

	POLÍTICA DEL PROCESO DE RECLAMACIONES.	CÓDIGO: SAC-PO-01
		VERSION: 01

Con el propósito de fortalecer la comunicación entre Logística y Transporte PASAMAR y sus clientes, hemos establecido el presente reglamento para el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). A través del cumplimiento ordenado de los pasos aquí definidos, buscamos garantizar un servicio de calidad, acorde con las expectativas de nuestros usuarios.

1. El primer requisito, y condición indispensable para iniciar una PQR, es la formulación de una observación escrita en el documento de transporte (guía, carta porte o remesa) al momento de la entrega y recibo de la mercancía, conforme lo establece el artículo 1028 del Código de Comercio.
2. Posterior a la entrega, la PQR deberá ser registrada en la página web www.pasamar.com.co, siguiendo el procedimiento establecido para tal fin y adjuntando los soportes correspondientes, incluyendo especialmente la fotografía de la observación registrada en el documento de transporte.
3. La presentación de la PQR debe realizarse dentro de los 30 días calendario siguientes al hecho generador. Las solicitudes presentadas fuera de este plazo serán rechazadas.
4. Una vez radicada la PQR, esta será evaluada en un plazo de 20 días hábiles contados a partir de su presentación. En caso de que los documentos aportados resulten insuficientes o presenten inconsistencias, se solicitará la información complementaria correspondiente. El término de 20 días se contará nuevamente a partir de la entrega completa de los documentos requeridos.
5. Durante el proceso de evaluación de la PQR, no se podrán realizar cobros ni aplicar deducciones asociadas al caso en revisión. Cualquier decisión se tomará una vez el área de servicio al cliente haya emitido un pronunciamiento oficial.

Si el peticionario opta por emitir una factura, esta deberá hacerse bajo el concepto de indemnización, especificando claramente el valor aprobado. Se recuerda que las indemnizaciones no están sujetas al impuesto sobre las ventas (IVA), conforme al artículo 420 del Estatuto Tributario y al Concepto 1516 del 4 de marzo de 2024 emitido por la DIAN.

En los casos en que existan saldos a favor, podrán efectuarse cruces contables únicamente con autorización previa del área contable. Para ello, se deberá emitir una carta en la que se relacionen expresamente las facturas involucradas, con el fin de respaldar adecuadamente el proceso de bancarización.

	POLÍTICA DEL PROCESO DE RECLAMACIONES.	CÓDIGO: SAC-PO-01
		VERSION: 01

6. En las reclamaciones por avería, el cliente deberá dejar a disposición de Logística y Transporte PASAMAR los elementos deteriorados como salvamento para dar continuidad al proceso. Si por la naturaleza de los productos estos deben ser destruidos, deberá adjuntarse el acta de destrucción correspondiente.

7. El cliente para poder realizar una reclamación debe cancelar el flete correspondiente al servicio, esto está apoyado en: La definición que trae el artículo 981 del Código de Comercio, modificado por el artículo 1 del decreto extraordinario 01 de 1990, que es la norma nacional que regula este tipo de contratos, en los siguientes términos: (...).

“El transporte es un contrato por medio del cual una de las partes se obliga para con la otra, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y entregar éstas al destinatario”. (...). En consecuencia, de lo anterior, el remitente estará obligado a pagar el flete correspondiente a los servicios contratados, lo cual será indispensable si pretende ejercer los derechos derivados del contrato de transporte, tales como obtener una indemnización

8. Cuando, al momento de la entrega, se firma la guía sin observaciones, se entiende que el contrato de transporte fue cumplido a satisfacción. De acuerdo con el artículo 1028 del Código de Comercio, si al recibir la mercancía no se deja constancia escrita de irregularidades visibles (como pérdida parcial, saqueo o avería), se presume la conformidad del servicio.

	POLÍTICA DEL PROCESO DE RECLAMACIONES.	CÓDIGO: SAC-PO-01
		VERSION: 01

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No	Naturaleza del cambio	Fecha
01	Elaboración Política Proceso Reclamación	

	Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado por
Nombre			
Cargo			
Fecha			