

	RECLAMOS FORMALES Y SOLICITUDES	Junio 2023
		VERSION 01

Objetivo

Este documento, tiene como objetivo entregar los lineamientos a cliente, agencia de aduana, transporte y todo aquel usuario de terminal que necesite realizar reclamos o solicitudes de manera formal.

I. Ingreso a página DP WORLD San Antonio

Cliente debe ingresar a nuestra página en Google digitar DPW San antonio o ingresar bajo siguiente enlace <https://www.dpworld.com/es/san-antonio>

- Ir a Centro de Ayuda, seleccionar Reclamos formales y solicitudes
- Completar todos los campos requeridos:
 - Nombre
 - Apellidos
 - Correo electrónico
 - Seleccionar tipo de reclamo (reclamos por costos, reclamo operación, otros reclamos)
 - Asunto
 - Descripción
 - Adjuntar archivo (si estima conveniente)
 - Presionar enviar

II. Recepción numero de reclamo, gestión con área y respuesta.

Se recepciona reclamo con un número de reclamo a email contacto.sanantonio@dpworld.com, éste es gestionado según tipo de reclamo con área correspondiente, una vez teniendo respuesta de dicha área es informada a cliente.