

### **Términos y condiciones Guías Prepagadas, Pesos Mínimos y CAM**

Este documento describe los términos y condiciones generales aplicables al uso de los servicios mencionados.

- A.** En sucursales, captadoras y nuestro sitio web oficial están disponibles pesos mínimos y guías prepagadas de 1 a 30 kg, exclusivamente en centros de atención de mensajería (CAM) están disponibles de 1 a 50 kg.
- B.** Las guías prepagadas, servicio de pesos mínimos y centros de atención de mensajería (CAM) se rigen bajo las condiciones del contrato de transporte vigente en la carta porte, su uso es exclusivo para servicio terrestre nacional.
- C.** Las guías prepagadas y servicios de pesos mínimos están disponible para su venta y recepción en mostradores de Tresguerras a nivel nacional, además están disponibles en línea a través de la página oficial de Tresguerras: <https://www.tresguerras.com.mx/3G/index.php>.
- D.** Las guías prepagadas Tresguerras, pesos mínimos y CAM solo aplican para servicio terrestre nacional, no incluyen servicios especiales, citas, maniobras, ingresos a recintos fiscales, entregas a detalle, recuperación de pruebas de entregas en original, recuperación de evidencias adicionales.
- E.** Servicio limitado a no más de 4 envíos al día, mismo remitente mismo destinatario.
- F.** Las guías prepagadas tienen un año de vigencia a partir de su compra, posterior a su vencimiento no hay reposición de guías.
- G.** Para las guías prepagadas y pesos mínimos aplica proporción peso/volumen, lo que resulte mayor a la proporción 1m<sup>3</sup> = 400kg. Longitud máxima permisible 100 cm, 1kg (.0025 m<sup>3</sup>), 5kg (.0125 m<sup>3</sup>), 15kg (.0375 m<sup>3</sup>), 30kg (.075 m<sup>3</sup>). Así mismo el servicio solo ampara el peso y/o volumen indicado en la guía.
- H.** Para los centros de atención de mensajería (CAM) aplica proporción peso/volumen, lo que resulte mayor a la proporción 1m<sup>3</sup> = 400kg. Longitud máxima permisible 100 cm, 1kg (.0025 m<sup>3</sup>), 5kg (.0125 m<sup>3</sup>), 15kg (.0375 m<sup>3</sup>), 30kg (.075 m<sup>3</sup>), 50kg (.125 m<sup>3</sup>). Así mismo el servicio solo ampara el peso y/o volumen indicado en la guía.
- I.** En las sucursales TRESGUERRAS se verificarán el peso real y volumétrico, tomando medidas para determinar su volumen considerando para el cobro el que resulte más alto. Cotejando con el peso amparado del servicio adquirido. Si el envío excede las dimensiones/peso amparado por la guía prepagada, se generará una nueva guía de acuerdo a los precios vigentes, anulando la anterior redondeándose cada fracción de kilogramo al kilogramo siguiente. Solicitar la reimpresión de la etiqueta anulada para guías prepagadas.

- J.** Para las guías prepagadas, pesos mínimos y centros de atención de mensajería se define una tarifa preferencial por rangos de kilómetros Tresguerras: 0 a 800 kms, 801 a 1200 kms, 1201 a 1800 kms, 1801 a 2600 kms, 2601 a 3600 kms, 3601 a 4800 kms.
- K.** En caso de haberse adquirido una guía prepagada con un rango de kilómetros menor a los kilómetros del viaje del envío requerido, (Ejemplo: Si se adquiere una guía prepagada de 0 a 800 kms y se requiere usar para un origen y destino en el que se recorren 1300 kms) se generará una nueva guía de acuerdo a los precios vigentes, anulando la anterior. Solicitar la reimpresión de la etiqueta anulada para guías prepagadas.
- L.** Exclusivamente en los centros de atención de mensajería (CAM) se aplica un 10% de descuento para envíos PAGADOS, no aplica para crédito o por cobrar.
- M.** Capacidad del servicio:
- Servicio ocurre: Es cuando el cliente embarca o bien acude por su mercancía a alguna de las sucursales Tresguerras, servicio disponible de lunes a sábado horario de sucursal.
  - Servicio de entrega a domicilio: Es cuando la mercancía se entrega en el domicilio del cliente destinatario, servicio disponible de lunes a viernes horario abierto de 9:00 am a 18:00 pm.
  - Servicio de recolección: Es cuando se recoge la mercancía en el domicilio del cliente remitente, la carga se recibe y entrega libre de maniobras y a pie de camioneta, se cuenta con 25 minutos para la recolección, excedido este tiempo se genera un cobro por demora, servicio disponible de lunes a viernes horario abierto de 9:00 am a 18:00 pm. (No aplicable este servicio para centros de atención de mensajería CAM)
- N.** Para la compra de guías prepagadas en línea, una vez confirmada la transacción, en caso de no recibir ningún correo o mensaje con el detalle de su compra en las primeras 24 horas de ser realizado el movimiento, favor de enviar un correo electrónico a [guiasprepagadas@tresguerras.com.mx](mailto:guiasprepagadas@tresguerras.com.mx) con su folio de compra, fecha de compra y nombre completo.
- O.** Para solicitar el servicio de recolección de su guía prepagada favor de comunicarse con la sucursal ocurre de la ciudad en donde se requiere el servicio con 24 horas de anticipación. Para obtener el contacto de las sucursales favor de ingresar al siguiente enlace: <https://www.tresguerras.com.mx/3G/cobertura.php>
- P.** Para utilizar su guía prepagada sin servicio de recolección debe acudir a sucursal con la guía llena y pegada en su paquete, además de una copia de la guía para entrega en mostrador para la documentación del envío.
- Q.** El seguro de mercancía tiene la siguiente cobertura:
- Riesgos de Tránsito
  - Robo de la unidad

- Daños por contactos con otras cargas, mala estiba, o por maniobra
  - Demás casos que dañen o vulneren la carga
  - Desastres naturales (Inundaciones, terremotos, etc.)
  - El costo del seguro de la Mercancía, es del 1% del valor declarado antes de IVA, en caso o daño total se aplicará un deducible del 15% sobre el valor total de la mercancía.
- R. Todo reclamo de mercancía asegurada deberá solicitarse a través del proceso de reclamación de Tresguerras.
- S. Los siguientes bienes no son asegurables:
- Mercancía no declarada
  - Explosivos y radioactivos
  - Chatarra y/o materiales de desecho
  - Muestrarios de cualquier tipo
  - Obras de arte
  - Armas de fuego
  - Cigarros y/o tabaco en cualquier presentación
  - Yute, copra, harina de pescado, henequén
  - Todo tipo de vehículos movidos por su propio impulso o remolcados
  - Joyas y metales preciosos y semipreciosos
  - Dinero y/o valores
  - Tarjetas de crédito
  - Embarques en convoy
  - Contenedores vacíos
  - Animales vivos
  - Perecederos (principalmente pescados y mariscos)
  - Equipos de contratista
  - Teléfonos celulares, lap top, tabletas, memorias (sim card), y todo equipo móvil y portátil, sus accesorios y refacciones
  - Cualquier mercancía ilegal y/o bien prohibida de acuerdo a lo establecido por las autoridades competentes, tanto del país de origen del embarque, así como del país de destino.
- T. Condiciones Generales.
- La empresa no ofrece el servicio de transporte de producto perecedero, cristal o producto frágil, de ser así la carga viajará por su cuenta y riesgo del cliente y ésta no podrá ser asegurada.
  - Tratándose de producto perecedero, y se negocie hacer el envío, el servicio tiene que ser 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.

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.