete hubiera presentado alteraciones visibles al momento de recibirlo,  
¿Su destinatario firmo de conformidad el paquete a pesar de este encontrarse alterado?  
\_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO

Descripción detallada de objetos perdidos o faltantes:

---

---

---

---

Por favor describa las condiciones en las que recibió el paquete:

---

---

---

---

**"LA EMPRESA"** manifiesta que la aseguranza contratada será válida en un 100% en caso de que ocurra pérdida total de su paquete, ocasionado por algún tipo de incidente excepcional en nuestro servicio de envío, como robo, choque o cualquier otro tipo de evento que la Ley tipifique como caso fortuito o de fuerza mayor, asimismo hace del conocimiento de **"EL CLIENTE"** que la aseguranza contratada **NO ES VALIDA POR DAÑOS O MANEJO DE MERCANCIA**, por lo que es total y absoluta responsabilidad de **"EL CLIENTE"** que la mercancía que envía vaya debidamente protegida, por lo que **"LA EMPRESA"** se deslinda de cualquier responsabilidad en caso de que la mercancía llegue dañada a su destino.

A efecto de que **"LA EMPRESA"** este en posibilidades de agilizar y aplicar el pago de la aseguranza contratada, **"EL CLIENTE"** deberá presentar original de las notas, tickets de compra, facturas, recibos, fotografías y cualquier otro soporte documental que compruebe el precio y cantidades de la mercancía afectada, los cuales deberán coincidir con los artículos declarados y será reembolsable en un plazo no mayor a 30 días naturales de ocurrido el evento; asimismo, **"LA EMPRESA"** ofrecerá un envío GRATIS dos e características similares al envío afectado.

**"LA EMPRESA"** manifiesta que en caso de pérdida total cubrirá un costo máximo de hasta \$200.00 dólares por caja enviada en la modalidad por *"medida de caja"* dependiendo del tamaño y medida de la caja, en los casos de que la pérdida de la mercancía sea parcial **"LA EMPRESA"** reembolsará hasta un 20% del valor asegurado y en ambos casos ofrecerá un envío GRATIS de características similares al envío afectado, para tal efecto, **"EL CLIENTE"** deberá cumplir con los requisitos mencionados en el párrafo que antecede; cabe señalar que no aplica en envíos en la modalidad por *"libra"*, asimismo **"LA EMPRESA"** manifiesta que no se hará responsable por artículos no declarados, por lo que el pago del seguro será única y exclusivamente por aquellos artículos que se mencionen en el presente documento.

**"LA EMPRESA"** manifiesta que una vez que el paquete haya sido recolectado en México por la empresa contratada para el reparto a domicilio o sucursal, se proporcionará a **"EL CLIENTE"** un número de rastreo con la finalidad de que le dé seguimiento a través de la página web [www.enviospamex.com](http://www.enviospamex.com); asimismo, si detecta alguna anomalía en la información de su envío, deberá notificarlo de manera inmediata a **"LA EMPRESA"** a efecto de realizar las aclaraciones y reportes pertinentes, en caso de que **"EL CLIENTE"** realice dicho reporte por su cuenta **"LA EMPRESA"** se deslinda de toda responsabilidad en la entrega del envío.