

Condiciones Generales de la Prestación Servicio.

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 le ofrece son:

1.1 Servicio de Paquetería: Transporte de mercancía de varios clientes consolidados en un solo viaje. Se ofrece en las ciudades donde tenemos sucursales, y a las ciudades que quedan en las zonas de influencia a nuestras sucursales; Le recomendamos verificar el FOTG702 Capacidad Operativa del Servicio; Se considera que el servicio es de paquetería cuando su requerimiento de transporte es de un volumen menor a 7 toneladas.

1.2 Servicio de Carro Completo. Transporte de mercancía de un solo cliente en una o varias unidades. Este servicio se ofrece a toda la República Mexicana, previo convenio de servicio, (Revisar Anexo A Destinos Restringidos).

1.3 Servicio de Recolección. Servicio de recoger la mercancía del remitente en sus instalaciones.

1.4 Servicio Entrega a Domicilio. Entregar la mercancía en el domicilio del destinatario, al pie de andén o a la puerta.

1.5 Seguro de Mercancías. Asegurar la mercancía con cobertura amplia contra cualquier eventualidad.

1.6 Servicio Ocorre. Cuando el destinatario va a nuestras bodegas por la mercancía.

1.7 Servicio de Maniobras: Este servicio corresponde a las actividades de carga y/o descarga que se realizan con los embarques en donde no hay andén y/o no puede realizarse la entrega del embarque en puerta por alguna otra situación que la complique, son cotizadas por evento en función al peso, cantidad y complejidad de la maniobra. (ejemplo: Un segundo nivel).

1.8 Servicio Especial: Servicio de entrega a detalle.

1.9 Servicio de Presentación de Acuses de Recibo: Consiste en la obtención de información requerida por el cliente en los documentos proporcionados para ello.

Revisión 8	1	FOTG754
------------	---	---------

Condiciones Generales de la Prestación Servicio.

1.10 Servicio de Mensajería y paquetería con tarifa única y servicio de prepago: Es todo aquel servicio que aplica a embarques cuyo peso es menor a 50 Kg peso y un volumen máximo de 0.125 metros cúbicos brindando una tarifa preferencial de cualquier origen a cualquier destino del territorio nacional de acuerdo con la cobertura. Este servicio se otorga solo en la modalidad de flete pagado y con cobro al regreso solo para los clientes que tienen una línea de crédito autorizada.

1.11 Servicio Paquetería Internacional: El servicio aplica para el envío de paquetería y mensajería con un peso máximo de 70 kg hacia más de 220 países. (aplica para las sucursales de Nuevo Laredo, Guadalajara, México, Celaya, Aguascalientes, Cancún, Chihuahua, Hermosillo, Irapuato, León, Monterrey, Puebla, Querétaro, Toluca y San Luis Potosí).

1.12 Servicio de renta de unidades y/o servicio dedicado: Consiste en poner a disposición del cliente una unidad por un período de tiempo determinado (No menor a 15 días), cuyo uso se remite a ser exclusivo de este.

1.13 Servicio de Importación y Exportación US/CAN: Servicio de Importación consolidado puerta a puerta, y exportación desde y hacia Estados Unidos y Canadá (Hasta 7 Tons.).

1.14 Servicio de Exportación a Centroamérica: Servicio de paquetería, carga consolidada y carro completo desde el interior de la república mexicana hacia Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y Honduras).

1.15 Servicio de Carga Aérea Nacional: Servicio de paquetería aérea hasta 100 kgs., disponible en las principales ciudades del país.

2.- Tipos de Pago: El servicio tanto en paquetería como en carro completo, podrá ser:

2.1 Flete Pagado.- Servicio liquidado en el momento en que se solicita.

2.2 Flete por Cobrar.- Servicio cobrado a la entrega de la mercancía. Si el cliente destinatario no cubre el importe del flete, el embarque no le será entregado, la carga podrá ser devuelta previa autorización por escrito del remitente, con su respectivo cobro. Este cobro se exceptúa en el servicio de pesos mínimos, este punto se aclara en el 1.10.

2.3 Flete Cobrar al Regreso.- Servicio en el cuál, el remitente tiene autorizada una línea de crédito, pagando en el origen una vez que se le presenten las evidencias y/o acuses de recibo. Sólo se

Revisión 8	2	FOTG754
------------	---	---------

**Condiciones Generales
de la Prestación Servicio.**

otorgarán Fletes Cobrar al Regreso a los clientes cuya solicitud haya sido aprobada por el Departamento de Crédito y Cobranza.

3.- Capacidad de Servicio en Carro Completo

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

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

600 Kms.	1 día
1,200 Kms.	2 días
1,800 Kms.	3 días
2,400 Kms.	4 días

La entrega de la carga está sujeta al horario de recepción del Cliente Destinatario.

3.3 Por cada una de las solicitudes de unidades a que se refiere el punto 3.1 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.)

3.4 El peso total de la carga a embarcar en unidades tipo tráiler no debe exceder de 30 toneladas por unidad, y de 15 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.

3.5 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:

Revisión 8	3	FOTG754
------------	---	---------

Condiciones Generales de la Prestación Servicio.

- a). 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.
- b). 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.
- c). 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.)
- d). 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.
- e). Retorno de Acuses de Recibo:** En caso de requerir el servicio, especificar en qué consiste el acuse de recibo (Firmas, sellos, folios, entre otros), Los días de presentación, lugar, contacto, medio, fechas de pago de Acuses de Recibo y/o si requiere el servicio de Digitalización de Acuses de Recibo.
- f). Horarios de Acceso para cargar:** Especificar el horario en que podrán acceder las unidades a la planta para cargar oportunamente.
- g). 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.
- h). Servicio de Maniobras:** Las maniobras de carga y descarga son a pie de andén o al pie de su puerta, si no hay andén no puede realizarse la maniobra, al menos que se negocie el costo de la misma, el cual dependerá de las condiciones en las que se encuentre el lugar, así como al peso y/o volumen por pieza.
- i). Otros:** Cualquier otro acuerdo a considerar en el manejo de la carga.

3.6 Demoras: Se considerarán demoras cuando, por causas ajenas a TRESGUERRAS, el camión no es descargado o cargado en 24 hrs. A partir del arribo en la dirección indicada por el cliente. Se

Revisión 8	4	FOTG754
------------	---	---------

Condiciones Generales de la Prestación Servicio.

aplicará el cargo de acuerdo a la tarifa general vigente. Salvo negociaciones especiales autorizadas para el cliente con el visto bueno de dirección comercial.

4.- Capacidad de Servicio en Paquetería

4.1 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.

4.2 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).

4.3 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.

4.4 El Servicio Ocurre 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.

4.5 Las condiciones de entrega del servicio ocurre quedan establecidas en el FOTG7283 "Comunicación con el cliente".

4.6 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.

4.7 Demora en Descarga o Recolección: Se considerarán demoras cuando, por causas ajenas a la empresa, la camioneta y/o el camión no es descargado o cargado por la recolección en 30 minutos 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 por el cliente autorizadas por dirección comercial.

Revisión 8	5	FOTG754
------------	---	---------

Condiciones Generales de la Prestación Servicio.

4.8 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, tiene un costo de \$1,190.00 de 1 kg a 3,500 kg; de 3,501 kg a 5,000 kg el costo de la Cita es de \$1,786.00; de 5,001 kg a 7,000 kg el costo es de \$2,619.00; y de 7,001 kg a 15,000 kg el costo es de \$3,637.00 (costos más IVA), 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 limite el acceso a la unidad de recolección o de reparto, o bien cuando la unidad sea demorada en la carga y/o descarga.

4.9 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, en días festivos o bien cuando por condiciones del propio cliente la camioneta o camión no pueda transportar ninguna mercancía diferente a la suya en este caso se cobrará por concepto de la cita de acuerdo a lo establecido en sistema. El costo se cotiza por evento.

4.10 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 es de \$ 30.00 pesos por Km tomando como origen la Sucursal o Centro de Control hacia el punto de entrega, considerando únicamente los km de salida, ya que el factor \$/km mencionado contempla el regreso.

4.11 Horarios señalados por los clientes para recolecciones y/o entregas a domicilio: los clientes podrán establecer un horario determinado no mayor a 4 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 4.7 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 lo correspondiente al punto 4.8

4.12 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.

Revisión 8	6	FOTG754
------------	---	---------

Condiciones Generales de la Prestación Servicio.

4.13 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:

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)
> 1Toneladas 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.

4.14 En los casos en que el Destinatario con servicio "Ocurre" no recoja su embarque, dentro de los primeros 8 días a la fecha de recepción en Bodega, se cobrará medio Salario Mínimo (vigente en la Ciudad de México) diario por cada metro cúbico, como cuota de almacenaje.

5.- Seguro de Mercancía.

5.1 Seguro de mercancía tiene la siguiente cobertura:

- Riesgos de Transito

Revisión 8	7	FOTG754
------------	---	---------

Condiciones Generales de la Prestación Servicio.

- 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.)

5.2 El costo del seguro de la Mercancía, es del 1% del valor declarado, en caso o daño total se aplicará un deducible del 10%.

6.- Servicio de presentación de Acuses de Recibo

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

- Proporcione de manera expresa, 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.

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

7.- Canales de Comunicación (Atención a Quejas y Reclamaciones)

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

- a). Servicio del lada 800 sin costo para usted, **800-710-8352** y difundido en la Factura del Servicio.

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

**Condiciones Generales
de la Prestación Servicio.**

- b). Administración de la cuenta de correo electrónico clientes@tresguerras.com.mx difundida para su servicio en la Factura del Servicio
- c). Atención personalizada y telefónica en cada una de las sucursales y corporativo de TRESGUERRAS en horarios de Oficina.
- d). Rastreo de sus Embarques por medio de la página de Internet.

www.tresguerras.com.mx

7.2 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

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

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

8.- Consideraciones Generales

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

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

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

- a). Mudanzas y menajes.

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

Condiciones Generales de la Prestación Servicio.

- b). Artículos o embarques sospechosos hacia la frontera en los que no se tenga formalizado un convenio (lavadoras, refrigeradores, hornos, productos químicos).
- c). Armas de fuego y cartuchos
- d). Explosivos (fuegos pirotécnicos)
- e). Drogas y enervantes
- f). Joyas y dinero en efectivo (incluye monedas de no circulación)
- g). Pacas de ropa (a excepción con factura)
- h). Madera sin procesar que no presente el permiso forestal.
- i). Mercancía que requiera de un servicio especializado Ej. Mercancía con exceso de dimensiones o peso, perecederos.
- j). Animales vivos o muertos
- k). 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.
- 1). Mercancía extranjera que no presente el pedimento de importación.
- m) 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.

8.4 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.

8.5 La empresa no ofrece el servicio de transporte de producto perecedero, cristal o producto frágil, ya que de ser así la carga viajara 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.

8.6 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.

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

Revisión 8	10	FOTG754
------------	----	---------

Condiciones Generales de la Prestación Servicio.

8.8 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.

8.9 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.

8.10 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 1ero 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	Medio Día
Jueves, Viernes y Sábado Santo	2 de Noviembre
	12, 24 Y 31 de Diciembre

8.11 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.

8.12 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

Revisión 8	11	FOTG754
------------	----	---------

**Condiciones Generales
de la Prestación Servicio.**

los Particulares. Gestionando con las partes interesadas la información necesaria con el fin de atender de manera oportuna sus solicitudes.

8.13 El presente documento no es un contrato mercantil.

8.14 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. Mayo, 2019

Atentamente:

Director Comercial

Director de Operaciones

RC:B

Revisión 8	12	FOTG754
------------	----	---------

 461 3 46 26 51

tresguerras.com.mx / 800 710 8352

Síguenos en:



/ Tresguerras Oficial