

PROCEDIMIENTO PQRS

- **Recepción De Quejas Y Reclamos.**

Los clientes de Omega Ltda., que requieran realizar una queja o reclamación en caso de: Desistimiento y/o devolución de dinero, pérdida, daño parcial o total de equipaje/mercancía, mal servicio, entre otros, se podrán realizar a través de los siguientes canales de comunicación:

- Vía telefónica: Cel / WhatsApp: 3107693171
- Atención Personalizada:

Oficina Atención al cliente: Terminal de transporte el Salitre.
Diag. 23 No. 69ª-55 Modulo 3 Piso 2 Oficina 205-206
- Correo Electrónico: sac@omega.com.co
- Página Web - Sección Servio al Cliente - PQRSF
Link Quejas y reclamos: <https://bee-wo.com/beetree/omega-ltda/pqrsf>
- Ventas on-line: a través de los operadores y canal de atención al usuario.
- Ventas directas Agencias y Terminales: a través de nuestro formato quejas y reclamos **(PQRSF) (GC-FT-18)**.

La agencia, y/o oficina que reciba la reclamación por parte del cliente, debe dejar evidencia en el formato, quejas y reclamos (PQR) (GC-FT-18). Mediante el sello y/o firma de recibido, diligenciándolo completamente.

- **Procedimiento en caso de perdida y/o extravió de equipaje o mercancía.**

En caso de pérdida o extravió del equipaje de bodega el usuario y/o pasajero podrá elevar un reclamo, PQRS, a través nuestros canales de atención.

Debe anexar a la solicitud los siguientes documentos:

Equipaje

- ✓ Copia del tiquete
- ✓ Copia de la ficha porta equipaje.
- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía.

Mercancía

- ✓ Copia de la guía donde conste que se realizó el transporte de la mercancía por medio de Cooperativa Omega Ltda.
- ✓ Factura Original, esta deberá cumplir con los requisitos de Ley (estatuto tributario nacional Art. 617)

- **Procedimiento Para Desistimiento y/o Devoluciones De Dinero.**

El pasajero tendrá derecho al retracto o desistimiento del transporte contratado, con derecho a la devolución del valor del pasaje, sujeto a las siguientes condiciones de transporte de pasajeros.

Desistimiento: Aplica para compras en todos los canales. El pasajero podrá desistir del viaje hasta con una antelación de tres (3) horas a la fecha y hora programada. En este evento el pasajero podrá acogerse a las siguientes opciones 1. Devolución del 90% del valor del tickete (el 10% son gastos Administrativos). 2. Reprogramar el viaje según términos y condiciones. y 3. Dejar en estado abierto el tickete hasta por 90 días a partir de la fecha inicial del viaje. Art. 1002. CCo

- ✓ Si el pasajero desiste máximo hasta una (01) hora antes de la fecha y hora programada, la empresa realizará la devolución del 50% del valor del tickete (el 50% son gastos administrativos). El pasajero podrá reprogramar el viaje según términos y condiciones, y/o dejar en estado abierto el tickete hasta por 90 días a partir de la fecha inicial del viaje. Art. 1002. CCo.
- ✓ **En el evento que el pasajero informe el desistimiento de viaje con menos de una (01) hora o posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tickete de viaje, así como la ausencia del pasajero en el lugar de abordaje, el usuario no tendrá derecho a la devolución del valor del tickete, a la reprogramación de su viaje y/o dejar el tickete en estado abierto. Art. 1002. CCo.**

Retracto: Aplica si la compra se realizó a través de métodos no tradicionales o a distancia como (Internet, telefónico, etc.), El usuario podrá retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la compra, siempre que el contrato de transporte no haya empezado a ejecutarse antes de los cinco (5) días, para lo cual se procederá a la devolución del 100% del dinero por parte de la **COOPERATIVA OMEGA LTDA.** conforme con lo establecido en el artículo 47 del estatuto del consumidor.

Para solicitar la devolución de dinero en caso de desistimiento y/o retractación, el pasajero deberá hacerlo personalmente en nuestras agencias, Presentando el tickete original, documento de identidad y el formato de devolución estipulado por la empresa.

- **Direccionamiento De Las Quejas Y Reclamos:**

Los formatos de quejas y/o reclamos PQR (GC-FT-018), deberán ser dirigidos al Departamento de Servicio al Cliente, mediante escáner o en físico; Los funcionarios de

Omega Ltda responsables de verificar y garantizar que la PQR se reciba en el formato indicado o por el canal correcto deberán garantizar que la PQR sea remitida al departamento de servicio al cliente en el menor tiempo posible y que la información contenga los documentos adjuntos que puedan aportar pruebas a la solicitud.

- **Análisis De La Queja y/o Reclamos**

Este análisis se realizará conforme a nuestras políticas de servicio, las cuales se encuentran publicadas en la página: www.omega.com.co la determinación o resolución de la PQR se realizará dando cumplimiento al debido proceso y aplicando en cualquier caso las políticas y medidas disciplinarias a que haya lugar.

- **Trámite Y Seguimiento.**

Los responsables del departamento del servicio al cliente, serán los encargados de digitalizar la petición, queja, reclamo o sugerencia, y se dará inicio al proceso de trámite de la misma a través de nuestro sistema de gestión de PQRS. Este sistema generará un ticket de respuesta automático, el cual es enviado por vía de correo electrónico al usuario para su información y seguimiento, por medio del cual podrá obtener información acerca del estado de su solicitud.

Cuando la queja presente un correo electrónico inválido, número telefónico errado y/o no se tenga información suficiente para iniciar el trámite o la investigación interna, esta queja será inhabilitada, dejando su respectiva constancia en el sistema.

- **Respuesta Al Cliente.**

- ✓ **Pasajes**

Si es posible, se dará solución inmediata a la PQR radicada por el cliente; en caso contrario, se contará con 15 días hábiles para dar la solución pertinente y enviársela por medio escrito y/o electrónico según lo solicite el cliente.

- ✓ **Carga**

Si es posible, se dará solución inmediata a la PQR radicada por el cliente; en caso contrario, se contará con 15 días hábiles para dar la solución pertinente y enviársela por medio escrito y/o electrónico según lo solicite el cliente.

- **Términos Y Solicitud De Indemnización.**

En caso de indemnización deberá adjuntar la carta de la cooperativa (Acta de transacción y desistimiento por el usuario) firmada con huella del reclamante, en el momento de firmar la presente carta y recibir el valor pactado de la indemnización, el reclamante desiste de cualquier acto judicial contra la **COOPERATIVA OMEGA LTDA.**, por la reclamación interpuesta.

- ✓ Documentos requeridos para solicitar la indemnización: Certificación bancaria, copia del documento de identidad ampliada al 150% debidamente firmada y con huella dactilar, copia de RUT de la empresa y certificación de cámara de comercio no superior a 30 días (si aplica).
- ✓ Los costos y/o comisiones de fletes, consignaciones bancarias serán asumidas por el cliente.
- ✓ Omega Ltda., informa que, a partir de fecha de la solicitud de la documentación requerida para el trámite correspondiente, el usuario tendrá diez (10) días hábiles para la radicación de estos. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el
- ✓ Término para resolver la petición, máximo de un (1) mes. Vencidos estos términos establecidos, se entenderá el desistimiento y se archivará la Petición, Queja o Reclamo "PQR".

El plazo de devolución y/o indemnización se hará en un plazo de (30) días calendario, a partir del día siguiente de la recepción total de los documentos.

CANALES DE ATENCION

- Línea Celular: 3107693171
- WhatsApp Corporativo: 3107693171
- Oficina Atención al cliente: Terminal de transporte el Salitre (Dig.23 No.69^a-55) Modulo 3 Piso 2 Oficina 205-206
- Correo electrónico: sac@omega.com.com
- Página web: – Sección Servicio al Cliente – PQRS

Horarios De Atención

Lunes a sábados: 6:00 am a 9:00 p.m.
Domingos y Festivos: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.