

# ¿QUÉ DEBO HACER PARA INICIAR UNA RECLAMACIÓN?

HOW SHOULD I START THE CLAIM PROCESS?



# ÍNDICE

Introducción .....	1
Definiciones.....	2
Tipos de casos de reclamaciones.....	3
Documento oficial para formalizar una reclamación .....	4
Documento oficial en caso de ser procedente una reclamación .....	5
Fases del proceso de reclamación.....	6
Consideraciones importantes.....	8
Criterios para resolución de reclamaciones.....	9
Beneficios del seguro contratado con Paquetexpress® .....	13
Ejemplo de expediente completo de reclamaciones... ..	14
Preguntas frecuentes.....	20

# CONTENTS

Introduction .....	23
Definitions.....	24
Types of claims cases.....	25
Official document to formalize a claim .....	26
Official document if a claim is admissible.....	27
Phases of a claim process.....	28
Important considerations .....	30
Claim solving criteria.....	32
Benefits of Paquetexpress® contracted insurance .....	35
Complete claim file example.....	36
Frequently asked questions.....	42

# INTRODUCCIÓN

---

Estimado Cliente:

Ponemos a su disposición este material, el cual tiene como objetivo ser un apoyo que le brinde la orientación en el proceso que deberá seguir para iniciar su solicitud de reclamación.

A continuación, le daremos a conocer los pasos a seguir para integrar una solicitud de reclamación de forma correcta; Asimismo, usted podrá conocer diversas definiciones técnicas, tipos de reclamaciones, formatos oficiales, consideraciones importantes, criterios para la resolución de reclamaciones, así como beneficios del seguro contratado con nosotros, todo lo anterior enfocado al proceso de reclamación.

Con este documento, Paquetexpress busca facilitarle el trabajo de formalizar una reclamación, para que estemos en condiciones de poder brindarle una resolución oportuna a su requerimiento.

# DEFINICIONES

---



**Envío asegurado:** Refiere a todo envío donde fue declarado su valor y pagada la prima correspondiente del seguro al momento de ser documentado.



**Acuse con inconformidad:** Es toda manifestación de inconformidad que declara el Cliente por escrito en el acuse de recibo o Solicitud de Servicio, al momento en que le sea entregada su mercancía. El Cliente deberá especificar la mercancía dañada, incluyendo el número de piezas dañadas y/o faltantes de mercancía. Los comentarios inconcretos o subjetivos, tales como "SUJETO A REVISIÓN" no son válidos para considerar aceptable dicha observación.



**Riesgo Ordinario de Tránsito (ROT):** Son todos los daños que se originan accidentalmente durante la aventura del viaje de la mercancía de origen a destino.



**15 DSMGVDF:** De conformidad con el artículo 66 y 67 de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, cuando el Cliente no asegure su envío ("NO ASEGURADOS"), la responsabilidad de Paquetexpress queda limitada a pagar hasta 15 días de salario mínimo vigente por tonelada o la parte proporcional que corresponda tratándose de embarques de menor peso, siempre y cuando exista acuse con inconformidad.



**Salvamento:** Es toda aquella mercancía determinada a ser indemnizada como daño total, misma que pasará a ser propiedad de quien indemniza.



**Tiempo reglamentario:** Periodo de **5 días naturales** a partir de la entrega de mercancía, dentro del cual el Cliente puede reclamar un daño, sin haber hecho la anotación de anomalía en acuse de recibo durante la entrega, sólo aplica para daños de mercancías nuevas con su empaque original mostrando la evidencia fotográfica del daño en el empaque y del daño en mercancía reclamada. Se deberá compartir el comprobante de adquisición. Esta prórroga no aplica para faltante ni sustracción de mercancía.

Nota: La reclamación ingresará a proceso de verificación conforme a las condiciones de la Solicitud de Servicio para validar si es procedente a pago.



**Expediente de reclamación:** Se compone por la "**SOLICITUD DE RECLAMACIÓN**" e información complementaria según sea el caso. Dicha "Solicitud de Reclamación" la puede encontrar y descargar en nuestro sitio web [www.paquetexpress.com.mx](http://www.paquetexpress.com.mx)



**Solicitud de Servicio:** Documento oficial inscrito ante la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante el cual se formalizan las condiciones de contratación de un envío entre Paquetexpress y los Clientes. Dicho documento contiene las cantidades y tipos de mercancías a ser transportadas al amparo de este documento, domicilios del remitente y destinatario, nombres, contratación o no de seguro, valor declarado, entre otros.

# TIPOS DE RECLAMACIÓN

---

I

**Daño total:** Se refiere a la mercancía amparada por la Solicitud de Servicio que sufrió algún daño, misma que no tiene reparación alguna.

II

**Daño parcial:** Se refiere a la mercancía amparada por la Solicitud de Servicio que sufrió algún daño, misma que puede ser reparada.

III

**Robo con violencia:** Se refiere a la mercancía amparada por la Solicitud de Servicio que fue sustraída o despojada por terceras personas ajenas a nuestra empresa y existe de por medio un acta de hechos y/o denuncia ante el Ministerio Público.

IV

**Faltante parcial:** Se refiere a la pérdida y/o extravío de una fracción de las mercancías, pudiendo ser éstas, partidas, cajas y/o bultos amparados por la Solicitud de Servicio, por causas atribuibles a incidencias logísticas del transportista.

Ejemplo: De 3 cajas transportadas, sólo llegó 1 a su destino.

V

**Faltante total:** Se refiere a la pérdida total de la mercancía amparada por la Solicitud de Servicio por causas atribuibles a incidencias logísticas del transportista.

Ejemplo: De 3 cajas transportadas no llegó ninguna a su destino.

VI

**Sustracción parcial:** Se refiere al extravío y/o pérdida de algunas piezas del contenido de la mercancía, pudiendo ser estas partidas, cajas y/o bultos amparados por la Solicitud de Servicio por causas atribuibles a incidencias logísticas del transportista.

Ejemplo: Cliente recibe caja con faltante de 5 piezas de las 10 que contenía la caja.

VII

**Sustracción total:** Se refiere a la pérdida total del contenido de la mercancía, pudiendo ser estas partidas, cajas y/o bultos amparados por la Solicitud de Servicio por causas atribuibles a incidencias logísticas al transportista.

Ejemplo: Cliente recibe la caja totalmente vacía.

# DOCUMENTO OFICIAL PARA FORMALIZAR UNA RECLAMACIÓN

## FORMATO: SOLICITUD DE RECLAMACIÓN



### SOLICITUD DE RECLAMACIÓN

LUGAR Y FECHA:

SOLICITUD DE SERVICIO/RASTREO:

Estimado Cliente:

Con el fin de dar trámite a su reclamación, es indispensable el llenado de cada uno de los campos de este formato, a su vez solicitamos de su valioso apoyo para facilitarnos la siguiente documentación adicional:

**PARA CUALQUIER TIPO DE DAÑO:**

CARTA DE RECLAMACIÓN       COMPROBANTE DE COSTOS       COTIZACIÓN DE REPARACIÓN       FOTOS

Nota 1: La Cotización de reparación sólo será necesaria si el daño de la mercancía es parcial (reparable), la misma debe ser elaborada por un proveedor legalmente establecido; para el caso de daño total, si el reclamo resulta procedente a pago, antes de su liquidación deberá entregarnos la mercancía dañada (SALVAMENTO).

**PARA CUALQUIER TIPO DE FALTANTE O SUSTRACCIÓN:**

CARTA DE RECLAMACIÓN       COMPROBANTE DE COSTOS       FOTOS

Nota 2: En caso de no contar con fotografías de la mercancía reclamada por faltante o sustracción, será necesario nos proporcione imágenes de mercancía semejante a la pérdida.

**PARA ROBO CON VIOLENCIA:**

CARTA DE RECLAMACIÓN       COMPROBANTE DE COSTOS

Una vez completado su expediente favor de enviarlo al correo electrónico: [reclamaciones@paquetexpress.com.mx](mailto:reclamaciones@paquetexpress.com.mx)

### DATOS GENERALES

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE:

SUCURSAL DESTINO:

FECHA DE DOCUMENTACIÓN: 01/01/2019

FECHA DE ENTREGA DE LA MERCANCÍA: 01/01/2019

VALOR ASEGURADO:

IMPORTE RECLAMADO:

### MARQUE EL TIPO DE RECLAMACIÓN

- DAÑO TOTAL   
  DAÑO PARCIAL   
  ROBO CON VIOLENCIA   
  FALTANTE PARCIAL   
  FALTANTE TOTAL   
   
 SUSTRACCIÓN PARCIAL   
  SUSTRACCIÓN TOTAL

### INFORMACIÓN DE LA MERCANCÍA RECLAMADA

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
		\$	\$
		\$	\$
		\$	\$
		\$	\$
		\$	\$
		TOTAL RECLAMADO:	\$

### INFORMACIÓN INDISPENSABLE PARA FORMALIZAR LA RECLAMACIÓN

BENEFICIARIO DE LA CUENTA:

CTA. BANCARIA:

SUCURSAL:

BANCO:

CLABE INTERBANCARIA:

EMAIL:

TELÉFONO:

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN (CLIENTE)

Consideración: En atención a la reclamación que nos ha formalizado, recibimos la presente documentación e información, con el fin de validar su caso, conforme a las condiciones del clausulado de la Solicitud de Servicio con la cual viajó su mercancía, por lo que en los próximos días, le notificaremos si su reclamo es procedente a pago o en caso contrario los motivos de improcedencia, de acuerdo al avance de la investigación que realicemos; es posible le solicitemos información adicional para soportar adecuadamente la resolución final de su caso.

# DOCUMENTO OFICIAL EN CASO DE SER PROCEDENTE UNA RECLAMACIÓN

## FORMATO: CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN

### CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN

Los Mochis, Sin., a 20 de febrero de 2019

Apreciable Cliente,

De conformidad con la Solicitud de Reclamación que nos hizo llegar en días pasados, con relación al perjuicio que se le originó a su mercancía que viajó por medio de mi representada, al amparo de la Solicitud de Servicio número **MTY01-WW102030**, le manifestamos que hemos llegado a una conclusión, misma que es basada en las evidencias e investigación que tuvimos en nuestro poder. Con base a lo anterior, nos es grato informarles que ha sido aprobada la indemnización para su pago bajo los siguientes términos:

#### 1.- Importes.

Suma Asegurada:	\$1,000.00
Importe Reclamado:	\$700.00
Importe Reclamado antes de I.V.A.:	\$603.45
Importe Base de Indemnización:	<b>\$603.45</b>
(-) Deducible (0%):	\$0.00
Importe de flete:	\$0.00
Subtotal:	\$603.45
I.V.A. (16%):	\$96.55
<b>TOTAL (MXN):</b>	<b>\$700.00</b>

#### 2.- Condiciones para pago.

- El presente Consentimiento de Indemnización tendrá una vigencia de 10 diez días hábiles contados a partir de la fecha de envío. Razón por la cual, de no recibir su aprobación y los documentos requeridos para pago, la reclamación expirará por falta de interés en su resolución.
- Enviar junto con la factura, la dirección, contacto y teléfono del domicilio donde acudiremos a recolectar el salvamento, esto en caso que aplique (entendiéndose éste como la mercancía que se está indemnizando).
- Enviar Carátula de Cuenta Bancaria a su nombre a donde se le depositará el importe a indemnizar o al nombre de quién se deberá emitir el depósito, favor de compartir lo siguiente:

Banco: \_\_\_\_\_  
Sucursal: \_\_\_\_\_  
Cuenta: \_\_\_\_\_  
CLABE: \_\_\_\_\_  
Referencia bancaria: \_\_\_\_\_

**Favor de enviarnos escaneado vía correo electrónico el presente consentimiento, en caso de ser persona física, estampe su nombre completo y firma. En caso de representar a una persona moral, deberá estampar nombre completo, puesto, firma y nombre de la persona moral. El Cliente manifiesta que aceptando la presente reclamación, se extingue su derecho de volver a reclamar sobre el mismo supuesto.**

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
[Nombre de analista que lleva el caso]  
Operadora de Servicios Paquetexpress S.A. de C.V.

Acepto la indemnización aquí contenida,

\_\_\_\_\_  
EMPRESA SA DE CV  
PNA. FÍSICA: Nombre y firma.  
PNA. MORAL: Nombre y firma. Nombre de la Empresa y puesto.

# FASES DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN



## 1

Si al momento de la entrega de su envío resultara algún tipo de anomalía que dañe o perjudique su contenido:

El destinatario, al momento de la entrega, deberá hacerlo constar por escrito en el acuse de recibo o Solicitud de Servicio de Paquetexpress®, anotando las observaciones correspondientes a las anomalías detectadas, especificando el número de piezas dañadas y/o faltantes.

✓ Ejemplos correctos:

- Recibí caja aplastada, 1 parrilla rota.
- Recibí caja abierta, faltan 2 gorras.

x Ejemplos incorrectos:

- Caja rota
- Caja abierta
- Sujeto a revisión



## 2

Una vez realizada la observación de la anomalía detectada, el remitente o destinatario del envío, deberá formalizar su reclamación a Paquetexpress® dentro de un lapso no mayor a los **15 días naturales** posteriores a la recepción de la mercancía, la cual quedará sujeta a revisión conforme a las condiciones de la Solicitud de Servicio. Dicha información se deberá enviar al correo electrónico: [reclamaciones@paquetexpress.com.mx](mailto:reclamaciones@paquetexpress.com.mx) adjuntando su expediente completo: "**SOLICITUD DE RECLAMACIÓN**" debidamente elaborada, identificando el tipo de reclamación, así como la información adicional que se señala en la misma según el tipo de reclamación que se trate.



## 3

Después de recibir la documentación anteriormente mencionada, Paquetexpress® le notificará vía correo electrónico la recepción de su expediente en un lapso no mayor a **1 día hábil**.





## 4

Paquetexpress®, procederá a analizar el caso concreto de reclamación, después de haberlo analizado y llevado a cabo las indagatorias e investigación correspondiente, dará respuesta fundamentada a la Solicitud de Reclamación enviada, donde aprobará o rechazará la misma vía correo electrónico. Dicha respuesta no deberá exceder los 15 quince días hábiles contados a partir de la notificación de recepción de reclamación mencionada en el numeral 3.



## 5

En caso de resultar procedente su reclamación, será necesario enviar a Paquetexpress® la siguiente documentación para poder proceder con la realización de su pago:

- ✓ **"CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN"** debidamente llenado y firmado.  
El formato de consentimiento de indemnización se le enviará vía correo electrónico en el momento que se determine el monto que le será indemnizado.
- ✓ Factura emitida por el Cliente en archivo PDF y archivo XML que deberá enviar a [reclamaciones@paquetexpress.com.mx](mailto:reclamaciones@paquetexpress.com.mx), y deberá contener el monto a indemnizar que le fue notificado por escrito en el **"CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN"** a favor de:  
*OPERADORA DE SERVICIOS PAQUETEXPRESS S.A. DE C.V.  
AVENIDA EJERCITO MEXICANO #2002 COL. INSURGENTES  
MAZATLAN SINALOA CP 82018 RFC: PEC1411282LA*
- ✓ Carátula de estado de cuenta para validar datos bancarios.  
\*Compartir referencia bancaria en caso de ser requerida para el depósito.

**NOTA: En caso de daño total se deberá entregar a Paquetexpress® la mercancía dañada a la cual se le denominará «salvamento».**



## 6

Una vez recibida toda la documentación del punto que antecede, Paquetexpress® le notificará vía correo electrónico la fecha tentativa de pago, la cual no podrá ser mayor a **18 días hábiles** a partir de la recepción de los documentos necesarios para realizar su pago. Es importante destacar, que aún y cuando la Solicitud de Reclamación haya resultado favorable, Paquetexpress® no estará obligada a realizar el pago de la indemnización si el Cliente no entrega la documentación e información que le sea requerida para tal efecto.

# CONSIDERACIONES IMPORTANTES

✓ El valor facturado debe coincidir con el monto aprobado en el "**CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN**" firmado.

✓ Es de suma importancia el envío de la documentación completa en tiempo y forma para no demorar su trámite de indemnización.

✓ Es importante considere que se aplicará un deducible conforme a las condiciones de la Solicitud de Servicio, calculándose por un porcentaje del total de la pérdida que nos reclame por Solicitud de Servicio: 0% para daño, 0% para faltante/sustracción y 20% para robo.

*NOTA: El deducible para daño es de 0% y sólo en casos especiales aplicará un deducible diferenciado que se especificará en la carátula de la solicitud de servicio, previamente negociado con el Cliente.*

✓ La indemnización se realiza a precio de costo, si el Cliente no está en condiciones de revelar sus facturas de adquisición, Paquetexpress® procederá a descontar un 25% del valor de venta de su producto reclamado antes de IVA.

✓ El pago de su indemnización quedará sujeto a revisión por nuestro departamento de crédito en función de su situación crediticia.

✓ En caso de indemnizar una mercancía usada se aplicará un descuento por depreciación.

# CRITERIOS PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

A continuación, le compartimos algunos escenarios que podrían presentarse de acuerdo a la naturaleza de su reclamación; considerando los siguientes criterios a evaluar para determinar la resolución de su caso.

Todos los casos que se expondrán están sujetos al clausulado de la Solicitud de Servicio de Paquetexpress®.

La tabla de criterios que a continuación se expone, debe leerse de arriba hacia abajo, conforme el caso que le aplique a su situación de reclamo.

**NA: Significa No Aplica:** En los casos donde aparece este indicador es importante mencionarle que es indistinto para la resolución de su reclamo, es decir, si cumple o no con el criterio no afectará el resultado.

✓ Cumple

✗ No cumple

Es necesario considerar la siguiente información:

Se entiende por **tiempo reglamentario** al periodo de 5 días naturales a partir de la entrega de mercancía, dentro del cual el Cliente puede reclamar un daño sin haber hecho la anotación de anomalía correspondiente durante la entrega. Lo anterior, **sólo aplica** para daños de mercancías nuevas con su empaque original mostrando la evidencia fotográfica del daño en el empaque y del daño en la mercancía reclamada. Se deberá mostrar el comprobante de adquisición. **Esta prórroga no aplica** para faltante ni sustracción de mercancía.

*Nota:* La reclamación ingresará a proceso de verificación conforme a las condiciones de la *Solicitud de Servicio*, para validar si es procedente a pago.

# CRITERIOS PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

## CASOS DE DAÑO

CRITERIO A EVALUAR	TIPOS DE CASOS DAÑO					
	Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5	Escenario 6
1. ENVÍO ASEGURADO	✓	✓	✓	X	X	X
2. ACUSE CON INCONFORMIDAD	✓	X	X	✓	X	X
3. AVISO DE LA ANOMALÍA DENTRO DEL TIEMPO REGLAMENTARIO	NA	✓	X	NA	X	✓
¿APLICA DEDUCIBLE?	0%	0%	0%	0%	0%	0%
¿PROCEDE RECLAMACIÓN?	SÍ	SÍ *	NO	HASTA 15 DSMGVDF*	NO	HASTA 15 DSMGVDF*

\* Sujeto a validación y verificación de embalaje adecuado, así como fotografías de contenido y embalaje.

\* Se considera requisito obligatorio compartir comprobante de costos.

**15 DSMGVDF:** Para todos los casos NO ASEGURADOS nuestra responsabilidad queda limitada sólo hasta 15 días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal (DSMGVDF) conforme a la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal (Artículo 66 y 67), siempre y cuando exista acuse con inconformidad o se de aviso de la anomalía dentro del tiempo reglamentario.

# CRITERIOS PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

## CASOS DE SUSTRACCIÓN

CRITERIO A EVALUAR	TIPOS DE CASOS SUSTRACCIÓN					
	Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5	Escenario 6
1. ENVÍO ASEGURADO	✓	X	✓	X	X	✓
2. ACUSE CON INCONFORMIDAD	✓	✓	X	X	X	X
3. AVISO DENTRO DE LAS PRIMERAS 24 HRS POSTERIOR A LA ENTREGA	NA	NA	X	X	✓	✓
¿APLICA DEDUCIBLE?	0%	0%	0%	0%	0%	0%
¿PROCEDE RECLAMACIÓN?	SÍ	SÍ *	NO	NO	HASTA 15 DSMGVDF*	HASTA 15 DSMGVDF*

\* Sujeto a validación y verificación de fotografías que evidencie el faltante.

**15 DSMGVDF:** Para todos los casos NO ASEGURADOS nuestra responsabilidad queda limitada sólo hasta 15 días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal (DSMGVDF) conforme a la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal (Artículo 66 y 67), siempre y cuando se de aviso dentro de las primeras 24 horas de haber recibido.

# CRITERIOS PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

## CASOS DE ROBO CON VIOLENCIA

CRITERIO A EVALUAR	TIPOS DE CASOS ROBO CON VIOLENCIA	
	Ejemplo 1	Ejemplo 2
1. ENVÍO ASEGURADO	✓	X
2. ACUSE CON INCONFORMIDAD	NA	NA
3. AVISO DE LA ANOMALÍA DENTRO DEL TIEMPO REGLAMENTARIO	NA	NA
¿APLICA DEDUCIBLE?	20%	0%
¿PROCEDE RECLAMACIÓN?	SÍ	15 DSMGVDF

\* Se considera requisito obligatorio compartir comprobante de costos.

**15 DSMGVDF:** Para todos los casos NO ASEGURADOS nuestra responsabilidad queda limitada sólo hasta 15 días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal (DSMGVDF) conforme a la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal (Artículo 66 y 67).

# BENEFICIOS DEL SEGURO CONTRATADO CON PAQUETEXPRESS®

BENEFICIO	PAQUETEXPRESS	OTROS
<b>COBERTURA</b>	Amplia.	Limitada.
<b>DEDUCIBLE</b>	Daño 0%, Robo con violencia 20% del total del valor reclamado.	General del 20 al 25% de la suma asegurada.
<b>TERRITORIALIDAD</b>	Cobertura mundial.	Limitada.
<b>VALOR DECLARADO POR SOLICITUD DE SERVICIO</b>	Hasta \$20,000,000.00 M.N.	Hasta \$500,000.00 M.N.
<b>SUJETO A REVISIÓN DEL AJUSTADOR</b>	Sin revisión de ajustador.	Se paga conforme aprobación de ajustador.
<b>GESTIÓN ANTE LA COMPañIA DE SEGUROS</b>	Nuestra empresa lo hace por el cliente.	El Cliente lo gestiona ante la compañía de seguros.
<b>SE INDEMNIZA DE MANERA DIRECTA AL CLIENTE</b>	Sí	NO, el Cliente en muchos casos tiene que llamar al 01-800 de la aseguradora para gestionar su pago o en su caso, tratarlo con un ajustador de seguros.
<b>CUOTA CONSTANTE TODO EL AÑO SIN IMPORTAR LA ZONA O REGIÓN DEL PAÍS O TIPO DE MERCANCÍA</b>	Sí	NO, dependiendo la región y el tipo de mercancía, pueden aplicar cuotas más caras.

# EJEMPLO DE EXPEDIENTE COMPLETO DE RECLAMACIÓN

---





# SOLICITUD DE RECLAMACIÓN DEBIDAMENTE LLENADA



## SOLICITUD DE RECLAMACIÓN

Lugar y fecha del inicio de reclamación

LUGAR Y FECHA: Mérida, Yucatán 24/01/2019

SOLICITUD DE SERVICIO/RASTREO: MID01-AA25697/783144953697

Estimado Cliente:

Con el fin de dar trámite a su reclamación, es indispensable el llenado de cada uno de los campos de este formato, a su vez solicitamos de su valioso apoyo para facilitarnos la siguiente documentación adicional:

### PARA CUALQUIER TIPO DE DAÑO:

CARTA DE RECLAMACIÓN  COMPROBANTE DE COSTOS  COTIZACIÓN DE REPARACIÓN  FOTOS

Nota 1: La Cotización de reparación sólo será necesaria si el daño de la mercancía es parcial (reparable), la misma debe ser elaborada por un proveedor legalmente establecido; para el caso de daño total, si el reclamo resulta procedente a pago, antes de su liquidación deberá entregarnos la mercancía dañada (SALVAMENTO).

### PARA CUALQUIER TIPO DE FALTANTE O SUSTRACCIÓN:

CARTA DE RECLAMACIÓN  COMPROBANTE DE COSTOS  FOTOS

Nota 2: En caso de no contar con fotografías de la mercancía reclamada por faltante o sustracción, será necesario nos proporcione imágenes de mercancía semejante a la pérdida.

### PARA ROBO CON VIOLENCIA:

CARTA DE RECLAMACIÓN  COMPROBANTE DE COSTOS

Señale la documentación que anexa

Una vez completado su expediente favor de enviarlo al correo electrónico: [reclamaciones@paquetexpress.com.mx](mailto:reclamaciones@paquetexpress.com.mx)

### DATOS GENERALES

Remitente o destinatario del envío

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE: MUEBLES EN MADERA SA DE CV

SUCURSAL DESTINO: GUADALAJARA

FECHA DE DOCUMENTACIÓN: 05/01/2019

FECHA DE ENTREGA DE LA MERCANCÍA: 09/01/2019

VALOR ASEGURADO: \$8,000.00

IMPORTE RECLAMADO: \$1,500.00

Monto por el cuál se aseguró la mercancía

### MARQUE EL TIPO DE RECLAMACIÓN

Identificar el tipo de reclamación

- DAÑO TOTAL  DAÑO PARCIAL  ROBO CON VIOLENCIA  FALTANTE PARCIAL  FALTANTE TOTAL  
 SUSTRACCIÓN PARCIAL  SUSTRACCIÓN TOTAL

### INFORMACIÓN DE LA MERCANCÍA RECLAMADA

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	MESA DE CENTRO	\$ 700.00	\$ 700.00
1	PERCHERO	\$ 800.00	\$ 800.00
		\$	\$
		\$	\$
		\$	\$

TOTAL RECLAMADO: \$1,500.00

### INFORMACIÓN INDISPENSABLE PARA FORMALIZAR LA RECLAMACIÓN

BENEFICIARIO DE LA CUENTA: MUEBLES EN MADERA SA DE CV

Los datos bancarios deben corresponder y coincidir con la razón social del cliente reclamante

Monto total reclamado

CTA. BANCARIA: 5987456

SUCURSAL: 196

BANCO: BANCO REAL

CLABE INTERBANCARIA: 1546 4582 4568 5456

EMAIL: mueblesenmadera@correo.com

TELÉFONO: 999 546 8763

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN (CLIENTE)

MIRNA ISABEL OLGUIN SUAREZ

Nombre del contacto responsable de la información

Consideración: En atención a la reclamación que nos ha formalizado, recibimos la presente documentación e información, con el fin de validar su caso, conforme a las condiciones del clausulado de la Solicitud de Servicio con la cual viajó su mercancía, por lo que en los próximos días, le notificaremos si su reclamo es procedente a pago o en caso contrario los motivos de improcedencia, de acuerdo al avance de la investigación que realicemos; es posible le solicitemos información adicional para soportar adecuadamente la resolución final de su caso.

# CARTA DE RECLAMACIÓN

## CARTA DE RECLAMACIÓN

SOLICITUD DE SERVICIO/RASTREO: MID01-AA25697/783144953697

LUGAR Y FECHA: Mérida, Yucatán. 24/01/2019

TIPO DE RECLAMACIÓN: DAÑO PARCIAL

PAQUETEXPRESS

A quién corresponda:

**Favor de redactar escrito libre donde usted relate los hechos**

  
MIRNA ISABEL HOLGUIN SUAREZ

**Nombre completo y firma**

24/01/2019

**Fecha**

mueblesenmadera@correo.com

**Correo electrónico**

999 546 8763

**Teléfono de contacto**

# COMPROBANTE DE COSTOS

**MONTERRAT GONZALEZ VILLEGAS**

**FACTURA**

A455

RFC: GOVM780720140

ANTILLAS No. Ext. 707  
COL. CUMBRES  
MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO  
CP. 97270

Efecto de Comprobante:	I Ingreso
Fecha Expedición:	02/01/2019 11:00:28 a. m.
Método de Pago:	PPD Pago en parcialidades o diferido
Forma de Pago:	99 Por definir
Certificado Emisor:	00001000000305791401
Folios Fiscales:	8cba0e9d-37c8-41f9-9bd2-050481f79d7e
Certificado SAT:	00001000000404477432
Expedido en:	03300
Uso CFDI:	P01 Por definir

**Receptor:**

MUEBLES EN MADERA SA DE CV  
RFC: MEM031013132  
CALLE TERCERA NUM.87 SUR COL. CENTRO  
MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO  
CP. 97288

**Régimen Fiscal**

612 Personas Físicas con Actividades Empresariales y Profesionales

Cantidad	Clave producto	Clave unidad	Unidad	No. Parte	Descripción	Precio unitario	Importe
1	42182013	H212	PIEZA	459635	MESA DE CENTRO	\$1,750.00	\$1,750.00
1	42182013	H354	PIEZA	478563	PERCHERO	\$2,354.00	\$2,354.00



**Total con letra**

CUATRO MIL SETECIENTOS SESENTA 64/100 MN

<b>Subtotal:</b>	\$4,104.00
<b>IVA:</b>	\$656.64
<b>Total MXN</b>	\$4,760.64

**Sello Digital CFDI**

OgwHJjHurFXGcDldWkPaxh3Nkz+peMfmM3Ym7ujY0J9mFWxJcLFF+IWL6Hd1W77QqjBRV2qKUtcmEhZH8dXtLbyaPZ7H+ztzFqjB5pQKHlaTICYML7jqeZnR8Lkd gWr0Xku+rnlX1ATaCAg3cEgi2Efdg1j6e2Z8z9VXZRUXM=

**Sello Digital SAT**

LImJe24xBjt/7InQukRo5mEuMXSwZZHXFTIHZHDtu27egAYyCz0beBRNMJVBMkLj+J6gQ9eBR0VaTKN7QNLeOATBgyrYOmIqT8BCjHHiEo3ihlQI8yVoF3i1950kc D6MhW16aehudHxafrlJWvLMu8/eRN+GFwRzI+P3Q5ZdTmKq0mcltGigw4KUR5ogetqTqEpoi/o6p6c4ualYJYmz9j4rzt/PxxZqpSP51GwkKF19Vfta/gkd12H0UxIZ PnyGg0+Yeh7OcyGhVPIR+x6V6X7Bs9JdLlqGTIsuYa3CosYmFvT/0pty2TxXzKbjrgzhuvs5TN3UKsEeOLAgblw==

**Cadena Original del Complemento de Certificación Digital del SAT**

||1.1|8CBA0E9D-37C8-41F9-9BD2-050481F79D7E|2018-04-10T11:00:29|EME000602QR9|OgwHJjHurFXGcDldWkPaxh3 Nkz+peMfmM3Ym7ujY0J9mFWxJcLFF+IWL6Hd1W77QqjBRV2qKUtcmEhZH8dXtLbyaPZ7H+ztzFqjB5pQKHlaTICYML7jqeZnR8Lkdg7Wr0Xku+mLX1ATaCAg3cEgi2Efdg1j6e2Z8z9VXZRUXM=|0000 1000 00040477432|

# COTIZACIÓN DE REPARACIÓN

## REPARA TODO SA DE CV



22 de enero de 2019, Guadalajara, Jalisco.

**ASUNTO: COTIZACIÓN FOLIO 2154**

**ATN: MUEBLES EN MADERA SA DE CV**  
(MIRNA ISABEL HOLGUIN SUAREZ)

Atendiendo a su solicitud se presenta el siguiente presupuesto:

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Costo total
1	Pintura y reparación mesa de centro	\$700.00	\$700.00
1	Pintura y reparación perchero	\$800.00	\$800.00
<b>TOTAL (INCLUYE IVA)</b>			<b>\$1,500.00</b>

**Total con letra: MIL QUINIENTOS 00/100 MN**

Ésta cotización tiene vigencia de 30 días.

*Condiciones: El tiempo de entrega del trabajo es de 3 a 5 días hábiles posteriores al pago del 50% del costo.*

En espera de que ésta cotización sea de su total satisfacción.

Cordialmente.

\_\_\_\_\_  
José Pérez  
Gerente General



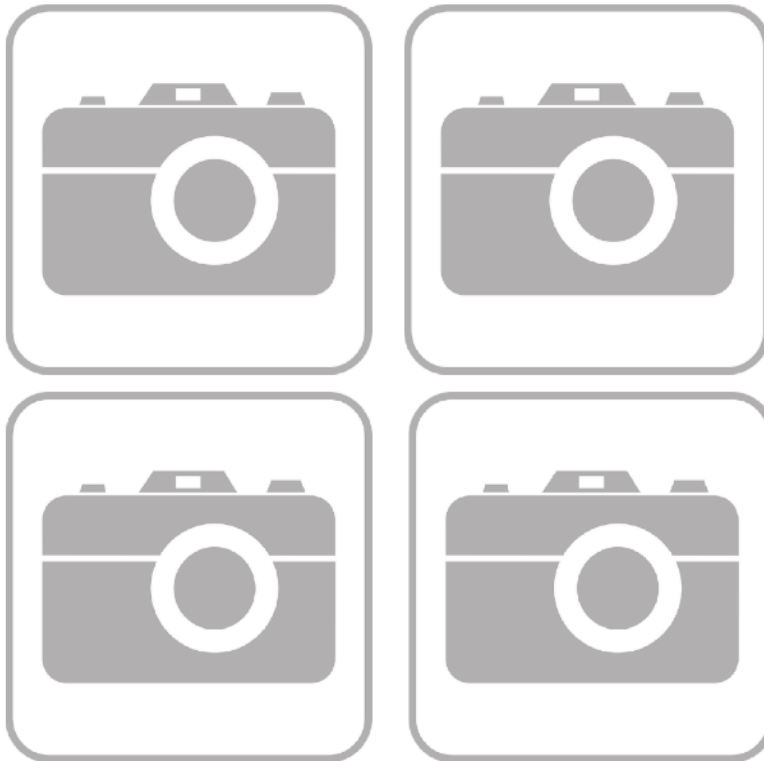
# EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

## EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

SOLICITUD DE SERVICIO/RASTREO: MID01-AA25697/783144953697

LUGAR Y FECHA: Mérida, Yucatán. 24/01/2019

TIPO DE RECLAMACIÓN: DAÑO PARCIAL



  
MIRNA ISABEL HOLGUIN SUAREZ

**Nombre completo y firma**

24/01/2019

**Fecha**

mueblesenmadera@correo.com

**Correo electrónico**

999 546 8763

**Teléfono de contacto**

## PREGUNTAS FRECUENTES

- **¿Qué necesito para iniciar mi proceso formal de reclamación?**

Llenar formato "**SOLICITUD DE RECLAMACIÓN**" y compartir documentación complementaria según sea el caso.

- **¿A qué correo debo enviar mi SOLICITUD DE RECLAMACIÓN?**

Favor de enviar la "**SOLICITUD DE RECLAMACIÓN**", incluyendo la documentación solicitada al correo: [reclamaciones@paquetexpress.com.mx](mailto:reclamaciones@paquetexpress.com.mx)

- **¿Cuánto tiempo tardan en brindar una resolución a mi proceso de reclamación?**

El tiempo promedio estimado de respuesta de resolución varía de 4 a 15 días hábiles.

- **¿Por qué sólo me están indemnizando 15 DSMVDF?**

Conforme a la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal (Artículo 66 y 67), si su envío no viaja asegurado con póliza de seguro, Paquetexpress® sólo está obligado a indemnizarle hasta 15 DSMVDF.

- **¿Cómo puedo saber cuáles son los motivos de improcedencia de mi reclamación?**

En las notificaciones enviadas a su correo electrónico respecto a resoluciones, se adjunta una serie de documentos, mismos que tienen el objetivo de informarle los motivos de improcedencia. Asimismo, se adjunta evidencia que ampara los mismos (acuses de recibo, correos con información importante, imágenes, etc.)

- **¿Qué datos debe contener la factura solicitada en caso de ser procedente mi reclamación?**

La factura deberá ser emitida por el Cliente reclamante a favor de OPERADORA DE SERVICIOS PAQUETEXPRESS S.A. DE C.V. con la siguiente información:

1. La factura debe coincidir con el monto total a indemnizar expuesto en el "**CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN**".
2. El concepto de la factura debe ser la clave: **84101700 "Manejo de Deuda"**.
3. En descripción de la mercancía favor de detallar el material dañado/extraviado/siniestrado.
4. El uso de la factura será: **G03 - Gastos en general**.
5. Indicar la forma de pago en lugar del concepto por definir la clave: **"99"**.
6. Indicar el método de pago: **PPD – Pago en parcialidades o diferido**.
7. El pago se realizará por medio de una transferencia electrónica, el cual será depositado a su cuenta.

Toda factura que no cuente con dichos requerimientos se deberá cancelar y generar de nuevo de acuerdo a las disposiciones legales del SAT. Lo anterior, será motivo suficiente para detener el pago de la indemnización.

## PREGUNTAS FRECUENTES

- **¿Qué debo hacer en caso de ser una persona física sin actividad empresarial y no estar en condiciones de emitir factura?**

Favor de compartir formato "**CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN**" debidamente llenado y firmado, indicando al calce del mismo la leyenda "*No emito factura debido a que soy persona física sin actividad empresarial*".

- **¿En cuánto tiempo me liquidan mi indemnización en caso de resultar procedente mi reclamación?**

Una vez que nos comparta la documentación requerida para pago, el depósito se realizará en su cuenta de 8 a 18 días hábiles. Su comprobante de pago le será enviado vía correo electrónico.

- **¿Puedo generarle nota de crédito en vez de factura?**

Por cuestiones de carácter fiscal y contable, para estar en posibilidad de emitirle el pago de alguna indemnización, únicamente se acepta la emisión de factura para efectos de concretar el depósito, sin esta, Paquetexpress® podrá retener el pago correspondiente hasta en tanto el Cliente no emita la factura correctamente.

- **¿Por qué fue retenido mi pago de indemnización?**

La retención de pagos de indemnización puede darse en los siguientes escenarios:

- ✓ Salvamento no entregado a Paquetexpress®: En casos de DAÑO TOTAL donde Paquetexpress® autorice pago total de la indemnización, es necesario notificar dirección, contacto y teléfono donde podamos recolectar la mercancía dañada. Si el salvamento no es entregado, el pago se declinará hasta contar con dicha mercancía.
- ✓ Saldos vencidos en cartera (sólo aplica para clientes de Paquetexpress® que cuenten con crédito): El pago de indemnización quedará sujeto a revisión por el área de crédito y cobranza.
- ✓ No emisión de la factura requerida.

Adicional puede presentarse un desfase en el pago de su indemnización por el siguiente motivo:

- ✓ Cuenta incorrecta / referencia bancaria y/o clave de convenio no proporcionada: El depósito de la indemnización podrá ser de manera extemporánea a las fechas de pago anteriormente indicadas si la cuenta es incorrecta o a nombre de un tercero. Asimismo, si no se notifica referencia bancaria y/o clave de convenio, el proceso de depósito retrasaría sus días de pago.

# HOW SHOULD I START THE CLAIM PROCESS?





# INTRODUCTION

---

Dear Customer:

We put at your disposal this material, which aims to be a support tool to provide guidance in the process that you must follow to initiate your claim request.

In the following lines, we will let you know the steps to follow to integrate a claim request correctly; Likewise, you will be able to know various technical definitions, types of claims, official formats, important considerations, criteria for the resolution of claims, as well as benefits of the insurance contracted with us, all the above focused on the claim process.

With this document, Paquetexpress® seeks to facilitate the work of formalizing a claim, so that we are able to provide a timely resolution to your request.

# DEFINITIONS

---



**Insured shipment:** Refers to any shipment where its value was declared, and the corresponding insurance premium was paid at the time of being documented.



**Acknowledgment with nonconformity:** It is any manifestation of nonconformity that the Client declares in writing in the acknowledgment of receipt or Service Request, at the time the merchandise is delivered. The Customer shall specify the damaged goods, including the number of damaged and/or missing parts of the goods. Unspecific or subjective comments, such as "SUBJECT TO REVIEW" are not valid to consider such an observation acceptable.



**Ordinary Traffic Risk (OTR):** These are all damages that originate accidentally during the journey of the merchandise from its point of origin to the destination.



**15 DSMGVDF:** In concordance with articles 66 and 67 of the Federal Roads, Bridges and Motor Transportation Law, when the Customer does not insure his shipment ("UNINSURED"), Paquetexpress' liability is limited to paying up to 15 days of the minimum wage in force per ton or the corresponding proportional amount in the case of shipments of lower weight, as long as there is an accusation with nonconformity.



**Salvage:** It refers to all that merchandise determined to be compensated as total damage, which will become the property of the person who compensates.



**Regulatory time:** It is a period of 5 days starting from the delivery of goods, within which the Customer can claim damage, without having made the annotation of anomaly in acknowledgment of receipt during delivery, it only applies to damage of new goods with their original packaging and insurance contracted with Paquetexpress®, showing photographic evidence of damage to the packaging and damage of said claimed merchandise. This extension does not apply to subtracted or missing merchandise. Note: The claim will enter the verification process according to the conditions of the Service Request to validate if it is appropriate for payment.



**Claim file:** It consists on the "**CLAIM REQUEST**" and complementary information as the case may be. This "Claim Request" can be found and downloaded from our website: [www.paquetexpress.com.mx](http://www.paquetexpress.com.mx)



**Service Request:** It refers to an official document registered with the Federal Consumer Protection Office, through which the contracting conditions of a shipment between Paquetexpress® and the Customers are formalized. This document contains the quantities and types of goods to be transported under this document, sender and recipient information, names, insurance contracts status, declared value, among others.

# TYPES OF CLAIMS CASES

---

I

**Total damage:** Refers to merchandise that suffered some damage covered by the Service Request, which has no repair.

II

**Partial damage:** Refers to the merchandise that suffered some damage covered by the Service Request, which can be repaired.

III

**Violent Robbery:** It refers to any merchandise that was stolen or stripped by third parties outside our company covered by the Service Request and there is a record of facts and / or complaint to the Public Ministry

IV

**Incomplete Shipment:** Réferis to the loss and / or misplacement of a fraction of the goods, which may be items, boxes and / or packages covered by the Service Request, for reasons aiributable to logistical incidents by the Carrier

Example: Out of 3 boxes transported, only 1 arrived at its destination

V

**Missing Shipment:** Refers to the total loss of the merchandise covered by the Service Request for causes attributable to logistical incidents by the Carrier.

Example: Out of 3 boxes transported, none arrived at their destination.

VI

**Partial subtraction:** It refers to the loss of some pieces of the contents of the merchandise, these items, boxes and / or packages may be covered by the Service Request for causes aiributable to logistical incidents by the carrier.

Example: Customer receives a box with 5 missing pieces of the 10 that the box contained.

VII

**Total subtraction:** It refers to the total loss of the contents of the merchandise, which may be items, boxes and / or packages covered by the Service Request for reasons aiributable to logistical incidents by the carrier.

Example: the customer receives a completely empty package

# OFICIAL DOCUMENT TO FORMALIZE A CLAIM

## FILE: CLAIM REQUEST



### CLAIM REQUEST

PLACE AND DATE:

SERVICE REQUEST / TRACKING:

Dear Customer:

To process your claim, it is essential to fill in each of the fields of this format, in turn we request your valuable support to provide us with the following additional documentation:

#### FOR ANY TYPE OF DAMAGE:

CLAIM LETTER

INVOICE

REPAIR QUOTATION

PHOTOS

Note 1: The repair quotation will only be necessary if the damage to the merchandise is partial (repairable), it must be prepared by a legally established supplier; In the case of total damage, if the claim results from payment, before its settlement, you must deliver the damaged merchandise to us (SALVAGE).

#### FOR ANY TYPE OF MISSING/SUBTRACTION OF PACKAGES:

CLAIM LETTER

INVOICE

PHOTOS

Note 2: If you do not have photographs of the merchandise claimed to be missing, it will be necessary to provide us with images of merchandise similar to it.

#### FOR VIOLENT ROBBERY:

CLAIM LETTER

INVOICE

Once your file is completed, please send it to the e-mail: [reclamaciones@paquetexpress.com.mx](mailto:reclamaciones@paquetexpress.com.mx)

### GENERAL INFORMATION

NAME / BUSINESS NAME OF THE CLIENT:

DESTINATION BRANCH:

DOCUMENTATION DATE:

PACKAGE DELIVERY DATE:

INSURED VALUE:

AMOUNT CLAIMED:

### MARK THE TYPE OF CLAIM

- TOTAL DAMAGE  PARTIAL DAMAGE  VIOLENT ROBBERY  INCOMPLETE SHIPMENT  MISSING SHIPMENT  
 PARTIAL SUBTRACTION  TOTAL SUBTRACTION

### INFORMATION OF CLAIMED GOODS

QUANTITY	DESCRIPTION OF GOODS	UNIT PRICE	TOTAL COST
		\$	\$
		\$	\$
		\$	\$
		\$	\$
		\$	\$
		\$	\$
TOTAL CLAIMED:			\$

### ESSENTIAL INFORMATION TO FORMALIZE THE CLAIM

ACCOUNT BENEFICIARY:

BANK ACCOUNT:

BRANCH:

BANK:

TRANSFER KEY (CLABE):

EMAIL:

TELEPHONE  
NUMBER:

RESPONSIBLE FOR THE INFORMATION (CLIENT)

Consideration: In response to the claim that you have formalized with us, we receive this documentation and information, in order to validate your case, in concordance with the conditions in the clauses of the Service Request with which your merchandise traveled, so in the coming days, we will notify you if your claim is appropriate for payment or otherwise the reasons for inadmissibility, according to the progress of the research we carry out; We may request additional information from you to adequately support the final resolution of your case.

# OFFICIAL DOCUMENT IF A CLAIM IS ADMISSIBLE

## FORMAT: CONSENT OF COMPENSATION

### CONSENT OF COMPENSATION

Los Mochis, Sin. January 20th, 2023

Dear Customer,

In concordance with the Claim Request, you sent us in recent days, in relation to the damage caused to your merchandise that traveled through our services, under the Service Request number MTY01-WW102030, we state that we have reached a conclusion, which is based on the evidence and investigation that we had in our possession. Based on the above, we are pleased to inform you that compensation has been approved for payment under the following terms:

#### 1.- Amounts.

Insured amount	\$1,000.00
Claimed amount	\$700.00
Claimed amount before TAXES:	\$603.45
Base amount of compensation:	<b>\$603.45</b>
(-)-Deductable (20%):	\$200.00
Subtotal:	\$403.45
TAX (16%):	\$64.55
<b>TOTAL (MXN):</b>	<b>\$468.00</b>

#### 2.- Terms for Payment.

- This This Compensation Consent will be valid for up to 10 business days from the date of shipment. The reason is that, if you do not receive your approval and the documents required for payment, the claim will expire due to a lack of interest in its resolution.
- Send along with the invoice, the address, contact and telephone number of the address where we will go to collect the rescue, this in case it applies (understanding this as the merchandise that is being compensated).
- Send Bank Account Cover in your name to where the amount to be compensated will be deposited. please share the following:

Bank: \_\_\_\_\_  
Branch: \_\_\_\_\_  
Account: \_\_\_\_\_  
CLABE: \_\_\_\_\_  
Bank reference : \_\_\_\_\_

**Please send us this scanned consent via email, if you are a natural person, stamp your full name and signature. In the case of representing a legal entity, you must stamp the full name, position, signature, and name of the legal entity. The Client declares that by accepting this claim, his right to claim again on the same assumption is extinguished**

Kind regards,

(Name of analyst handling the case)  
Operadora de Servicios Paquetexpress S.A. de C.V.

I accept the compensation contained here in

\_\_\_\_\_

COMPANY NAME  
PHYSICAL PERSON: Name and signature.  
MORAL PERSON: Name and signature.  
COMPANY NAME AND POSITION

\_\_\_\_\_

# PHASES OF THE CLAIM PROCESS



## 1

If at the time of delivery of your shipment there is any type of anomaly that damages or harms its contents:

The consignee, must state in writing the acknowledgment of receipt or Service Request of Paquetexpress®, noting the observations corresponding to the detected anomalies, and specifying the number of damaged and/or missing parts.

✓ Correct examples:

- I received the crushed box, 1 broken grill.
- I received an open box, missing 2 caps.

x Wrong examples:

- Broken box
- Open box
- Subject to review



## 2

Once the observation has been made, the sender or recipient of the shipment must formalize his claim to Paquetexpress® within a period not exceeding 15 calendar days after receipt of the goods, which will be subject to review in concordance with the conditions of the Service Request.

This information must be sent to the email:

[reclamaciones@paquetexpress.com.mx](mailto:reclamaciones@paquetexpress.com.mx) attaching its complete file: "CLAIM REQUEST" duly prepared, identifying the type of claim, as well as the additional information indicated therein according to the type of claim in question.



## 3

After receiving the aforementioned documentation, Paquetexpress® will notify you via email of the reception of your file within a period not exceeding 1 business day.



## 4

Paquetexpress®, will proceed to analyze the specific claim case, after having analyzed it and carried out the corresponding inquiries and investigation, it will give an educated response to the Claim Request sent, where it will approve or reject it via email. Said response must not exceed 15 fifteen working days from the notification of the receipt of the claim mentioned in numeral 3.



## 5

If your claim is appropriate, it will be necessary to send Paquetexpress® the following documentation in order to proceed with the realization of your payment:

- ✓ **"CONSENT OF COMPENSATION"** duly completed and signed. The CONSENT OF COMPENSATION form will be emailed to you at the time the amount that Will be compensated is determined.
- ✓ Invoice issued by the Client in PDF file and XML file that must be sent to [reclamaciones@paquetexpress.com.mx](mailto:reclamaciones@paquetexpress.com.mx), and must contain the amount to be compensated that was notified in writing in the **"CONSENT OF COMPENSATION"** in favor of:

*OPERADORA DE SERVICIOS PAQUETEXPRESS S.A. DE C.V.  
AVENIDA EJERCITO MEXICANO "2002 COL. INSURGENTES  
MAZATLAN SINALOA CP 82018 RFC: PEC1411282LA*

- ✓ Account statement cover to validate bank details.  
\* Attach bank reference in case of being required for electronic transfer.

**NOTE: In case of total damage, the damaged merchandise must be delivered to Paquetexpress®, which will be called «salvage».**



## 6

Once all the documentation of the above point has been received, Paquetexpress® will notify you via email of the tentative date of payment, which may not exceed 18 business days from the reception of the documents necessary to make your payment. It is important to note that even when the Claim Request has been favorable, Paquetexpress® will not be obliged to make the compensation payment if the Client does not deliver the documentation and information required for this purpose.

# IMPORTANT CONSIDERATIONS

✓ The invoiced value must match the amount approved in the signed "**CONSENT OF COMPENSATION**".

✓ It is of utmost importance to send the complete documentation in a timely manner so as not to delay the compensation process.

✓ It is important to consider that a deductible will be applied in accordance with the conditions of the Service Request, calculated by a percentage of the total loss claimed by Paquetexpress® for Service Request: 0% for damage, 0% for missing / subtraction and 20% for theft.

*NOTE: The deductible for damage is 0% and only in special cases will apply a differentiated deductible that will be specified on the cover of the service request, previously negotiated with the Client.*

✓ Compensation is made at cost price, if the Client is not in a position to disclose its purchase invoices, Paquetexpress® will proceed to deduct 25% of the sale value of their claimed product before TAXES.

✓ The payment of your compensation will be subject to review by our credit department based on your credit situation.

✓ In the event of indemnifying a used merchandise, a depreciation discount will be applied.



# IMPORTANT CONSIDERATIONS

Here are some scenarios that could arise according to the nature of your claim; considering the following criteria to evaluate and determine the resolution of your case.

All the cases that will be exposed are subject to the clauses of the Service Request of Paquetexpress®.

The table of criteria that follows should be read from top to bottom, according to the case that applies to your claim situation.

**NA: Means Not Applicable:** In cases where this indicator appears it is important to mention that it is irrelevant in the resolution of your claim, that is, whether or not you meet the criteria will not affect the result

✓ Compliant

✗ Non-compliant

It is necessary to consider the following information:

**Regulatory time** is understood as the period of 5 days from the delivery of goods, within which the Customer can claim damage without having made the corresponding anomaly annotation during delivery. The former only applies to damage to new goods with their original packaging and insurance contracted with Paquetexpress®, with photographic evidence of damage to the packaging and damage to the claimed merchandise. This extension does not apply to non-existing or subtraction of merchandise

*Note:* The claim will enter the corroboration process in accordance with the conditions of the Service Request, to validate if it is appropriate for payment.

# CLAIM SOLVING CRITERIA

## DAMAGE CASES

CRITERIA TO EVALUATE	TYPE OF CASES					
	DAMAGE					
	Example 1	Example 2	Example 3	Example 4	Example 5	Example 6
1. INSURED SHIPPING	✓	✓	✓	✗	✗	✗
2. DISAGREEMENT ACKNOWLEDGMENT	✓	✗	✗	✓	✗	✗
3 . NOTICE OF ANOMALY WITHIN REGULATORY TIME	NA	✓	✗	NA	✗	✓
IS A DEDUCTIBLE APPLICABLE?	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>IS THE CLAIM EFFECTIVE?</b>	<b>YES</b>	<b>YES *</b>	<b>NO</b>	<b>UNTIL 15 DSMGVDF *</b>	<b>NO</b>	<b>UNTIL 15 DSMGVDF *</b>

\* Subject to verification of correct packaging as well as photographs of contents and packaging.

\* It is considered mandatory requirement to share proof of costs (INVOICE).

### 15 DSMGVDF:

For all UNINSURED cases, our liability is limited only to 15 days of the General Minimum Wage in force in the Federal District (DSMGVDF) in concordance with the Federal Roads, Bridges, and Motor Transportation Law (Articles 66 and 67), as long as there is a nonconformity accusation.

# CLAIM SOLVING CRITERIA

## CASES OF MERCHANDISE SUBTRACTION

CRITERIA TO EVALUATE	TYPE OF CASES					
	MERCHANDISE SUBTRACTION					
	Example 1	Example 2	Example 3	Example 4	Example 5	Example 6
1. INSURED SHIPPING	✓	✗	✓	✗	✗	✓
2. DISAGREEMENT ACKNOWLEDGMENT	✓	✓	✗	✗	✗	✗
3. NOTICE OF ANOMALY WITHIN 24 HOURS OF DELIVERED THE PACKAGE	NA	NA	✗	✗	✓	✓
IS A DEDUCTIBLE APPLICABLE?	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>IS THE CLAIM EFFECTIVE?</b>	<b>YES</b>	<b>YES *</b>	<b>NO</b>	<b>NO</b>	<b>UNTIL 15 DSMGVDF *</b>	<b>UNTIL 15 DSMGVDF *</b>

\* Subject to verification of photographs evidencing packaging violation.

### 15 DSMGVDF:

For all UNINSURED cases, our liability is limited only to 15 days of the General Minimum Wage in force in the Federal District (DSMGVDF) in concordance with the Federal Roads, Bridges, and Motor Transportation Law (Articles 66 and 67), as long as there is a nonconformity accusation as long as there is a notice of anomaly within 24 hours of delivered the package.

# CLAIM SOLVING CRITERIA

## CASES OF VIOLENT ROBBERY

CRITERIA TO EVALUATE	TYPE OF CASES	
	VIOLENT ROBBERY	
	Example 1	Example 2
1. INSURED SHIPPING	✓	✗
2. DISAGREEMENT NONCONFORMITY	NA	NA
3. NOTICE OF ANOMALY WITHIN TIME REGULATORY	NA	NA
IS A DEDUCTIBLE APPLIABLE?	20%	0%
<b>IS THE CLAIM EFFECTIVE?</b>	<b>YES</b>	<b>15 DSMGVDF</b>

### 15 DSMGVDF:

For all NON-INSURED cases, our liability is limited to only 15 days of General Minimum Wage in force in the Federal District in accordance with the Federal Roads, Bridges and Motor Transport Law (Article 66 and 67).

# BENEFITS OF PAQUETEXPRESS CONTRACTED INSURANCE

BENEFIT	PAQUETEXPRESS®	OTHERS
<b>COVERAGE</b>	Wide.	Limited.
<b>DEDUCTIBLE</b>	Damage 0%, violent theft 20% of the total value claimed.	20% to 25% of the insured amount
<b>TERRITORIALITY</b>	Worldwide coverage.	Limited.
<b>DECLARED VALUE PER SERVICE REQUEST</b>	Up to \$20,000,000.00 MXN	Up to \$500,000.00 MXN
<b>SUBJECT TO ADJUSTER REVIEW</b>	No adjuster review.	It is paid according to the adjuster's approval
<b>MANAGEMENT WITH THE INSURANCE COMPANY</b>	Carried out by the company	The Client manages it with the insurance company.
<b>THE CLIENT IS DIRECTLY COMPENSATED</b>	YES	NO, In most cases the client has to call the insurance company attention lines to manage payment or, if appropriate, deal with an insurance adjuster.
<b>CONSTANT FEE ALL YEAR ROUND REGARDLESS OF THE AREA, COUNTRY REGION OR TYPE OF MERCHANDISE</b>	YES	NO, depending on the region and the type of merchandise, more expensive fees may apply.

# COMPLETE CLAIM FILE EXAMPLE

---



# COMPLETE CLAIM FILE EXAMPLE



## CLAIM REQUEST

Place and date of initiation of claim

PLACE AND DATE Mérida, Yucatán 24/01/2019

SERVICE REQUEST / TRACKING: MID01-AA25697/783144953697

Dear Customer:

To process your claim, it is essential to fill in each of the fields of this form, in turn we request your valuable support to provide us with the following additional documentation:

Check to the attached documents

**FOR ANY TYPE OF DAMAGE:**

CLAIM LETTER  INVOICE  REPAIR QUOTATION  PHOTOS

Note 1: The repair quotation will only be necessary if the damage to the merchandise is partial (repairable), it must be prepared by a legally established supplier; In the case of total damage, if the claim results from payment, before its settlement, you must deliver the damaged merchandise to us (SALVAGE).

**FOR ANY KIND OF MISSING OR SUBTRACTION:**

CLAIM LETTER  INVOICE  PHOTOS

Note 2: If you do not have photographs of the merchandise claimed to be missing, it will be necessary to provide us with images of merchandise similar to it.

**FOR VIOLENT ROBBERY:**

CLAIM LETTER  INVOICE

Once your file is completed, please send it to the email: [reclamaciones@paquetexpress.com.mx](mailto:reclamaciones@paquetexpress.com.mx)

### GENERAL INFORMATION

NAME / COMPANY NAME:

MUEBLES EN MADERA SA DE CV

Shipper or consignee

DESTINATION:

GUADALAJARA

DOCUMENTATION DATE: 05/01/2019

DATE OF DELIVERY OF THE MERCHANDISE: 09/01/2019

INSURED VALUE:

\$8,000.00

AMOUNT CLAIMED:

\$1,500.00

Amount that was insured

### MARK THE TYPE OF CLAIM

Mark the type of claim

- TOTAL DAMAGE  
  PARTIAL DAMAGE  
  VIOLENT ROBBERY  
  INCOMPLETE SHIPMENT  
  MISSING SHIPMENT  
 PARTIAL SUBTRACTION  
  TOTAL SUBTRACTION

### INFORMATION ON THE CLAIMED MERCHANDISE

QUANTITY	MERCHANDISE DESCRIPTION	UNIT PRICE	TOTAL COST
1	TABLE	\$ 700.00	\$ 700.00
1	COAT RACK	\$ 800.00	\$ 800.00
		\$	\$
		\$	\$
		\$	\$

TOTAL CLAIMED: \$1,500.00

### INFORMATION ESSENTIAL TO FORMALIZE THE CLAIM

ACCOUNT BENEFICIARY:

MUEBLES EN MADERA SA DE CV

The bank details must correspond and coincide with the business name of the complaining client

Total amount claimed

BANK ACCOUNT:

5987456

BRANCH:

196

BANK:

BANCO REAL

INTERBANK CLABE:

1546 4582 4568 5456

EMAIL:

mueblesenmadera@correo.com

PHONE:

999 546 8763

RESPONSIBLE FOR THE INFORMATION (CLIENT)

MIRNA ISABEL OLGUIN SUAREZ

Name of the contact responsible for the information

Consideration: In response to the claim that you have formalized, we receive this documentation and information, in order to validate your case, in accordance with the conditions of the clauses of the Service Request with which your merchandise traveled, so in the next few days, we will notify you if your claim is due to payment or otherwise the reasons of inadmissibility, according to the progress of the investigation that we carry out; It is possible that we request additional information to adequately support the final resolution of your case.

# CLAIM LETTER

## CLAIM LETTER

SERVICE REQUEST / TRACKING: MID01-AA25697/783144953697

PLACE AND DATE: Mérida, Yucatán. January 2, 2023

TYPE OF CLAIM : PARTIAL DAMAGE

PAQUETEXPRESS

To whom it may concern:

Please write an open letter where you describe the facts.

  
MIRNA ISABEL HOLGUIN SUAREZ

Full name and signatura

24/01/2019

Date

mueblesenmadera@correo.com

e mail

999 546 8763

Phone number



# INVOICE

NO. - XXXX-XX  
PO NUMBER - XXXXX  
DUE - MM/DD/YYYY

# INVOICE

INVOICE TO  
**XYZ INC.**

ADDRESS 1,  
ADDRESS 2,  
PINCODE,  
PHONE NUMBER

COMPANY:

**ABC INC.**

ADDRESS 1,  
ADDRESS 2,  
PINCODE,  
PHONE NUMBER

Description	Price	QTY	Subtotal
Item 1	\$ 1000	1	\$ 1000
Item 2	\$ 1000	1	\$ 1000
Item 3	\$ 1000	1	\$ 1000
Item 4	\$ 1000	1	\$ 1000

## PAYMENT METHOD

Bank Name: The Unlimited Bank  
Bank Account: 123-456-7890

\*Payment Terms Are Usually Stated on the Invoice. These May Specify That the Buyer has a Maximum Number of Days in Which To Pay and Is Sometimes Offered a Discount if Paid Before the Due Date\*

Subtotal	\$ 4000
Tax (10%)	\$ 400
Discount	\$ 1000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2600</b>

## ACKNOWLEDGEMENT OF RECEIPT

I, hereby acknowledge that I have received a copy of the following documents. (To be completed in advance by the sender of the documents. Include sufficient particulars to identify each document)

Thank you for trusting us!

XYZ

Signature of Authorized Person

MM/DD/YYYY

Date

# REPAIR QUOTE

## REPARA TODO SA DE CV

January 2, 2023, Mexico City.

**SUBJECT: QUOTE 2154**

**MUEBLES EN MADERA SA DE CV**  
(MIRNA ISABEL HOLGUIN SUAREZ)

In response to your request, the following quotation is presented:

Quantity	Description	Unit price	Total cost
1	Painting and repair coffee table	\$700.00	\$700.00
1	Coat rack painting and repair	\$800.00	\$800.00
<b>TOTAL (INCLUDING TAXES)</b>			<b>\$1,500.00</b> <b>MXN</b>

This quote is valid for 30 days.

*Conditions: Work delivery time is from 3 to 5 working days after a down payment of 50% of the total cost*

We hope this quote is of your total satisfaction.

Sincerely,

\_\_\_\_\_  
José Pérez  
General Manager

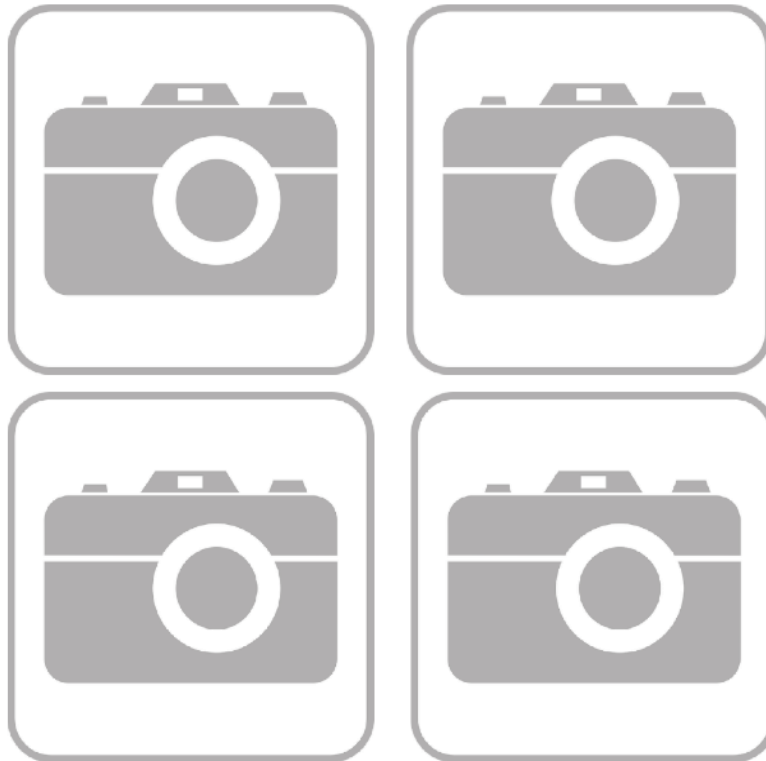
# PHOTOGRAPHIC EVIDENCE

## PHOTOGRAPHIC EVIDENCE

SERVICE REQUEST / TRACKING: MID01-AA25697/783144953697

PLACE AND DATE: Mérida, Yucatán. January 2, 2023

TYPE OF CLAIM: PARTIAL DAMAGE



  
MIRNA ISABEL HOLGUIN SUAREZ

**Full name and signatura**

24/01/2019

**Date**

mueblesenmadera@correo.com

**E mail**

999 546 8763

**Phone number**

# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

- **What do I need to start my formal claim process?**

Fill out the "**CLAIM REQUEST**" form and share complementary documentation as the case may be.

- **To which E mail should I send my claim request?**

Please, send the "**CLAIM REQUEST**", including the requested documentation to the email: [reclamaciones@paquetexpress.com.mx](mailto:reclamaciones@paquetexpress.com.mx)

- **How long does it take to provide a resolution to my claim process?**

The estimated average response time for resolution varies from 2 to 15 business days.

- **Why am I only compensated by 15 DSMGVDF?**

According with the Federal Roads, Bridges and Motor Transport Law (Articles 66 and 67), if your shipment does not travel insured with an insurance policy, Paquetexpress® is only obliged to compensate you for 15 DSMGVDF.

- **How can I know what the reasons for the inadmissibility of my claim are?**

In the notifications sent to your email regarding resolutions, a series of documents are attached, which are intended to inform you for inadmissibility. Likewise, evidence is attached that protect them is also attached (acknowledgments of receipt, emails with important information, images, etc.)

- **What data should the requested invoice contain if my claim is appropriate?**

The invoice must be issued by the applicant customer in favor of **OPERADORA DE SERVICIOS PAQUETEXPRESS S.A. DE C.V.** with the following information:

1. The invoice must match the total amount to be compensated exposed in the "CONSENT OF COMPENSATION".
2. The concept of the invoice must be the clabe: 84101700 "Debt Management".
3. In the description of the merchandise, please detail the damaged / lost / damaged material
4. The use of the invoice will be: G03 - General expenses.
5. Indicate the form of payment in the concept code: "99".
6. Indicate the payment method: PPD - Payment in installments or deferred.
7. Payment will be made by transfer to your account.

Any invoice that does not have these requirements must be canceled and generated again according to the legal provisions of the SAT. The foregoing will be reason enough to stop the payment of compensation.

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

- **What should I do if I am a regular person without a business activity and not able to issue an invoice?**

Please share the form "**CONSENT OF COMPENSATION**" duly completed and signed, indicating at the bottom the legend "I do not issue an invoice because I am a regular person without business activity."

- **How long does it take to settle my compensation if my claim is admissible?**

Once you share us the documentation required for payment, the transfer to your account will be within 8 to 18 business days. Your proof of payment will be sent to you via email.

- **Can I generate a "CREDIT NOTE" instead of an invoice?**

For tax and accounting reasons, to be able to issue the payment of any compensation, only the issuance of an invoice is accepted for the purpose of specifying the deposit, without this, Paquetexpress® may withhold the corresponding payment until the Client issues the invoice correctly

- **Why was my severance payment withheld?**

Withholding of severance payments can occur in the following scenarios:

- ✓ Undelivered salvage to Paquetexpress®: In cases of TOTAL DAMAGE where Paquetexpress® authorizes full payment of the compensation, it is necessary to notify the address, contact and telephone number where we can collect the damaged merchandise. If the salvage is not delivered, the payment will be declined until said merchandise is available.
- ✓ Overdue balances in porfolioast due customer debt (only applies to Paquetexpress® customers who have credit).  
The compensation payment will be subject to review by the credit and collection area.
- ✓ Failure to issue the required invoice.

Additionally, there may be a delay in the payment of your compensation for the following reason:

- ✓ Incorrect account / bank reference and / or agreement key not provided: The electronic transfer may be late to the payment dates indicated above if the account is incorrect or in the name of a third party.

Also, if no bank reference and/or agreement key is notified, the deposit process would delay your payment days