

Revisión: D

Apreciable cliente, el presente documento tiene como finalidad el formalizar la capacidad de la empresa en el servicio transporte de carga regular y de establecer los términos bajo los cuales le aseguramos un buen servicio, en búsqueda de su satisfacción en el servicio requerido.

1. LOS SERVICIOS QUE LA EMPRESA OFRECE SON:

- **Paquetería:** Transporte de mercancía de varios clientes en un solo viaje.
- **Carro completo:** Transporte de mercancía de un solo cliente en una o varias unidades.
- **Recolección:** Servicio de recoger la mercancía del remitente en sus instalaciones.
- **Entrega a domicilio:** Entregar la mercancía en el domicilio del destinatario.
- **Seguro de mercancías:** Asegurar la mercancía con cobertura amplia contra cualquier eventualidad.
- **Servicio ocurre:** Cuando el destinatario va a nuestras bodegas por la mercancía.
- **Servicio internacional:** Servicios de envío de mensajería (70 kg) internacionales a más de 220 países, servicio consolidado a Estados Unidos y Canadá (Importación / Exportación) y servicio consolidado y unidad completa a Centroamérica.
- **Servicio dedicado:** Servicio de renta de unidades Thorton y Tráiler de uso exclusivo para un cliente. Con estas unidades podemos recolectar, entregar, cargar y descargar en los domicilios que se nos indique. Pueden ser viajes locales o foráneos.
- **Servicios logísticos:** Servicios logísticos integrados a nuestros clientes, principalmente en la gestión de centros de distribución, en actividades de valor agregado y en la distribución física.

Revisión 9	1	FOTG754
------------	---	---------

 **461 3 46 26 51**

tresguerras.com.mx / **800 710 8352**

Síguenos en:



/ Tresguerras Oficial

- **Servicio aéreo express:** Servicio nacional aéreo hasta 100 kg, limitado a la oferta de rutas disponible en <https://www.tresguerras.com.mx/3G/aereo.php#textoal>.
- **Servicio de pesos mínimos.** Este servicio es para aquellos embarques que están dentro del rango de 1 a 30 kg, a los cuales se les otorgara una tarifa única desde cualquier origen hacia cualquier destino dentro de nuestra cobertura, manejando hasta el momento los siguientes tipos de rangos: embarques de 1 kg, embarques de 2 a 5 kg, embarques de 6 a 15 kg y embarques de 16 a 30 kg. Este servicio considera únicamente el talón de Tresguerras como “Prueba de Entrega” y solo disponible para este servicio de manera digital, disponible en nuestro portal. El tiempo máximo de espera para la recolección (en caso de que aplique) y /o entrega es considerando el siguiente criterio: envíos de **1 kgs, de 2 a 5 kgs y de 6 a 15 kgs el tiempo máximo de espera será de 5 minutos**, para los servicios de **16 a 30 kgs el tiempo será de 10 a 15 minutos como máximo**, entendiéndose de que en caso de que el producto no sea recolectado o entregado dentro de ese tiempo la unidad se retirara, programando posteriormente el servicio de recolección y/o entrega generando un costo adicional de recolección y/o entrega. Aplica proporción peso / volumen lo que resulte mayor, factor dimensional $1\text{m}^3 = 400\text{kgs.}$, longitud máxima permisible 100 cm., Volumen máximo (1 kg. = $.0025\text{ m}^3$; de 2 a 5 kgs = $.0125\text{ m}^3$; de 6 a 15 kgs = $.0375\text{ m}^3$; de 16 a 30 kgs. = $.075\text{ m}^3$). Para envíos que su peso/volumen quede entre rangos, se aplicaran los costos de rango inmediato superior. El servicio puerta a puerta incluye recolección y entrega dentro de nuestra cobertura. Promoción limitada a no más de 4 envíos por día, mismo remitente mismo destinatario. La promoción no aplica en envíos por cobrar ni considera servicios especiales, citas, maniobras, entregas a detalle, ingresos a puerto etc. Ni recuperación de pruebas de entrega original, costos sujetos a cambio sin previo aviso.
- **Guías de prepago:** Este servicio considera la compra anticipada de guías, en los diferentes segmentos de peso de la tarifa de pesos mínimos.

2. COBERTURA

La cobertura del servicio:

- **Carro completo:** Servicio a toda la república mexicana.
- **Paquetería:** Se ofrece en las ciudades en donde tenemos sucursales o concesionarios y puntos intermedios de acuerdo al FOTG702 Capacidad Operativa del Servicio.

3. MODALIDAD DE PAGO

El servicio tanto en paquetería como en carro completo, podrá ser:

- **Flete pagado:** Servicio liquidado en el momento en que se solicita.
- **Flete por cobrar:** Servicio cobrado a la entrega de la mercancía.
- **Flete cobrar al regreso:** Es aquel servicio en el cuál, el remitente maneja una línea de crédito, pagando en el origen una vez que se tenga la prueba de entrega.
- **Flete con pago en línea:** Servicio liquidado a través de los sistemas de pago electrónicos en el momento que se solicita el servicio.

4. CAPACIDAD DE SERVICIO EN CARRO COMPLETO

El cumplimiento en el posicionamiento de las unidades requeridas está sujeto a la disponibilidad de equipo.

Nuestros tiempos compromiso en carro completo en base a la distancia es de:

600 kms.	1 día
1,200 kms.	2 días

Revisión 9	3	FOTG754
------------	---	---------

1,800 kms.	3 días
2,400 kms.	4 días

La entrega de la carga está sujeta al horario de recepción del cliente destinatario.

Por cada una de las solicitudes de unidades a que se refiere el punto 4.1 deberá indicar al jefe o asistente de tráfico de nuestra empresa los datos correspondientes al viaje, para

generar la Carta de Porte-Factura. (Condición de pago, horario de carga, día de descarga, destino, lugar de entrega, valor declarado, maniobras, casetas, peso y/o volumen y características del producto a embarcar.)

El peso total de la carga a embarcar en unidades tipo tráiler no debe exceder de 30 toneladas por unidad, y de 14 toneladas en caso de unidades tipo thortón, lo anterior siempre y cuando el tránsito de sus embarques sea por carreteras tipo ET2 y ET4; tratándose de carreteras menores a esta clasificación el peso total a cargar es de 27 y 12 toneladas respectivamente.

Tratándose de servicios frecuentes y/o con un tratamiento especial de su mercancía, es necesario formalizar por escrito con el Gerente de Sucursal y/o Ejecutivo de Cuenta asignado en la zona en la que usted opera, mediante el FOTG7261 Carta de instrucciones, en el cual deberán de considerarse los siguientes puntos:

- **Destinos a Embarcar:** Especificar las ciudades, poblados así como las entidades federativas a la que pertenecen, con el fin de asegurar la prestación del servicio.
- **Canales de Comunicación:** Especificar los nombres, números telefónicos y/o cuentas de correo electrónico de las diferentes personas asignadas para atender cualquier situación relacionada con la distribución de la carga y poder contactar con ellas en el momento que sea necesario.
- **Condiciones de manipulación y transportación del producto:** Facilitar la información necesaria para la manipulación de la carga, así como proporcionar los documentos indispensables (pedimentos, hojas de seguridad de datos, carta de instrucción, etc.)

Revisión 9	4	FOTG754
------------	---	---------

- **Condiciones del equipo (Unidad):** Especificar la Capacidad del camión, thortón o tráiler; el largo del remolque en pies; las condiciones de limpieza, entre otros puntos que sean de especial atención en el manejo de su mercancía.
- **Horarios de Acceso para cargar:** Especificar el horario en que podrán acceder las unidades a la planta para cargar oportunamente.
- **Condiciones de seguridad e higiene para acceder a la planta para cargar:** Las que sean necesarias de conformidad a la naturaleza del producto a maniobrar.
- **Otros:** Cualquier otro acuerdo a considerar en el manejo de la carga.

Demoras: Se considerarán demoras cuando, por causas ajenas a TRESGUERRAS, el camión no es descargado o cargado en menos de 12 hrs. A partir del arribo en la dirección indicada por el cliente. Se aplicará el cargo de acuerdo a la tarifa general vigente. Salvo negociaciones especiales autorizadas para el cliente con el visto bueno de dirección comercial.

5. CAPACIDAD DE SERVICIO EN PAQUETERÍA

El cumplimiento en la entrega de sus embarques, está en función al destino, así como a la hora límite de recepción de la carga en nuestras sucursales a los diferentes destinos. Los cuales podrá consultar en el FOTG769 “Capacidad del Servicio en Recepción de Embarques” de cada sucursal y en el FOTG702 “Capacidad Operativa del Servicio” en el apartado de tiempos de tránsito de viaje y presentación de acuses de recibo.

La carga embarcada con posterioridad al día viernes, así como a la hora límite de recepción será considerada como recibida el siguiente día hábil (Que sería el día lunes ya que el día sábado no se tiene como compromiso de salida y entrega de mercancía).

El servicio de transporte y entrega a domicilio de paquetería es de lunes a viernes; y el servicio de entrega ocurre se extiende hasta los días sábados. En los horarios señalados en el FOTG702 Capacidad Operativa del Servicio.

Revisión 9	5	FOTG754
------------	---	---------

El Servicio Ocorre se proporciona en las sucursales de TRESGUERRAS que se señalan en el FOTG702 Capacidad Operativa del Servicio y es requisito para brindar el servicio, que se proporcione un número telefónico o correo electrónico del cliente destinatario, a fin de notificar la recepción del embarque en nuestras instalaciones y proceda a recogerla.

Las condiciones de entrega del servicio ocurren quedan establecidas en el FOTG7283 "Comunicación con el cliente"

La entrega a domicilio de la carga está sujeta a los horarios de servicio del cliente destinatario y al horario de servicio de nuestras sucursales.

Demora en descarga o recolección: Tiempo por el cual la unidad permanece retenida en servicio ordinario (51 a 7000 kgs) se define un lapso de 15 a 20 minutos libres que se tienen como límite para llevar a cabo la carga y/o descarga en servicio, y para el caso de pesos mínimos los tiempos límite establecidos (según el peso) se definen en el mismo párrafo referente al servicio de pesos mínimos) en caso de exceder este tiempo el costo será de \$ 1,000 pesos la primer hora y de \$500 pesos de la segunda hora en adelante, hasta un máximo de 6 horas, en donde en caso de que se requiera de más tiempo se estaría cotizando por evento considerado el sueldo del operador por el tiempo extraordinario así como la rentabilidad de la unidad.

Cita Entrega y/o Recolección: Solicitud de recolección y/o EAD en un horario o día específico dentro o fuera de nuestra capacidad de servicio, con un tiempo máximo de 45 min, para la carga y/o descarga en caso de exceder este tiempo se generaría un cargo por concepto de demoras. Lo antes mencionado también aplica cuando el cliente delimite el acceso a la unidad de recolección o de reparto.

RANGO DE PESO	TARIFA
1 A 3500 kgs	\$ 1,800.00
3501 A 5000 kgs.	\$ 3,200.00
5001 A 7000 kgs.	\$ 5,000.00

Entrega y/o Recolección Especial: Costo que se cobra al cliente por cumplir requisitos específicos en cuanto al manejo de la carga al momento de la recolección y/o entrega. **Se cotiza por evento.**

Revisión 9	6	FOTG754
------------	---	---------

Entrega y/o Recolección Foránea: Costo por llevar a cabo una recolección y/o EAD en una localidad en donde no se tiene cobertura de manera regular, este costo tendría que ser de igual manera justo y de preferencia al costo ya que como se expuso en los puntos anteriores la intención es no ofrecer costos fuera de mercado.

El costo de entrega será determinado por:

Recolección y/o EAD Normal: Tabulador de Recolección & EAD por peso y grupo de sucursales.

Recolección y/o EAD Foránea:

- Hasta 50 kgs: \$15 por km.
- Desde 51 a 4,000 kgs: \$28 por km

Horarios señalados por los clientes para recolecciones y/o entregas a domicilio: los clientes podrán establecer un horario determinado no mayor a 3 horas dentro de las horas laborables de la empresa para realizar las recolecciones y/o entregas a domicilio sin que este concepto se considere como una cita. La sucursal correspondiente considerará este horario determinado por el cliente para realizar las recolecciones y/o entregas a domicilio. Si se presentarán demoras se atenderá a lo establecido en el punto de ser necesario hacer la recolección fuera de los horarios laborales o que el camión o camioneta destinadas no puedan transportar mercancías de diferentes clientes se aplicara las tarifas correspondientes a **“Cita, entrega y/o recolección”**.

Tratándose de embarques considerados como producto peligroso, estos serán validados previamente por nuestro personal, a fin de valorar la capacidad de brindarle el servicio. Lo anterior en función a los permisos con los que cuenta la empresa.

Tratándose de maquinaria pesada, tubos, rejas, varillas que midan más de 4.60 metros, o embarques mayores a 4 toneladas nuestra capacidad límite de maniobra y almacenaje en nuestras bodegas es la siguiente:

Revisión 9	7	FOTG754
------------	---	---------

Carga a embarcar	Servicio de Entrega
Tubos, rejas varillas u otro paquete que midan hasta 4.60 mts.	Ver FOTG702 Capacidad de Servicio Operativo en su apartado de Capacidad de servicio por sucursal.
< = a 200 kilos por pieza	Entrega a Domicilio
de 201 Kilos a 1 tonelada por pieza	Ocurre Oficina (ver nota 1)
> 1 toneladas por pieza	Ocurre y el Cliente Destinatario es responsable de las maniobras de Entrega. (ver nota 2)
Partidas >= a 4 toneladas	Ver FOTG702 Capacidad de Servicio Operativo en su apartado de Capacidad de servicio por sucursal.

Nota 1: La sucursal destino podrá negociar la entrega a Domicilio de los embarques cuyo peso sea mayor a 201 kilos por pieza, siempre y cuando el cliente destinatario cuenta con Infraestructura para su descarga. (Grúa, Montacargas, Anden).

Nota 2: En caso de no acordar la renta de algún servicio para maniobrar la carga para su entrega, el cliente Destinatario coordinará las maniobras de recepción.

En caso que la mercancía exceda 5 días de almacenaje, (a partir del 6to día) por causas ajenas a la empresa se deberá cobrar Medio Salario Mínimo de la ciudad de México por metro cúbico, como cuota de almacenaje.

Revisión 9	8	FOTG754
------------	---	---------

6. SEGURO DE MERCANCÍA.

Nuestro seguro de mercancía tiene la siguiente cobertura:

- Riesgos Ordinarios de Transito
- Huelgas, Alborotos Populares, Vandalismo
- Robo Total con Violencia y/o Asalto
- Robo Parcial sin Violencia
- Mojadura
- Oxidación
- Contaminación por Contacto con otras cargas o Manchas
- Rotura y/o Rajadura
- Merma y/o Derrame
- Maniobras de Carga y Descarga

El costo del seguro de la mercancía, es del 1% del valor declarado, en caso o daño total se aplicará un deducible del 15%.

7. SERVICIO DE PRESENTACIÓN DE ACUSES DE RECIBO

De solicitar el servicio con Acuse Recibo, se deberá incluir en el FOTG7261 carta de instrucciones atendiendo lo siguiente:

- Proporcione de manera express, al documentar la Carta Porte (Talón) los documentos necesarios para ello, así como el número de copias suficientes. En caso de no proporcionar documentación, una copia de la carta de porte fungirá como acuse de recibo;
- Especificar al momento de embarcar en que consiste el acuse correspondiente.
- Informar al cliente destinatario de la necesidad de los Acuses de Recibo, lo anterior con la finalidad de que los proporcione de manera correcta y completa.

La presentación de Acuses de Recibo está sujeta a los días de presentación a cobro del cliente en particular.

Los días compromiso de entrega de Acuses de Recibo son los que se establecen en el

Revisión 9	9	FOTG754
------------	---	---------

FOTG702 Capacidad Operativa del Servicio.

8. CANALES DE COMUNICACIÓN (ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMACIONES)

Establecemos como canales de comunicación para atender sus reclamaciones, quejas y/o sugerencias que surjan durante la prestación del servicio, los siguientes:

- Servicio del lada 800 sin costo para usted, **01-800-710-8352** difundido en la red del Servicio.
- Administración de la cuenta de correo electrónico **clientes@tresguerras.com.mx** difundida para su servicio.
- Atención personalizada y telefónica en cada una de las sucursales y corporativo de TRESGUERRAS en horarios de Oficina.
- Rastreo de sus Embarques por medio de la página de Internet. www.tresguerras.com.mx.

En el caso de que se pudieran presentar reclamaciones por daños o pérdidas es importante subir los requisitos que líneas abajo se detallan en el siguiente portal:

www.tresguerras.com.mx/3G/reclamaciones.php

- Carta Reclamación (Donde se indique el talón, importe reclamado y descripción de la mercancía no conforme)
- Factura que ampare el valor total de la mercancía embarcada
- Copia del talón de embarque
- Copia de la orden de servicio

En caso de cualquier reclamación se atenderá de acuerdo al procedimiento PETG739 RECLAMACIONES.

9. CONSIDERACIONES GENERALES

Las condiciones especiales de embalaje o de manejo de su carga, que considere pertinentes, es necesario que las proporcione claramente por escrito en el FOTG7261 carta de instrucciones. Si hubiere el documento antes mencionado, éste pasará a ser un documento externo controlado, por tal motivo requerimos informe oportunamente de los

Revisión 9	10	FOTG754
------------	----	---------

cambios que considere necesarios. (En caso de requerir embalaje este tendría un costo extra).

El costo del servicio de embalaje a proporcionar será el que se acuerde con el cliente.

No realizamos servicios de mudanzas y menajes y queda estrictamente prohibido embarcar cualquier mercancía que se menciona a continuación:

- Mudanzas y menajes.
- Artículos o embarques sospechosos hacia la frontera en los que no se tenga formalizado un convenio (lavadoras, refrigeradores, hornos, productos químicos).
- Armas de fuego y cartuchos
- Explosivos (fuegos pirotécnicos)
- Drogas y enervantes
- Joyas y dinero en efectivo (incluye monedas de no circulación)
- Pacas de ropa (a excepción con factura)
- Madera sin procesar que no presente el permiso forestal.
- Mercancía que requiera de un servicio especializado Ej. Mercancía con exceso de dimensiones o peso, perecederos.
- Animales vivos o muertos
- Vehículos, motocicletas, cuatrimotos, triciclos de motos, tractores, montacargas. Únicamente se transporta esta mercancía cuando se acredite debidamente la propiedad y estancia legal en el país con previa autorización del área comercial y área jurídica.
- Mercancía extranjera que no presente el pedimento de importación.
- Materiales y residuos peligrosos que no estén autorizados por personal de administración de riesgos y de acuerdo a los lineamientos descritos en la instrucción de trabajo ITTG728 Manejo de materiales peligrosos.

Tratándose de Carga que no cumpla con las condiciones de empaque adecuado y determine enviarlo así, el servicio debe ser PAGADO y sin responsabilidad para la empresa.

La empresa no ofrece el servicio de transporte de producto perecedero, cristal o producto

Revisión 9	11	FOTG754
------------	----	---------

frágil, ya que de ser así la carga viajará por su cuenta y riesgo del cliente y ésta no podrá ser asegurada, la mercancía solo podrá ser asegurada contra robo o siniestro de la UNIDAD y el servicio debe ser PAGADO.

Tratándose de producto perecedero y se negocie hacer el envío, el servicio tiene que ser PAGADO, con servicio de Entrega a Domicilio y la fecha de caducidad del producto debe tener una vigencia mayor a 30 días, a la fecha de recepción del producto de lo contrario no podremos brindarle el servicio.

La empresa recibe y entrega en empaque cerrado sin verificar contenido, estado de los efectos, calidad y cantidad.

La declaración del contenido es enunciativa, y el remitente asume la total responsabilidad por la inclusión de elementos de circulación prohibida, o sujeta a regímenes o autorización especial de circulación, siendo responsable de los daños y perjuicio que causare a la empresa y a terceros.

Las no conformidades que se presenten con sus embarques durante la prestación del servicio, le serán notificadas inmediatamente, a lo cual se le solicitará dar las indicaciones necesarias para corregir las desviaciones oportunamente.

Los domingos, días oficiales y festivos no hay servicio por lo que se toman como inhábiles;

Son días oficiales los siguientes:

01 Enero	05 Febrero (se recorre al 1er. Lunes del mismo mes)
01 Mayo	21 Marzo (se recorre al 3er. Lunes del mismo mes)
16 Septiembre	20 Noviembre (se recorre al 3er. Lunes del mismo mes)
25 Diciembre	01 Diciembre (Cuando sea cambio de gobierno federal)

Son días festivos los siguientes:

Días Completos:
Jueves, Viernes y Sábado Santo

Medio día:
2 de Noviembre
12, 24 y 31 de Diciembre

Revisión 9	12	FOTG754
------------	----	---------

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, certificado en ISO 9001:2015, puede ser auditado por su personal o un tercero de acuerdo a sus requerimientos, en el momento que lo solicite.

De acuerdo a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares contamos con el aviso de privacidad en nuestra página de Internet www.tresguerras.com.mx asegurando el cumplimiento en lo establecido por dicha ley, así mismo se cuenta con el correo avisodeprivacidad@tresguerras.com.mx con el fin de mantener comunicación con las personas interesadas en la administración de sus datos personales, atendiendo de manera oportuna todas las solicitudes recibidas correspondientes al ejercicio de los derechos ARCO a que hace referencia el Capítulo IV de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Gestionando con las partes interesadas la información necesaria con el fin de atender de manera oportuna sus solicitudes.

El presente documento no es un contrato mercantil.

Para todos los demás casos no contemplados en este documento, serán tratados de manera particular por el Director Comercial y/o Director de Operaciones.

Celaya, Gto. Septiembre, 2022

Atentamente:

Director Comercial

Director de Operaciones

Revisión 9

13

FOTG754

 **461 3 46 26 51**

tresguerras.com.mx / 800 710 8352 Síguenos en:     / Tresguerras Oficial