



AUTOTRANSPORTES DE CARGA TRESGUERRAS, S.A. DE C.V.

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE CARTA DE RECLAMACIÓN

Requisitos para ingresar carta reclamo:

- Redactar carta reclamo dirigida a Tresguerras, detallando el número de guía (talón de embarque), el importe reclamado y el motivo de reclamación (faltante, daño, extravío, etc.), incluyendo el valor total de la mercancía embarcada según factura.
- Copia legible de la factura proveedor- cliente que ampare el valor total de la mercancía enviada en el talón de embarque (aún de la mercancía entregada sin problema). Subrayar la mercancía afectada en las facturas.
- Copia del talón de embarque Tresguerras (Carta Porte / Factura)
- Copia de orden de documentación Tresguerras, es la hoja que se llena a puño y letra al momento de documentar su mercancía donde se especifican los datos del servicio solicitado.
- Digitalizar la documentación legible y completa en un solo archivo PDF que no supere 2MB
- Enviar el documento en formato PDF a la siguiente dirección usando la opción **Nueva Reclamación**: <http://www.tresguerras.com.mx/3G/reclamaciones.php>

Es indispensable cumplir con los puntos antes estipulados para que la reclamación sea ingresada.

NOTA: Si se tiene dos o mas talones con problema, cada talón debe llevar su reclamación por separado con su respectiva documentación **NO** es valido ingresar todos los reclamos en un solo talón.

El tiempo de respuesta a las reclamaciones es de 5 días hábiles posteriores a que la reclamación es aceptada.

Los tiempos de respuesta a las reclamaciones por robo o siniestro pueden darse en un periodo de 5 a 30 días debido a los tiempos que nos dan las autoridades correspondientes para poder levantar la denuncia y poder emitir la respuesta.

Para validar el estatus de su reclamación, entrar a la misma dirección, opción **Estado de Reclamación** <http://www.tresguerras.com.mx/3G/reclamaciones.php>



AUTOTRANSPORTES DE CARGA TRESGUERRAS, S.A. DE C.V.

La respuesta a la reclamación que determine nuestra área de Investigaciones (favorable o no favorable) le será enviada por correo electrónico y el seguimiento lo dará el Asistente de Atención a Clientes de la sucursal mas cercana ó su Ejecutivo de Cuenta.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida, será necesario solicitar una segunda revisión vía correo electrónico dirigida a su Ejecutivo de Cuenta. El tiempo de respuesta a esta segunda investigación es de 3 a 5 días hábiles.

EN CASO DE QUE LA RESPUESTA SEA FAVORABLE, para poder proceder con su pago se debe enviar la siguiente documentación por correo a su Ejecutivo de Cuenta:

1) Factura a favor de Tresguerras, los datos fiscales son:

RFC: ACT-6808066SA

Autotransportes de Carga Tresguerras, S.A. DE C.V.

Carr. Celaya-Villagrán km 3.57

Localidad Estrada

Celaya, Guanajuato.

C.P. 38110

Incluir: Método de pago: PUE (Pago en una sola exhibición).

Forma de Pago. Transferencia. Banco: Scotiabank. 4 dígitos: 1284

Uso del CFDI: G03 gastos en general.

2) Caratula de su estado de cuenta donde aparezca:

Nombre del banco

Sus datos fiscales

Su numero cuenta CLABE



AUTOTRANSPORTES DE CARGA TRESGUERRAS, S.A. DE C.V.

3) Copia de su identificación oficial (INE, Pasaporte)

4) Finiquito Firmado

NOTAS:

En caso de reclamos por daño, es necesario entregar la mercancía dañada a la sucursal más cercana para proseguir con el pago.

Se debe cubrir el importe del talón que origino la reclamación para proseguir con el pago.

Fecha limite de recepción de documentos es el día 25 de cada mes, mismas que serán pagadas dentro del mismo mes de su elaboración.

Atentamente.

Gerente de Atención a Clientes

🌐 C.c.p. Dirección Jurídico