

BIENVENIDO a nuestra red de agencias!!

Estimado Agenciero!

Estamos muy contentos de trabajar juntos y queremos seguir creciendo!

Por eso, decidimos estar comunicados para que tengas toda la información necesaria en un solo lugar.

A través de este manual y de la casilla de email, comunicacionesagencias@buspack.com.ar, vas a poder recibir todas las comunicaciones oficiales de la empresa.



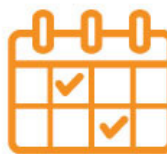
INSTRUCTIVOS



PROCEDIMIENTOS



AGENCIAS y DESTINOS



EVENTOS y CAPACITACIONES




TELÉFONOS ÚTILES!

Comerciales Agencias




Sr. Mearelli, Marcelo
Gerente Comercial Agencias

 **1140270139**

 mmearelli@buspack.com.ar


Figola, Santiago

 **1140258101**

 ssfigola@buspack.com.ar

Gonzalez, Brian

 **1158026460**


 gonzalezb@buspack.com.ar

Control Agencias



Sr. Conde, Ariel
Responsable de Control Agencias

 **1140754937**

 aconde@buspack.com.ar

 1140755569  1156015099

 1140754907  1140255605

 1140480287  1140754937

Números para consultas administrativas:

- Liquidaciones
- Aperturas y cierres de caja
- Caja bloqueada
- Datos de cuenta
- Reporte de comisiones

Atención Agencias



atencionagencias@buspack.com.ar



1140755049

Solicitud de Insumos

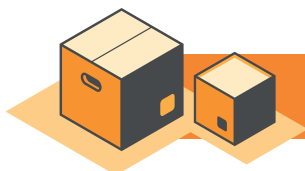


economato@flechamail.com.ar

TENER EN CUENTA:

Los pedidos se preparan los días Viernes.
Solicitar con 48hs de anticipación.

NO ESTA PERMITIDO BRINDAR MAIL Y/O TELÉFONOS a los clientes debido a que hay canales exclusivos para sus gestiones.



www.buspack.com.ar

CUENTAS BANCARIAS habilitadas

A partir del 20/03/19

las cuentas habilitadas para realizar depósitos bancarios, son las que se detallan a continuación:



TIPO: CC\$
N° DE CUENTA: 330209417868708
DENOMINACIÓN: FIDE FATIMA
CUIT: 30714064041

CBU: 28503026-30094178687081



TIPO: CC\$
N° DE CUENTA: 19702870069559
DENOMINACIÓN: FIDE FATIMA
CUIT: 30714064041

CBU: 01102873-20028700695599



TIPO: CC\$
N° DE CUENTA: 191440139344
DENOMINACIÓN: FIDE FATIMA
CUIT: 30714064041

CBU: 19104409-55044001393446

Las demás cuentas bancarias no se pueden utilizar para venta de encomiendas.



Recepción de LIQUIDACIONES

Las liquidaciones deben estar dirigidas a:

Adm Barracas – Rio Cuarto 1964, CABA.

Para agencias de CABA-GBA:

Las agencias que trasladan sus encomiendas a Terminal Retiro:

Deben entregar sus liquidaciones en el sector Retiro Entregas (049E) deposito del número 30 al 38, deben confeccionar una interflota con la liquidación dirigida a la agencia 049E-RETIRO ENTREGAS (9007) de manera individual.

Las agencias que los transportistas le retiran los paquetes:

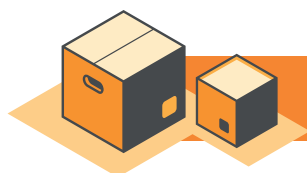
Deben confeccionar una interflota con la liquidación dirigida a la agencia 049E-RETIRO ENTREGAS (9007) de manera individual.

Tener en cuenta!!

- Favor de utilizar piezas códigos de barra manuales para el envío de liquidaciones. *(No generar Remitos por sistema)*

Para agencias de CABA-GBA:

- La agencia 049E- RETIRO ENTREGAS (9007) enviará las liquidaciones a Rio Cuarto 1964, CABA.



Pasos a seguir PARA ARMAR UN SERVICIO

1. Generar una **Hoja de Ruta (HDR)** en SAIT.
(Ver tutorial de Interflota/HDR de SAIT)
2. Darle salida a la HDR.
3. Imprimir por triplicado.
4. Firmar con los siguientes datos las 3 copias de la HDR:
 - Servicio
 - Firma del armador / Responsable de agencia
 - Firma del cargador
5. Entregar una copia a los choferes, una a la agencia de destino y la tercera quedará en su poder.



AGENCIAS DEL INTERIOR DEL PAÍS

Manual de procedimientos

BUSPACK
EXPRESS

CONTROL DE CARGA y aviso de anomalía

CONTROL DE RECEPCION DE CARGA EN AGENCIAS DEL INTERIOR

Al llegar carga a su sucursal Ud. deberá:

- 1.** Controlar, junto al chofer, que la *cantidad de piezas* descargadas sean la misma que figura en la **Hoja de Ruta (HDR) o Interflota**:
 - Faltantes / Sobrantes
- 2.** Observar **anomalía en las encomiendas**:
 - Roturas / Mojada
 - Embalaje deficiente / dudoso
- 3.** **Solicitar las siguientes firmas** en la HDR / Interflota*:
 - Servicio: choferes, coche, horario.
 - Firma de quien descarga el servicio
 - Firma del responsable de la agencia
- 4.** **Dar ingreso a las piezas, en SAIT, una por una, NO por el total de HDR o Interflota.** Controlar que las mismas correspondan a su sucursal.
- 5.** **Comunicar a atencionagencias@buspack.com.ar el mismo día en que recibe la carga,** sobre todas las novedades de la carga recibida y adjuntar la imagen de la Interflota.

Tener en cuenta!!

- * Los choferes de empresa PULLMAN tienen la **OBLIGACION** de firmar HDR o INTERFLOTAS
- El responsable de la agencia debe controlar la descarga del servicio.
 - Informar dentro de las 24 horas de recibida la carga.



Proceso de AVISOS DE INDICENTES

En caso de observar incidencias en la carga recibida deberán informar al sector de "Atención Agencias" (atencionagencias@buspack.com.ar) donde se generará un nro de ticket, el cual será respondido dentro de las 48 hs hábiles por un agente de Atención Al Cliente / Atención Agencias.

La documentación solicitada, y que deberá ser entregada el mismo día de recibida la carga, es la siguiente:

- **Tipo de incidente:**

extravíos, faltantes, rotas, sobrantes, etc.

- **HDR o Interflota con:**

AGENCIA DE ORIGEN: AGENCIA DE DESTINO:

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • Servicio | • Servicio |
| • Firma del cargador | • Firma de quien descarga el servicio |
| • Firma del responsable de la agencia | • Firma del responsable de la agencia |

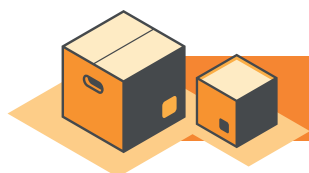
Desde Atención Agencias se contactaran vía email y/o telefónica.

Necesitaremos respuesta dentro de las 48hs, SIEMPRE, por email para dejar asentada la gestión.

Así como, también, sus consultas o respuestas deberán ser **SIEMPRE** al mismo ticket, antes generado, para poder continuar con la gestión y no generar más demora en su respuesta.

Tener en cuenta!!

- ES RESPONSABILIDAD DE LA SUCURSAL RECEPTORA DAR AVISO ANTE CUALQUIER TIPO DE INCIDENTE.
- **Agencias tercerizadas:** En caso de NO cumplir con el aviso en tiempo y en forma la sucursal será MULTADA con el valor del seguro de la guía en cuestión o valor que reclame el cliente.
- **Agencias propias:** los responsables de la sucursal, deberán presentar el informe correspondiente indicando cual fue la falla de proceso o del personal, con copia a RR HH BUSPACK: lbbabio@buspack.com.ar.



LOCALIDADES QUE RECIBEN SUS ENVIOS POR EMPRESAS DE REDESPACHO

Al llegar carga a su sucursal Ud. deberá:

- 1. Desde Origen, deberán informar vía mail que se está enviando carga por:** empresa xxxx bajo n° de guía xxx amparado por la HDR o Interflota Buspack n° xxxx.
- 2. Imprimir HDR o Interflota,** antes mencionada a la hora de controlar la carga. De esta manera, podrá constatar al momento de recibir la carga que las cantidades sean las mencionada, tanto en la guía de la empresa de Redespacho, como, en la información aportada vía mail por la sucursal de Origen.
- 3. Firmar el manifiesto de carga de la empresa transportadora** indicando las incidencias observadas:
 - Roturas / Mojada
 - Aperturas
 - Embalaje deficiente / dudoso
 - Faltantes
 - Sobrantes
- 4. Dar ingreso a las piezas, en SAIT, una por una , NO por el total de HDR o Interflota.** Controlar que las mismas correspondan a su sucursal.
Comunicar a atencionagencias@buspack.com.ar el mismo día en que recibe la carga, sobre todas las novedades de la carga recibida y adjuntar foto del manifiesto/documentación de la empresa de redespacho y HDR o Interflota propia de Buspack.
- 5.**

PARA QUIENES RETIRAN LA CARGA EN LAS EMPRESAS DE REDESPACHO

Deberán solicitar el formulario de reclamo y dejar asentado el/los faltantes de contenido, extravíos, cajas abiertas o con signos de haber sido violentadas, cajas mojadas y/o sobrantes, etc. Adjuntando SIEMPRE la documentación antes mencionada.

Tener en cuenta!!

- **Agencias origen:** todos los envíos, que se realicen por empresas de redespacho, deberán ser informados vía email a destino.
- Informar dentro de las 24 hs de recibido el servicio.



ENVIOS EN CAMION PROPIO

Al llegar carga a su sucursal Ud. deberá:

- 1.** Controlar, junto al chofer, que la *cantidad de piezas* descargadas sean la misma que figura en la **Hoja de Ruta (HDR) o Interflota**:
 - Faltantes / Sobrantes
- 2.** Observar **anomalía en las encomiendas**:
 - Roturas / Mojada
 - Embalaje deficiente / dudoso
- 3.** **Solicitar las siguientes firmas** en la HDR / Interflota*:
 - Firma del chofer
 - Firma de quien descarga el servicio
 - Firma del responsable de la agencia
- 4.** **Dar ingreso a las piezas, en SAIT, una por una, NO por el total de HDR o Interflota.** Controlar que las mismas correspondan a su sucursal.
- 5.** **Comunicar a atencionagencias@buspack.com.ar el mismo día en que recibe la carga,** sobre todas las novedades de la carga recibida y adjuntar la imagen de la Interflota.

Tener en cuenta!!

- **Los choferes del camión de Buspack y/o Rosetti, SIEMPRE deberán firmar los documentos.**
- **Agencias Origen:** las HDR / Interflota deberán estar firmadas por: chofer, cargador y armador.
- Deberán dejar asentado si la carga ha llegado en condiciones o no en cada manifiesto.

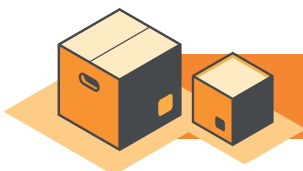
ENVIOS EN CAMION REDESPACHO: IPE, AUTOTRASNPORTE SAN JUAN Y LA VELOZ DEL NORTE, CRUCERO EXPRESS, ANKA LOGISTICA, ROSETTI U OTROS:

Al llegar carga a su sucursal Ud. deberá:

- 1.** Controlar, junto al chofer, que la *cantidad de piezas* descargadas sean la misma que figura en la **Hoja de Ruta (HDR) o Interflota**
- 2.** **Firmar el manifiesto de carga de la empresa transportadora** indicando las incidencias observadas:
 - Roturas / Mojada
 - Aperturas
 - Embalaje deficiente / dudoso
 - Faltantes
 - Sobrantes
- 3.** **Dar ingreso a las piezas, en SAIT, una por una, NO por el total de HDR o Interflota.** Controlar que las mismas correspondan a su sucursal.
- 4.** **Comunicar a atencionagencias@buspack.com.ar el mismo día en que recibe la carga,** sobre todas las novedades de la carga recibida y adjuntar foto del manifiesto/documentación de la empresa de redespacho y HDR o Interflota propia de Buspack.

Tener en cuenta!!

- Tomar una foto o realice una fotocopia del manifiesto de la empresa transportadora.
- Sin esta documentación, serán responsables las agencias receptoras de el/los faltantes.



Procesos por TIPO DE INCIDENTE

Se solicita que los incidentes detallados a continuación deberán ser informados el mismo día que llega la carga.

Extravíos en ruta

Deberán realizar el reclamo vía mail a:
atencionagencias@buspack.com.ar

- Inicio de búsqueda del envío por parte de la agencia receptora, según ruta, a la localidad anterior o posterior.
- En todos los casos enviar la documentación siguiente:

AGENCIA DE ORIGEN:

- Servicio
- Firma del cargador
- Firma del armador / responsable de la agencia

AGENCIA DE DESTINO:

- Servicio
- Firma de quien descarga el servicio
- Firma del responsable de la agencia

- Cuando el chofer manifiesta haber sufrido la sustracción de algún elemento de la bodega, desde At. Agencias deberán dar aviso a RRHH de la empresa transportadora quien deberá presentar el correspondiente descargo.

Extravíos en origen o destino

AGENCIAS PROPIAS: deberá presentar un informe el responsable de la misma con copia a **RRHH BUSPACK:** lbabio@buspack.com.ar, para poder evaluar si se trata de una falta de proceso o un incumplimiento del mismo.

AGENCIAS TERCERIZADAS: se emitirá una nota de diferencia por el valor del seguro declarado en la guía o valor que reclame el cliente.

Faltante de contenido o con signos de violencia

En los casos en que se reciban cajas abiertas con notorios signos de faltante de contenidos la agencia receptora deberá dar aviso al momento de descarga, donde deberá dejar asentado en la misma HDR o Interflota que llegaron cajas en estas condiciones.

También, se informara transportista y choferes para poder detectar si es un problema frecuente.

Tener en cuenta!!

Si la agencia no da aviso y permite que el cliente firme en disconformidad será evaluada la posible sanción por NO cumplir con los controles correspondientes.

Cajas mojadas o rotas

La agencia receptora deberá dar aviso de las cajas que han llegado en mal estado, enviando un mail a atencionagencias@buspack.com.ar, comentando si se debe a un problema dentro del vehículo o bien sufrió un problema en su agencia.

En caso de tratarse de un desperfecto en el vehículo, deberemos dar aviso a RRHH de la empresa transportadora para que esta de solución al mismo. Para ello, solicitamos información del servicio y de la empresa transportadora.



MULTAS y SANCIONES

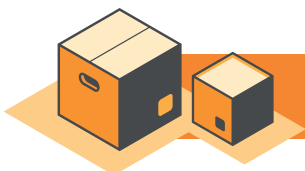
Para las **agencias tercerizadas** que NO CUMPLAN con los procesos antes mencionados **las multas y sanciones serán económicas (costo del seguro declarado o solicitado por el cliente)**

Para las **agencias propias**, es responsabilidad del ENCARGADO controlar cada proceso, es quien deberá realizar los informes correspondientes al/los empleados que NO han cumplido con el proceso para presentar a RRHH.
Y debe ser quien envíe la documentación requerida de acuerdo a cada caso.
La sanción será de acuerdo al nivel de gravedad de cada falla de proceso.

Destacamos que si la sucursal NO cumple con lo requerido, el paso a seguro del envío reclamado por nuestros clientes NO podrá ser procesado correctamente.

IMPORTANTE!!

Las localidades de Origen deberán conservar, bajo archivo, TODA la documentación que ampare el envío de piezas tanto por empresas de Redespacho como envíos en servicios propios, para poder presentar ante cualquier tipo de reclamo.



AGENCIAS DE CABA/GBA

Manual de procedimientos

EN RETIRO

para transportistas propios, tercerizados y transportes de cada agencia

6 pasos a seguir CUANDO RECIBO UNA CARGA

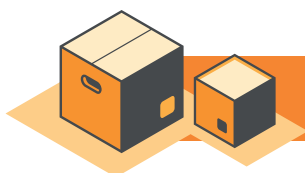
- 1.** Controlar, junto al transportista, que la *cantidad de piezas* descargadas sean la misma que figura en la **Hoja de Ruta (HDR) o Interflota**:
 - Faltantes
 - Sobrantes
- 2.** Observar **anomalía en las encomiendas** (cualquier detalle que pueda generar un reclamo por parte de los clientes)
 - Roturas / Mojada
 - Aperturas
 - Embalaje deficiente / dudoso
- 3.** Registrar las incidencias en las HDR.
- 4.** Solicitar las siguientes firmas en la HDR / Interflota:
 - Firma del responsable de la ag. origen
 - Firma del transportista
 - Firma del responsable de la ag. destino
- 5.** Dar ingreso a las piezas, en SAIT, una por una, NO por el total de HDR o Interflota. Controlar que las mismas correspondan a su sucursal.
- 6.** Comunicar a atencionagencias@buspack.com.ar con copia a **Tráfico Buspack** y sus **Jefes Operativos** el mismo día en que recibe la carga, sobre todas las novedades de la carga recibida y adjuntar la imagen de la HDR / Interflota.

TRÁFICO BUSPACK

En caso de NO arribar uno o varios envíos, deberán desde TRAFICO BUSPACK, contactarse con el transportista para dar con la pieza.
Los plazos para presentar dicha documentación y notificar donde se encuentra la pieza son de 48 hs.
En caso de NO recibir respuesta se procederá a sancionar a quien corresponda.

Tener en cuenta!!

- Es de suma importancia contar con la documentación FIRMADA POR ORIGEN, TRANSPORTISTA Y DESTINO.
- Informar dentro de las 24 hs de recibida la carga.



EN AGENCIAS CABA/GBA

6 pasos a seguir CUANDO RECIBO UNA CARGA

- 1.** Controlar, junto al transportista, que la *cantidad de piezas* descargadas sean la misma que figura en la **Hoja de Ruta (HDR) o Interflota**:
 - Faltantes
 - Sobrantes
- 2.** Observar **anomalía en las encomiendas** (cualquier detalle que pueda generar un reclamo por parte de los clientes)
 - Roturas / Mojada
 - Aperturas
 - Embalaje deficiente / dudoso
- 3.** Registrar las incidencias en las HDR.
- 4.** Solicitar las siguientes firmas en la HDR / Interflota:
 - Firma del responsable de la ag. origen
 - Firma del transportista
 - Firma del responsable de la ag. destino
- 5.** Dar ingreso a las piezas, en SAIT, una por una, NO por el total de HDR o Interflota. Controlar que las mismas correspondan a su sucursal.
- 6.** Comunicar a atencionagencias@buspack.com.ar y a atencioncorporativos@buspack.com.ar (en caso de ser piezas de cuentas corporativas) el mismo día en que recibe la carga, sobre todas las novedades de la carga recibida y adjuntar la imagen de la HDR / Interflota.

Tener en cuenta!!

- El responsable de la agencia debe controlar la descarga del transporte.
- Informar dentro de las 24 horas de recibida la carga.



Procesos por TIPO DE INCIDENTE

Qué es un extravío?

Cuando detectamos que la **cantidad de piezas descargadas no son las mismas** que figura en la Hoja de Ruta (HDR) / Interflota.

ROBO O EXTRAVIO DE PIEZAS QUE SON CANALIZADAS POR TRANSPORTISTAS:

Para estos casos cada agencia (origen y destino) deberá proveer la HDR o Interflota con las firmas de agencia y transportista que refleje que el envío robado o extraviado fue entregado al transportista.

Si el transportista sufrió el robo de algún envío, deberá realizar la exposición o denuncia policial el mismo día del incidente.

Multas!!

- En caso de NO presentar esta documentación, tal cual se solicita, la multa caerá sobre la agencia que incumple con el proceso.
- En caso de presentar toda la documentación, la multa caerá sobre el transportista que perdió la pieza.

EXTRAVIOS EN ORIGEN O DESTINO:

AGENCIAS PROPIAS: deberá presentar un informe el responsable de la misma con copia a RRHH BUSPACK, para poder evaluar si se trata de una falta de proceso o un incumplimiento del mismo.

AGENCIAS TERCERIZADAS: se emitirá una nota de diferencia por el valor del seguro declarado en la guía o valor que reclame el cliente.

Qué es un faltante de contenido?

Cuando observamos una **anomalía en la encomienda**, cualquier detalle que pueda generar un reclamo por parte de los clientes.

En los casos en que se reciban cajas abiertas con notorios signos de faltante de contenidos la agencia receptora deberá dar aviso al momento de descarga, donde deberá dejar asentado en la misma HDR o Interflota que llegaron cajas en estas condiciones.

También, **se informara transportista y choferes para poder detectar si es un problema frecuente.**

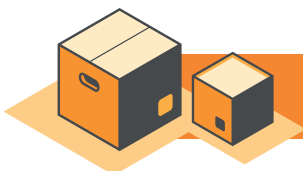
Tener en cuenta!!

- Si la agencia no da aviso y permite que el cliente firme en disconformidad será evaluada la posible sanción por NO cumplir con los controles.

Cajas mojadas o rotas

La agencia receptora deberá dar aviso de las cajas que han llegado en mal estado, enviando un mail a atencionagencias@buspack.com.ar, comentando si se debe a un problema dentro del vehículo o bien sufrió un problema en su agencia.

En caso de tratarse de un desperfecto en el vehículo, deberemos dar aviso a RRHH de la empresa transportadora para que esta de solución al mismo. Para ello, solicitamos información del servicio y de la empresa transportadora.



Proceso de AVISOS DE INDICENTES

En caso de observar incidencias en la carga recibida deberán informar al sector de "Atención Agencias" (atencionagencias@buspack.com.ar) donde se generará un nro de ticket, el cual será respondido dentro de las 48 hs hábiles por un agente de Atención Al Cliente / Atención Agencias.

La documentación solicitada, y que deberá ser entregada el mismo día de recibida la carga, es la siguiente:

- Tipo de incidente
- Hoja de Ruta (HDR) o Interflota con:

AGENCIA DE ORIGEN: AGENCIA DE DESTINO:

- Firma del cargador
- Firma del armador / responsable de la agencia
- Transportista responsable de la carga
- Firma de quien descarga el servicio
- Firma del responsable de la agencia
- Transportista responsable de la carga

Desde Atención Agencias se contactaran vía email y/o telefónica.

Necesitaremos respuesta dentro de las 48hs, SIEMPRE, por email para dejar asentada la gestión.

Así como, también, sus consultas o respuestas deberán ser **SIEMPRE** al mismo ticket, antes generado, para poder continuar con la gestión y no generar más demora en su respuesta.

Tener en cuenta!!

- ES RESPONSABILIDAD DE LA SUCURSAL RECEPTORA DAR AVISO ANTE CUALQUIER TIPO DE INDICENTE.
- En caso de NO cumplir con el aviso en tiempo y en forma la sucursal será MULTADA con el valor del seguro de la guía en cuestión.



**TODAS LAS
AGENCIAS**

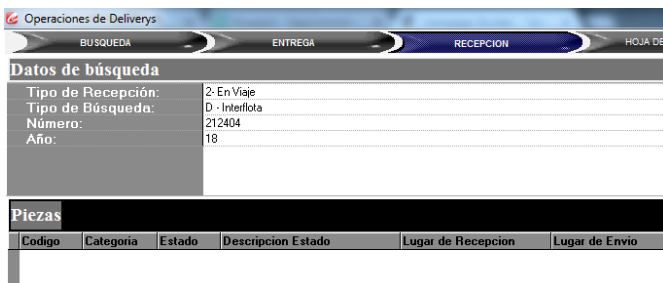
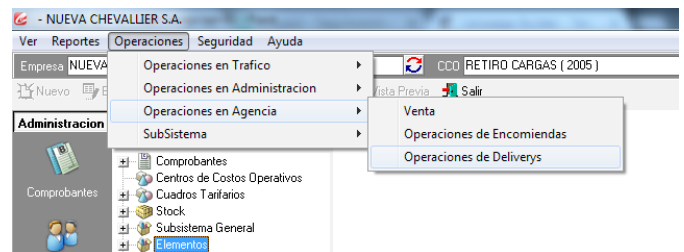
BUSPACK
EXPRESS

RECEPCIÓN de encomiendas



Los clientes ven el estado de su envío a través del Seguimiento Online. Por lo que, la recepción de encomiendas es una de las acciones principales.

1. Dentro del SAIT debes ingresar a Operaciones de Deliverys



2. Luego debes ingresar a Recepción y completar:
 - En viaje
 - Interflota
 - N° + Año

3. Una vez encontrada la interflota, **“marcar todas”** las encomiendas que hayan llegado y hacer click en **“Recepcionar”**



Tener en cuenta!!

Las agencias que no cumplan con este proceso se la penalizara con el valor del seguro + el valor del envío.

Fajas de SEGURIDAD

Porque se deben utilizar?

Porque existe una disposición de la CNRT en conjunto con el Gob. Nacional que obliga a las empresas de transporte a la utilización de las fajas de seguridad. En caso de no cumplir con esta disposición, la CNRT impone importante multas a la empresa (las mismas podrán ser transferidas a las agencias)

- 1.** Al confeccionar una guía en el sistema Sait, luego del ítem Otros Importes, se encuentra el campo **Fajas de Seguridad**. Presionar la tecla F2 y se visualizará la ventana de **"Elementos seriados por comprobantes"**.
- 2.** Para visualizar el catálogo de elementos seriados asignados a su deposito o puesto de trabajo:
Seleccionar **AGREGAR** >> click en **F2**
- 3.** Luego, con el lector (scanner) leerán el marbete que será pegado en cada encomienda y el sistema lo encontrara: seleccionar **Elegir > Aceptar >> Volver**. El precinto se encontrará incorporado en la guía de encomienda.
- 4.** Una vez seleccionados todos los marbetes: elegir la opción **Volver**. El sistema les mostrara la cantidad de marbetes asignados a cada guía.

Dónde solicito las fajas?

Deben solicitarse por mail a pedidosagencias@buspack.com.ar indicando código de agencia y nombre.

Cómo me llegarán?

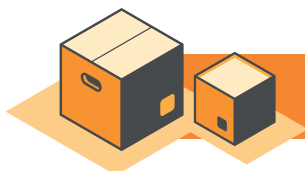
Se emitirá una Carta de Porte para el envío de los marbetes, por lo cual la trazabilidad de los envíos estará en el sistema. Además, se enviará un mail al encargado de agencia informando el número de comprobante (X) asignado para el envío del producto.

Debo recepcionar el envío?

Si! Una vez recibido el producto por la agencia solicitante, deberá dar recepción y entrega del comprobante (X) por sistema sin excepción.

Tener en cuenta!!

En caso de no contar con lector de código de barras, podrán realizar la búsqueda de la numeración de forma manual: Sobre la celda "código", escribir los números que corresponden a la faja.



Envíos a DOMICILIO

Qué es una Hoja de Reparto?

Es donde consta, diariamente, la cantidad de encomiendas que son llevadas a domicilio por su agencia.

Cuando debo armar una Hoja de Reparto?

Una vez recibido el servicio y haberle dado recepción a la carga, se identificarán las encomiendas que tengan **envío a domicilio**. Las mismas deberán ser enviadas ese día o en su defecto al día siguiente, en los casos que se reciban los servicios a partir del mediodía.

Control de entrega

Corroborar que las guías estén firmadas por el destinatario con los siguientes datos:

- Fecha de entrega
- Nombre y Apellido
- DNI del destinatario

Registrar la entrega con estos datos en SAIT.

Tener en cuenta!!

Si por alguna razón las encomiendas no pueden salir en reparto en el día porque no tienen transportista, deberán buscar la forma de cumplir con el servicio; previa coordinación con alguno de los Jefes en Retiro.

Qué debo hacer si no se pudo entregar el paquete?

En los casos en que no se pudo entregar el envío, deberán recepcionar, nuevamente, la pieza que no se entregó e ingresar los motivos por sistema.

- Domicilio incorrecto
- Sin persona que reciba, etc.

(Los motivos se los pedirá automáticamente el sistema cuando recepcionen la encomienda desde la Hoja de reparto)

Además, deberá informar a atencionagencias@buspack.com.ar cualquier incidencia para que podamos darle solución y se concrete la misma.



Canales de ATENCIÓN



Agencias

CONSULTAS: Administrativas / Cobranzas
INFORMACIÓN de SERVICIOS
CAMBIOS de ENVÍOS
RASTREO de ENCOMIENDAS
INCIDENTES



atencionagencias@buspack.com.ar



1140755049



At. al Cliente

CONSULTAS
Cotizaciones
INFORMACIÓN de SERVICIOS
CAMBIOS de ENVÍOS
RECLAMOS: por extravío / faltantes



atencionalcliente@buspack.com.ar



1152633036

Tener en cuenta!!

Los **reclamos formales** los deben gestionar los REMITENTES a través de atencionalcliente@buspack.com.ar adjuntando:

- Guía original
- DNI del remitente
- Comentario sobre lo sucedido

