



## **POLÍTICAS DESAFILIACIONES PEX**

1. La solicitud para la baja/bloqueo del servicio **PEX** tendrá un plazo de atención de **3 días hábiles**, siempre y cuando no se presente mantenimiento en nuestros servidores u observaciones en los datos registrados.
2. Es responsabilidad del cliente realizar el seguimiento para asegurarse de haber recibido la confirmación de baja, de lo contrario, deberá reportarlo oportunamente a nuestro Canal de Atención al Cliente.
3. Es responsabilidad del cliente asegurarse del correcto registro de sus datos y placa por motivo que PEX no se hará responsable por errores involuntarios en el mismo.
4. Retirar las etiquetas PEX del parabrisas de los vehículos mencionados, a fin de evitar el uso indebido del mismo mientras su solicitud se encuentre en proceso. De lo contrario, PEX PERU SAC ni la Red de Uso, serán responsables por los consumos realizados con medio de pago PEX durante dicho periodo.
5. Informar a sus trabajadores o usuarios de los vehículos que deberán optar por el pago en efectivo u otros medios (no PEX) en los peajes de la Vía Expresa Línea Amarilla y Vía Evitamiento (sólo hasta la entrega de su nueva etiqueta electrónica). De lo contrario, PEX PERU SAC ni la Red de Uso, serán responsables por los consumos realizados con medio de pago PEX durante dicho periodo.
6. En caso UD. no sea titular del servicio PEX a desafiliar lo invitamos anexar su tarjeta de propiedad. Con ello la placa será liberada y le permitirá afiliarse a PEX bajo sus datos personales sin inconveniente alguno. De existir un saldo a favor en la unidad a desafiliar, este no podrá ser transferido al nuevo titular al momento de adquirir su nueva etiqueta electrónica (Tag). Si por error realizó una recarga a una placa que no le correspondía favor de comunicarse con nuestro Canal de Atención al Cliente PEX.
7. Una vez desafiliado del servicio PEX no podrá acceder al histórico de su detalle de movimientos y/o comprobantes a través de Mi Portal. Por lo cual, lo invitamos a realizar la descarga antes de confirmada la baja de las unidades en referencia. De lo contrario, comunicarse con nuestro Canal de Atención al Cliente a través a continuación:

Compartimos los siguientes canales a su disposición para comunicarse con nuestra **Área de Atención al Cliente PEX**:

❖ Buzón de [atencionalcliente@pex.com.pe](mailto:atencionalcliente@pex.com.pe)



- ❖ Formulario Web para reclamos y sugerencia en [pex.com.pe/atencion-al-cliente/](http://pex.com.pe/atencion-al-cliente/)
- ❖ Accediendo a su acceso Mi Portal en [pex.com.pe](http://pex.com.pe) / iniciar sesión
- ❖ Chatbot para consultas informativas al 941524880.