



PREGUNTAS FRECUENTES

Nosotros resolvemos todas tus dudas.

1. ¿El envío me sale más costoso con ustedes que con la transportadora directamente?

R: Por supuesto que no. Las transportadoras son nuestras mayores aliadas y lo que nosotros hacemos es negociar tarifas para ustedes, nuestros clientes finales.

2. ¿Cómo es el proceso de despacho con ustedes?

R: Cotiza a través de nuestra página web tu envío. Selecciona el servicio que deseas, completa el proceso de compra y listo! Pasaremos a recogerte (si escogiste ese servicio) o te esperamos en nuestra oficina para el despacho.

3. ¿Tienen envíos Nacionales?

R: Si tenemos, pero estos, no tienen servicio de recolección. Tienes que venir a nuestra oficina y realizar el despacho. Nuestros aliados a nivel nacional son: Deprisa, 4-72, FedEx y nuestros propios motorizados en Bogotá.

4. ¿Puedo cambiar la dirección de entrega del envío, una vez se haya emitido la guía y el paquete esté en tránsito internacional?

R: Si puedes, pero tendrá un costo adicional de 30 USD a la TRM del día del cambio.

5. ¿Qué pasa si mi envío llega roto, en mal estado o se pierde?

R: Nosotros estableceremos la reclamación correspondiente y el reembolso (en caso de que la respuesta sea afirmativa) será de acuerdo al valor del seguro hayas pagado.

6. ¿Qué pasa si no tengo el peso o las medidas exactas de mi envío?

R: Cuando nosotros recogemos, pesamos y medimos tu paquete. Si se presenta alguna diferencia te notificamos para que podamos coordinar el pago que hizo falta o bien, devolverte el dinero que haya sobrado en caso que el peso sea menor al que nos indicaste.

7. ¿Cómo puedo hacer seguimiento de mi envío?

R: Nosotros te daremos un número de guía para que por la página web puedas seguirlo. Esto aplica para envíos con FedEx, DHL y UPS.

En el caso de los despachos con 4-72, tendrás que comunicarte con ellos directamente debido al proceso interno que ellos manejan.

www.misenvioexpress.com

Cra 69 # 25B 44. Local 102-A

Bogotá, Colombia

8. ¿Qué métodos de pago manejan?

R: Con nosotros puedes pagar por consignación, transferencia, tarjeta de crédito o débito a través de la plataforma o en efectivo cuando pasemos a recogerte y/o cuando lleves el paquete a nuestra oficina.

9. ¿Si pagué por el envío, pero después me arrepiento de enviar el paquete, me reembolsan el dinero?

R: Te devolveremos solo el 70% de lo que pagaste, ya que lo demás hace referencia a las comisiones y costos administrativos en los que ya incurrimos.

10. Si quiero recolección en mi domicilio, ¿Quién pasa a recogerme el paquete?

R: Pasará personal directo de Mis Envíos Express.

Te contactaremos vía correo o teléfono para darte mayor información con respecto a nuestros mensajeros.

11. ¿Cómo se que el servicio de ustedes es confiable?

R: Empezamos operaciones en agosto de 2015 y desde entonces, nos hemos enfocado en brindar un excelente servicio.

Hoy en día, tenemos más de 60 empresas a las cuales les manejamos la logística internacional y nuestros clientes son nuestra mayor y mejor referencia.

No somos una empresa solamente online! Tenemos una oficina de atención al público en Bogotá por lo que puedes ir a visitarnos, conocernos y porque no...felicitarnos!

¡Estamos seguros que somos tu mejor aliado para tus envíos internacionales!