



## Solicitar aclaraciones Usuario Particular



## Solicitar aclaraciones Usuario Particular

Dentro de la página web Pase, podrá solicitar aclaración de los peajes que han sido cobrados en su Tag.

A continuación describiremos los motivos disponibles:

**Tarifa incorrecta.** El cobro no corresponde al recorrido en autopista o a la clase del vehículo registrado.

**Cruce Duplicado.** El mismo peaje se cobró dos veces con una diferencia máxima de 10 minutos entre cada uno.

**Cobro no reconocido.** El cobro de peaje no es reconocido debido a que no se hizo uso del Tag.

Este concepto también es válido para los casos de ajuste de tarifa.

**Pago en efectivo.** El cobro del peaje registrado se pagó en efectivo. Se requiere adjuntar imagen del comprobante de pago.

**Tag cancelado.** El cruce se registró después de que se ha confirmado la cancelación del Tag.

## Solicitar aclaraciones Usuario Particular

1. Inicie sesión en la página [www.pase.com.mx](http://www.pase.com.mx) usando el número telefónico o correo registrado como usuario.



The image shows a screenshot of the PASE website's login page. On the left, there is a white login form with the PASE logo at the top. The form includes a text input field for 'Teléfono/Email', another for 'Contraseña', a green 'ENTRAR' button, and links for '¿Olvidaste tu contraseña?' (with a 'Restablece tu contraseña' link below it) and '¿No tienes una cuenta?' (with a 'CREAR TU CUENTA' link below it). At the bottom of the form is a link for 'Soy cliente corporativo'. On the right, there is a large blue graphic with a white PASE logo and the word 'PASE' in white, set against a background of many small blue upward-pointing arrows.

## Solicitar aclaraciones Usuario Particular

En la pantalla principal, podrá consultar los movimientos cobrados en su Tag.

**2.** Ubique y de clic sobre el peaje que desea aclarar.



**Mi coche rojo**  
IMDM 29999999-9

Activo

FACTURAR

MOVIMIENTOS      FACTURAS      ACLARACIONES

Filtro      Inicio      Fin

Concepto	Tramo/Caseta	Fecha	Cobro	Monto
PEAJE	T5 TULTITLAN CIRCUITO EXTERIOR MEXIQUENSE	12-dic-19 17:31	12-dic-19	-\$30.00
PEAJE	VALLEJO PERI-TEPALC VIADUCTO BICENTENARIO	07-dic-19 08:47	08-dic-19	-\$33.71
PEAJE	TEPALC-CIRCUNV VIADUCTO BICENTENARIO	04-nov-19 11:13	04-nov-19	-\$64.38

## Solicitar aclaraciones Usuario Particular

**3.** En la siguiente pantalla se desplegará información del peaje. De clic sobre el botón **Aclarar** ubicado en la parte derecha de la pantalla.

Concepto	Tramo/Caseta	Fecha	Cobro
 PEAJE	<b>T5 TULTITLAN</b> CIRCUITO EXTERIOR MEXIQUENSE	07-dic-19 08:47	08-dic-19

Detalle del cruce				
Folio	Caseta	Tarjeta		
Carril	CIRCUITO EXTERIOR MEXIQUENSE			
C61	Clase			
	1			

Se desplegará una opción para seleccionar el motivo de la aclaración, para verlos, de clic en la pestaña.

Aclarar cruce

Motivo: 

**CANCELAR** **ENVIAR**

## Solicitar aclaraciones Usuario Particular

4. Seleccione el motivo que corresponde a su aclaración

Seleccione...

- Tarifa incorrecta
- Cruce duplicado
- Cobro no reconocido
- Pago en efectivo
- Tag cancelado

1. Si selecciona la opción **Pago en efectivo**, deberá adjuntar imagen del comprobante de pago que previamente guardó en su equipo de cómputo.

Aclarar cruce

Motivo  
Pago en efectivo

Anexa tu comprobante...

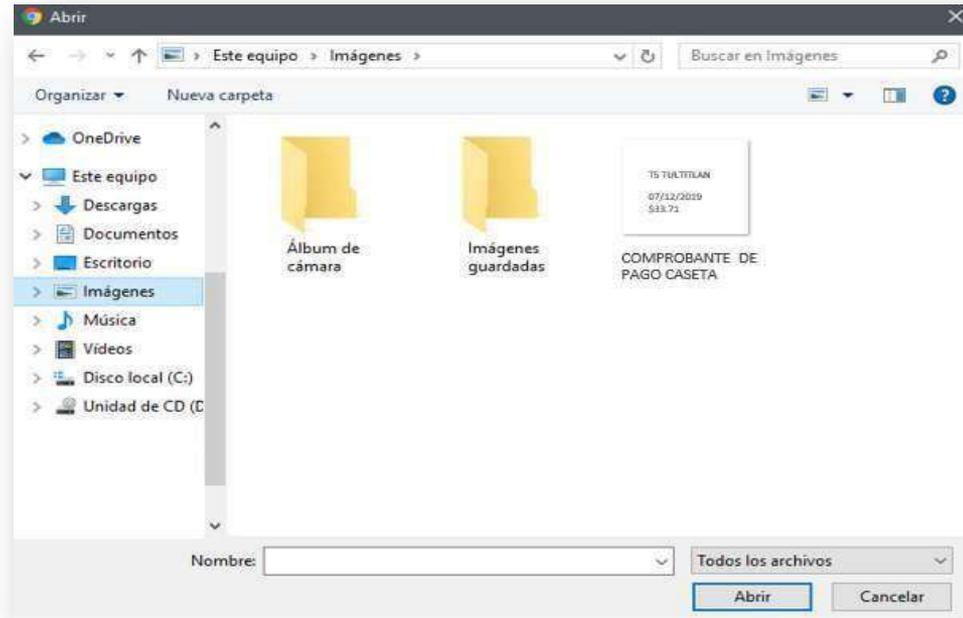
SELECCIONAR

CANCELAR ENVIAR

## Solicitar aclaraciones Usuario Particular

**4.1.2** Seleccione de la carpeta el archivo correspondiente a su comprobante de pago.

\*Antes de seleccionar, verifique que los datos de la imagen corresponden al detalle del cruce aclarado.



Aclarar cruce

Motivo:  
Pago en efectivo

COMPROBANTE DE PAGO CASETA

SELECCIONAR

CANCELAR

ENVIAR

Si el archivo es correcto, de clic en el botón **Enviar** para guardar la aclaración.

## Solicitar aclaraciones Usuario Particular

**4.2** En caso de seleccionar otro motivo diferente a pago en efectivo, solo deberá dar clic en la opción **Enviar**.

Concepto	Tramo/Caseta	Fecha	Cobro
 PEAJE	<b>T5 TULTITLAN</b> CIRCUITO EXTERIOR MEXIQUENSE	07-dic-19 08:47	08-dic-19

<b>Detalle del cruce</b>		
Folio	Caseta	Tarjeta
Carril	CIRCUITO EXTERIOR MEXIQUENSE	
C61	Clase	
	1	

Aclarar cruce

CRUCE DUPLICADO

## Solicitar aclaraciones Usuario Particular

**5.** El sistema confirmará el folio asignado y lo podrá visualizar al consultar la aclaración.

El dictamen se encontrará disponible en un periodo de 10 días hábiles.

### Atención

Se creó la aclaración con folio: 1212191236

**ENTENDIDO**



## Consultar aclaraciones Usuario Particular



## Consultar aclaraciones Usuario Particular

Dentro del portal Pase existen dos rutas para consultar el dictamen de su aclaración:

- a.** Una vez que ha iniciado sesión, podrá seleccionar el movimiento aclarado, el cual podrá identificar por el ícono 



La imagen muestra la interfaz de usuario del portal Pase. En la parte superior izquierda, se encuentra el logo de Pase y el nombre de usuario "Mi coche rojo" con el IMDM 29999999-9. A la derecha, hay un botón "FACTURAR" y un menú de opciones. El menú principal tiene tres pestañas: "MOVIMIENTOS" (seleccionada), "FACTURAS" y "ACLARACIONES". Debajo de las pestañas, hay un filtro y campos para "Inicio" y "Fin". La tabla principal muestra los movimientos con las siguientes columnas: Concepto, Tramo/Caseta, Fecha, Cobro y Monto. El movimiento seleccionado está resaltado con un recuadro verde.

Concepto	Tramo/Caseta	Fecha	Cobro	Monto
 PEAJE	T5 TULTITLAN CIRCUITO EXTERIOR MEXIQUENSE	12-dic-19 17:31	12-dic-19	-\$30.00
 PEAJE	VALLEJO PERI-TEPALC VIADUCTO BICENTENARIO	07-dic-19 08:47	08-dic-19	-\$33.71



## Consultar aclaraciones Usuario Particular

**b.** Una vez que ha iniciado sesión, seleccione la pestaña **Aclaraciones** ubicada en el extremo derecho de la pantalla.

En esta opción podrá ver el listado de aclaraciones solicitadas a la fecha.

**Mi coche rojo**  
IMDM 29999999-9 | Activo

**FACTURAR**

**MOVIMIENTOS** | **FACTURAS** | **ACLARACIONES**

Filtro | Inicio | Fin

Folio	Estatus	Fecha	Monto cruce	Devolución
1212191236	AUTORIZADO	12-dic-19 19:21	\$33.71	\$33.71
2411191235	DICTAMINADO	24-nov-19 19:21	\$30.00	\$0.00
0711191234	AUTORIZADO	07-nov-19 14:17	\$43.17	\$43.17

## Consultar aclaraciones Usuario Particular

Para conocer el detalle del dictamen, deberá dar clic sobre el movimiento que desea consultar.

Folio	Estatus	Fecha	Monto cruce	Devolución
 1212191236	AUTORIZADO	12-dic-19 19:21	\$33.71	\$33.71 
 2411191235	DICTAMINADO	24-nov-19 19:21	\$30.00	\$0.00 

Folio	Estatus	Fecha	Monto cruce	Devolución
 12121236	AUTORIZADO	07-dic-19 08:15	\$33.71	\$33.71 

Detalle de la aclaración			Detalle del cruce		
Motivo	Resolución	Dictamen	Tramo	Caseta	
CRUCE DUPLICADO	AUTORIZADO	PROCEDENTE	CIRCUITO EXTERIOR MEXIQUENSE	T5 TULTITLAN	
Bonificación			Fecha	Cobro	Monto
N/D			07-dic-19 08:15	Caseta	\$33.71
Comentario			Folio	T5 TULTITLAN	Tarjeta
			Carril	Clase	
				1	

## Aclaraciones Pase Usuario Particular

Si por algún motivo no logro concluir el proceso para solicitar aclaraciones, agradeceremos reporte la situación a [hola@pase.com.mx](mailto:hola@pase.com.mx) con la siguiente información:

- **Número de Tag** (IMDM+8 dígitos)
- **Motivo del contacto** (adjuntando la pantalla donde se presentó el inconveniente)

En 48 horas hábiles ofreceremos estatus a su reporte.