



# POLÍTICAS DE ENTREGA DE MERCANCÍA POR PAQUETERÍA

Estimado Cliente:

Con el fin de poder proporcionar un correcto servicio de la mercancía enviada por paquetería se hace de su conocimiento nuestras políticas por ser un servicio de intermediación para la transportación de nuestra mercancía.

1. Para envío por paquetería gratis el monto mínimo será de \$12,000 pesos más IVA; en caso de no cumplir con este punto, se tendrá que cubrir el monto de la tarifa designada por el área de logística para el envío del mismo, o en su caso el cliente deberá proporcionar la guía en la que requiera que viaje la mercancía.
2. Toda Orden de Entrega a Paquetería que sea generada antes de las 14:00 horas será entregada a la paquetería el mismo día. En caso de que la guía sea proporcionada por el cliente, la recolección será programada por parte del mismo quien proporcionó la guía y esta dependerá del horario de recolección en el que pase la paquetería.
3. Obligaciones de las partes. Al solicitar el servicio de paquetería proporcionado por la empresa Arroba Computers Distribución, S.A. de C.V., quien en lo sucesivo se le denominará "Arroba", el cliente se obliga a lo siguiente:
  - a) Aceptar las condiciones de prestación de servicios estipuladas al amparo de este documento;
  - b) Facilitar a Arroba como a la paquetería, cualquier información que estas le requiera para poderle prestar los servicios, tales como nombre completo, domicilio, destinatario, domicilio del destinatario, teléfono del destinatario y horarios de entrega;
  - c) Entregamos la mercancía debidamente embalada, empaquetada y etiquetada para ser transportada, por lo que Arroba no se hace responsable en caso de que se dañe por causas derivadas del mal manejo de la paquetería o sufra violación y/o extracción;
  - d) en caso que la mercancía deba trasladarse utilizando para ello tramos de jurisdicción federal, el cliente deberá someterse a la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, así como sus reglamentos y leyes auxiliares para la prestación de los servicios de transportación por parte de intermediarios.
  - e) En caso de que la guía sea proporcionada por el cliente, Arroba no se hace responsable de ningún seguimiento ni anomalía que llegase a ocurrir con dicho paquete, solo estará limitado a comprobar que la mercancía fue entregada a la paquetería proporcionada por el mismo.
4. Prestación de los servicios. Si el cliente solicito el servicio modalidad "ocurre" este tendrá la obligación de checar el arribo de su mercancía en la sucursal que solicitó se enviara, proporcionando desde el pedido a su vendedor la



persona autorizada para la entrega de la misma. Arroba no se hace responsable en caso de no proporcionar la información correcta en tiempo y forma. El cual podrán consultarlo a través de la página de la paquetería. Cuando el servicio sea la modalidad entrega en domicilio, la paquetería tendrá la obligación de intentar la entrega de la mercancía hasta un máximo de 2 ocasiones en el domicilio señalado por el cliente. Si la mercancía no pudiera ser entregada al destinatario, se dejará aviso en el domicilio para notificar que la mercancía quedará a disposición de la paquetería.

En cualquiera de los dos supuestos estipulados anteriormente, las partes aceptan que, si la mercancía no es retirada por el destinatario en un periodo máximo de 5 días naturales posteriormente al aviso de visita, la paquetería podrá enviar a la bodega de rezago designada para tal efecto, lo cual generará un costo al cliente por concepto de almacenaje, la cantidad equivalente a 2% diario del valor total del costo del servicio. Si la deuda no es liquidada la paquetería tendrá la facultad de retener la mercancía hasta en tanto no se liquide el adeudo. Si después de 90 días el adeudo no ha sido liquidado o no ha recogido la mercancía, la paquetería sin responsabilidad alguna podrá proceder con la venta de las mismas en subasta pública o a su destrucción.

5. Cuando no exista un seguro contratado por el Cliente, y en caso de reclamación procedente de pago por parte de la paquetería, las partes se sujetarán para su indemnización de conformidad con la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, Capítulo II, Artículo 66 para el régimen de carga federal, y el artículo 25 del Reglamento de Paquetería y Mensajería para el régimen de paquetería y mensajería.
6. En aquellos casos en los que el cliente requiere que la paquetería asuma la responsabilidad hasta por el valor real de la pérdida reclamada, con un tope máximo en el valor declarado de su mercancía cuando esta fuera un daño, robo con violencia o extravío en la prestación del servicio, **el cliente está obligado a contratar un seguro que ampare dicho riesgos el cual consta de 11.00 más IVA por cada 1,000 pesos declarados**, mismos que pueden ser contratados a través de Arroba con la paquetería directamente; el cliente deberá realizar el pago del seguro contratado de contado y será su exclusiva responsabilidad el valor que declare para tal efecto, deslindando a, Arroba y la paquetería en caso de que el volumen exceda del real o en su defecto sea menor al de dicha mercancía. El seguro que el cliente contrate para proteger su mercancía deberá asentarse en la solicitud de servicio, por lo que se requiere le comunique al ejecutivo de Arroba que al momento de realizar su pedido estipule en las observaciones que la mercancía tiene que ir asegurada. **Es responsabilidad del cliente verificar el contenido de la mercancía antes de ser firmada como aceptada, si en caso dado es firmada y después quieren proceder con algún reclamo, este será improcedente, aún con el seguro contratado.**
7. En caso de que la mercancía sufriere alguno de los siniestros enlistados en el punto anterior, el cliente pagará como deducibles los que se calculen por el porcentaje del total de pérdida reclamada, en caso de daño o avería el



deducible será del 0%, y en caso de robo con violencia el deducible será del 20%, salvo que se especificara por escrito una cobertura o deducible distinto, en cuyo caso, prevalecerá la condición especial plasmada en la solicitud de servicio.

8. El seguro contratado con la paquetería no ampara daño alguno a la mercancía que provenga por vicios propios de la misma, por acción de la temperatura, o en estadías mayores de 5 días naturales posteriores a la fecha de arribo a la sucursal destino cuando se entrega a ocurre. Para envíos con entrega a domicilio, el seguro se extingue una vez que se realice el segundo intento de entrega de la mercancía sin éxito o en un término no mayor a 10 días naturales a partir de su llegada a la sucursal destino. En ambos supuestos, el seguro contratado, en ninguna circunstancia cubre transportación para devolución de mercancía, ni actos que provengan de terrorismo, guerra, vandalismo, pérdida de mercado, pérdida de utilidades o cuando en el empaque no se evidencie ningún tipo de daño o golpe o daños por insuficiencia de empaque, no cubrirá el descalibrado de equipos de medición, fallas de software, ni aquellos supuestos donde existió falsedad de declaración o fraude.
9. Indemnizaciones. El Cliente acepta que cuando contrate el seguro ofrecido por la paquetería, y sea procedente su reclamación, la paquetería deberá indemnizar conforme a lo siguiente:  
Para bienes nuevos, se indemnizará a su valor de costo, entendiéndose éste como la cantidad pagada por el Cliente, siendo propietario de la mercancía reclamada, antes del Impuesto al Valor Agregado correspondiente.
10. Procedimiento de Reclamación. Al momento que la paquetería realice la entrega de la mercancía, el Cliente se obliga a revisar la misma y verificar que no exista alguna anomalía.  
Ante cualquier indicio de violación en el empaque, el cliente debe verificar en el momento el estado del paquete(s), en caso de detectar algún daño, en el empaque, en las cintas o en la guía, el cliente **no debe firmar de conformidad** hasta verificar que la mercancía se encuentre en perfectas condiciones y completo. En caso de que el repartidor no permita la revisión de la misma, **no aceptar el paquete.**  
**Si se detecta faltante o daño, el Cliente deberán hacerlo constar por escrito, anotando las observaciones en la guía correspondientes a las anomalías detectadas y tomar foto del reporte levantado; si el repartidor no permite que se pongan dichas observaciones, no se deberá aceptar el paquete.**  
Posterior a este acto, deberán presentar la reclamación formal mediante correo electrónico a su vendedor, incluyendo el soporte fotográfico de cómo se está recibiendo la caja por los 6 lados, enfocando las cintas y en caso de detectar violación en el paquete tomar la foto enfocando la anomalía, abrir la caja y mostrar cómo se está recibiendo la mercancía dañada o en caso dado algún faltante, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 19:00 horas y el sábado de 9:00 a 13:00 horas.
- 10.1 Después de haber validado la mercancía y haber manifestado ante la paquetería el evento presentado, si hay alguna anomalía, tiene 24 horas



- después de recibido para notificarlo a su Ejecutivo y enviar la evidencia correspondiente;
- 10.2 Si al término de este tiempo no fue enviada la evidencia para continuar con el proceso de reclamo se considerará como improcedente, por lo que Arroba no será responsable de ninguna indemnización por falta de seguimiento.
11. Con el fin de poderle dar un mejor servicio, solicitamos que sean cumplidos todos los puntos mencionados en el numeral 10, para poder proceder con la reclamación.
12. Una vez ingresada la reclamación estaremos sujetos al tiempo de contestación por parte de la paquetería la cual no debe exceder los 15 días hábiles después de haber ingresado toda la información correctamente.
13. En caso de haber recibido en perfectas condiciones el paquete, y posteriormente detectar algún faltante será necesario poder contar con el soporte del video en donde se muestre como se está recibiendo la caja al momento en que la paquetería entrega, así mismo al momento de sacar el producto de la misma para comprobar dicho faltante, esto tendrá que reportarse en un lapso no mayor a 24 horas para su seguimiento el cual tendrá que ser enviado a su ejecutivo, adicionalmente Arroba se compromete a mandar la evidencia del envío completo de la mercancía en un lapso no mayor a 72 horas.
- 13.1 En caso de determinar mediante las evidencias proporcionadas tanto del cliente como de Arroba que el robo fue por parte de la paquetería, se procederá a ingresar el reclamo formal correspondiente.

## **POLÍTICAS DE ENTREGA DE MERCANCÍA A DOMICILIO**

1. Arroba Computers Distribución, S.A. de C.V., para entrega en área metropolitana gratis el monto mínimo será de \$8,000 pesos más IVA y la entrega se realizará al siguiente día; en caso de no cumplir con este punto, se tendrá que cubrir el monto de la tarifa designada por el área de logística para el envío del mismo.
2. En caso de requerir la entrega en el mismo día, deberá confirmar con su ejecutivo la disponibilidad correspondiente con el área de logística y se originará un cargo por flete.
3. Para cualquier entrega en domicilio se requiere que sea confirmada por el ejecutivo de venta. Las tarifas están sujetas a la zona de entrega, a excepción de zonas consideradas de alto riesgo. (Consultar con su ejecutivo).



4. En caso de no encontrarse personal para poder recibir el producto, la mercancía regresará a las instalaciones de Arroba para su resguardo; para solicitar una segunda entrega, esta tendrá un cargo por flete o tendrá que cubrirse un segundo pedido con las características anteriormente especificadas para cubrir una entrega gratis.
5. Nuestras unidades cuentan con un sistema de rastreo y personal altamente capacitado, el cual realiza las custodias, todo esto con la finalidad de salvaguardar la integridad de los productos adquiridos por el cliente.
6. Si en el transcurso del día fue visitado algún domicilio, este no podrá volverse a visitar hasta el siguiente día, considerando las condiciones anteriormente mencionadas.
7. Domicilios que son considerados como zonas amarillas, solo serán visitadas por las mañanas. (Consultar con su ejecutivo)
8. El horario de entrega es de 10:00 a 18:00 horas.
9. Los operadores solo están autorizados a entregar la mercancía correspondiente a las facturas asignadas al domicilio estipulado en la factura, ellos no pueden recibir mercancía por tema de garantías ni devoluciones.