

## Servicio al cliente

Preguntas frecuentes

*Servicio de entregas en Colombia*





## Preguntas frecuentes

A continuación, encontrarás la sección de preguntas frecuentes.

Ten presente que estas respuestas aplican para nuestro servicio de entregas en Colombia.



Categoría	Pregunta	Respuesta
Rastreo y Detalles del Envío	¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi envío?	Para rastrear tu envío, por favor ingresa tu número de seguimiento en <a href="https://tracking.pasarex.com/?awb=000000000000">https://tracking.pasarex.com/?awb=000000000000</a> .
	¿Dónde encuentro mi número de guía?	Para encontrar el número de guía, sugerimos revisar la plataforma donde realizaste la compra. En la sección de pedidos, encontrarás el detalle, junto con el número de rastreo asociado. Podrás verificar el estado del envío aquí <a href="https://tracking.pasarex.com/?awb=000000000000">https://tracking.pasarex.com/?awb=000000000000</a>
	Mi envío no tiene actualización.	Debido a la alta demanda, es posible que experimentes algunas demoras. En PasarEx, estamos trabajando arduamente para agilizar el proceso y asegurar que recibas tu compra lo antes posible. Agradecemos tu comprensión y paciencia en este momento.
Fecha y Hora de Entrega	¿A qué hora lo entregan?	Nuestros horarios oficiales de entrega son de 8:00 A.M. a 8:00 P.M. Sin embargo, debido a la alta demanda, podría haber algunos ajustes en los tiempos habituales de distribución. En PasarEx estamos dedicando todos nuestros esfuerzos para procesar tu envío lo más rápido posible.
	Mi envío tiene retraso.	Debido a la alta demanda, es posible que experimentes algunas demoras. En PasarEx, estamos trabajando arduamente para agilizar el proceso y asegurar que recibas tu compra lo antes posible. Agradecemos tu comprensión y paciencia en este momento.

Categoría	Pregunta	Respuesta
Cambios en la Entrega	Quiero cambiar la dirección de entrega.	<p>Para cambiar la dirección de entrega, debes enviar la solicitud al correo <b>sac@pasar.net</b> indicando: <b>número de guía, dirección, ciudad, nombre y teléfono de contacto.</b></p> <p>Debido a la alta demanda, el tiempo promedio de respuesta a tu solicitud será de 24/48 horas hábiles.</p>
	Quiero retirarlo en bodega.	<p>Debido a la alta demanda, PasarEx está dedicando todos sus esfuerzos para procesar los envíos y entregarlos en el menor tiempo posible. Lamentablemente, esta opción está temporalmente inhabilitada. Agradecemos tu comprensión y paciencia.</p>
	Quiero cancelar / rechazar mi envío.	<p>Para cancelar o rechazar tu envío, por favor ponte en contacto con la plataforma donde realizaste la compra.</p>
Reembolsos y devoluciones	Quiero un reembolso.	<p>Agradecemos que te pongas en contacto con la plataforma donde realizaste la compra. Con gusto, ellos revisarán la aplicabilidad de tu requerimiento.</p>
	Quiero devolver mi paquete.	<p>Para devolver tu paquete, por favor sigue las instrucciones de devolución con la plataforma donde realizaste la compra.</p>

Categoría	Pregunta	Respuesta
<p><b>Problemas con el Envío</b></p>	<p><b>Mi envío aparece entregado y no lo he recibido.</b></p>	<p>Lamentamos el inconveniente presentado, PasarEx hace entregas puerta a puerta, esto incluye entregas en portería (si aplica), por favor verifica si tu pedido fue dejado allí.</p> <p>Si la novedad persiste, puedes enviarnos un correo a <a href="mailto:sac@pasar.net">sac@pasar.net</a> indicando el número de guía, la dirección de entrega, nombre y teléfono de contacto.</p> <p>Debido a la alta demanda, el tiempo promedio de respuesta a tu solicitud será de 24/48 horas.</p>
	<p><b>Recibí mi paquete incompleto.</b></p>	<p>Lamentamos cualquier inconveniente que hayas tenido con tu paquete. Para interponer un PQR, por favor diligencia el formulario en el siguiente enlace: <a href="https://pasarex.com/pqrs/">https://pasarex.com/pqrs/</a>. Allí también encontrarás nuestro procedimiento para respuesta.</p>
	<p><b>Recibí mi paquete dañado.</b></p>	<p>Lamentamos cualquier inconveniente que hayas tenido con tu paquete. Para interponer un PQR, por favor diligencia el formulario en el siguiente enlace: <a href="https://pasarex.com/pqrs/">https://pasarex.com/pqrs/</a>. Allí también encontrarás nuestro procedimiento para respuesta.</p>
	<p><b>Mi envío registra mucho tiempo en aduana, ¿qué debo hacer?</b></p>	<p>Los tiempos en aduana pueden variar debido a inspecciones regulatorias. Si se necesita alguna acción de tu parte durante este proceso, nos pondremos en contacto contigo. Para seguir el estado de tu envío, por favor ingresa tu número de guía en el siguiente enlace: <a href="https://tracking.pasarex.com/?awb=000000000000">https://tracking.pasarex.com/?awb=000000000000</a>.</p>

Categoría	Pregunta	Respuesta
Recepción del Envío	¿Mi paquete puede ser recibido por un tercero?	Sí, PasarEx ofrece servicio puerta a puerta. Para hacer efectiva la entrega, la persona que reciba debe ser mayor de edad.
	¿PasarEx hace intentos de entrega a mi pedido?	Sí, PasarEx tiene intentos de entrega, en caso de ser fallidos, te estaremos contactando.

Para obtener más información sobre el tratamiento de tus datos personales por parte de PasarEx, te invitamos a consultar nuestra política de tratamiento de datos en el siguiente enlace: <https://pasarex.com/politicas-de-tratamiento-de-datos/>.