Preguntas Frecuentes

1. ¿Cuál es su cubrimiento?

Tenemos 81 destinos en el territorio nacional; para consultar algún destino específico por favor ingrese a www.expresopalmira.com.co en el link “Donde estamos”.

2. ¿Cuáles son las modalidades de pago?

Pago de contado, crédito para clientes corporativos, flete contra entrega para clientes corporativos y modalidad de prepago.

3. ¿Dónde puedo consultar el estado de mi envío?

Puede consultar a través de la página www.expresopalmira.com.co en el link “Rastreo”, por medio de nuestra línea telefónica 664 4689 extensión 182, celular 314 617 8782.

4. ¿Cuánto me cuesta un envío?

El valor del envío está determinado por el origen-destino, peso real del envío o peso volumen del envío, valor declarado del contenido, costo de domicilio si aplica; para mayor claridad consulte nuestra página www.expresopalmira.com.co en el link “Cotizador de envíos”

5. ¿Cuál es el documento para recibir un envío de una persona natural?

La cédula de ciudadanía, la licencia de conducir y/o el pasaporte.

6. ¿Cuáles son los requisitos para reclamar un envío para una empresa?

Carta de autorización en papel membretado firmada por el Representante Legal, fotocopia de la cédula de la persona autorizada para reclamar.

7. ¿Cuáles son los requisitos para reclamar un envío por parte de una persona diferente al destinatario?

Carta de autorización firmada por el destinatario autorizando a una tercera persona, fotocopia de cédula del destinatario y fotocopia de cédula del autorizado.

8. ¿Qué clase de envíos no se reciben?

Cristalería, cerámica, menajes, balas de oxígeno, cilindros de gas, títulos valores, dinero en efectivo, joyas y metales preciosos, obras de arte, tóxicos, inflamables, armas, explosivos, alucinógenos.

9. ¿Cuál es el peso y tamaño de los envíos?

El peso máximo por unidad de empaque es de 50 kilogramos; las medidas de un envío máximo son 50cms de largo por 50cms de ancho por 50cms de alto.

10. ¿Qué debo hacer para una cuenta empresarial?

Contáctenos por la línea de Servicio al Cliente para asignarle un ejecutivo comercial que atenderá su requerimiento.

11. ¿Cuánto tiempo tengo para reclamar un envío?

(Treinta /30) días calendario.

12. ¿Por qué se debe declarar el contenido y valor comercial del envío?

Es importante para la recuperación del envío cuando se presenta un caso fortuito.

13. ¿Cuáles son las condiciones para recibir un envío?

El envío debe estar completamente empacado y sellado, con los datos completos del remitente y destinatario.

14. ¿Cómo se hace para un cambio de destinatario?

El remitente debe presentarse en la oficina de origen con la guía o factura original solicitando al Operador de Servicio el cambio de destinatario informando los datos completos de la nueva persona que va a reclamar el envío.

15. ¿Qué tiempos de entrega manejan?

Desde 1 hora hasta 72 horas dependiendo del origen y destino.