

# ¿QUÉ DEBO HACER PARA INICIAR UNA RECLAMACIÓN?

---



# 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

# 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 24 horas 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 y seguro contratado con Paquetexpress®, mostrando la evidencia fotográfica del daño en el empaque y del daño en mercancía reclamada. 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 amparadas 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 amparadas por la Solicitud de Servicio por causas atribuibles a incidencias logísticas al transportista.

Ejemplo: Cliente recibe la caja totalmente vacía.



# 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 cheque, 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.  
Boulevard Rosendo G. Castro, Número 32 Pte., col. Centro, Los Mochis, Sinaloa, C.P. 81200 RFC: PEC1411282LA*
- ✓ Carátula de estado de cuenta para validar datos bancarios.  
\*Compartir referencia bancaria en caso de ser requerida para depósito de cheque.

**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 24 horas 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 y seguro contratado con Paquetexpress®, mostrando la evidencia fotográfica del daño en el empaque y del daño en la mercancía reclamada. **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				
	Ejemplo 1	Ejemplo 2	Ejemplo 3	Ejemplo 4	Ejemplo 5
1. ENVÍO ASEGURADO	✓	✓	✓	X	X
2. ACUSE CON INCONFORMIDAD	✓	X	X	✓	X
3. AVISO DE LA ANOMALÍA DENTRO DEL TIEMPO REGLAMENTARIO	NA	✓	X	NA	NA
¿APLICA DEDUCIBLE?	0%	0%	0%	0%	0%
¿PROCEDE RECLAMACIÓN?	SÍ	*	NO	15 DSMGVDF	NO

\* Sujeto a validación y verificación.

**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.

## CASOS DE FALTANTE Y/O SUSTRACCIÓN

CRITERIO A EVALUAR	TIPOS DE CASOS			
	FALTANTE Y/O SUSTRACCIÓN			
	Ejemplo 1	Ejemplo 2	Ejemplo 3	Ejemplo 4
1. ENVÍO ASEGURADO	✓	x	✓	x
2. ACUSE CON INCONFORMIDAD	✓	✓	x	x
3. AVISO DE LA ANOMALÍA DENTRO DEL TIEMPO REGLAMENTARIO	NA	NA	NA	NA
¿APLICA DEDUCIBLE?	0%	0%	0%	0%
¿PROCEDE RECLAMACIÓN?	SÍ	SÍ	NO	NO

**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.

## 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%	20%
¿PROCEDE RECLAMACIÓN?	SÍ	15 DSMGVDF

**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.

# 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 COMPAÑÍA 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

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

**Sello Digital CFDI**

OgwHJjHurfXGcDIdWkPaxh3Nkz+peMfmM3Ym7ujY0J9mFWxJcLFF+IWL6Hd1W77QqBRV2qKutcmEhZ8dXtLbYpZ7H+tzfFqjB5pQKHlaTiCYML7jqeZnR8LKdgWr0Xku

**Sello Digital SAT**

LlmJe24xByj7InQukRo5mEuMXSwZZHXFTIZHDTu27egAYyCz0beBRNMJVbMklj+6gQ9eBR0VaTKN7QNLeOATBgryYomlqT8BCjHHiEo3ihlQIT8yVoF3i1950kcD6MhW16aehudHxfrLlWvLMu8/eRN

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

||1.1|8CBA0E9D-37C8-41F9-9BD2-050481F79D7E|2018-04-10T11:00:29|EEME000602QR9|OgwHJjHurfXGcDIdWkPaxh3Nkz+peMfmM3Ym7ujY0J9mFWxJcLFF+IWL6Hd1W77QqBRV2qKutcmEhZ8dXtLbYpZ7H+tzfFqjB5pQKHlaTiCYML7jqeZnR8LKdg7Wr0Xku+rlX1A1TaCAg3cEgi2Efdg1j6e2Z8z9VXZRUXM=[00001000000404477432]|

# 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



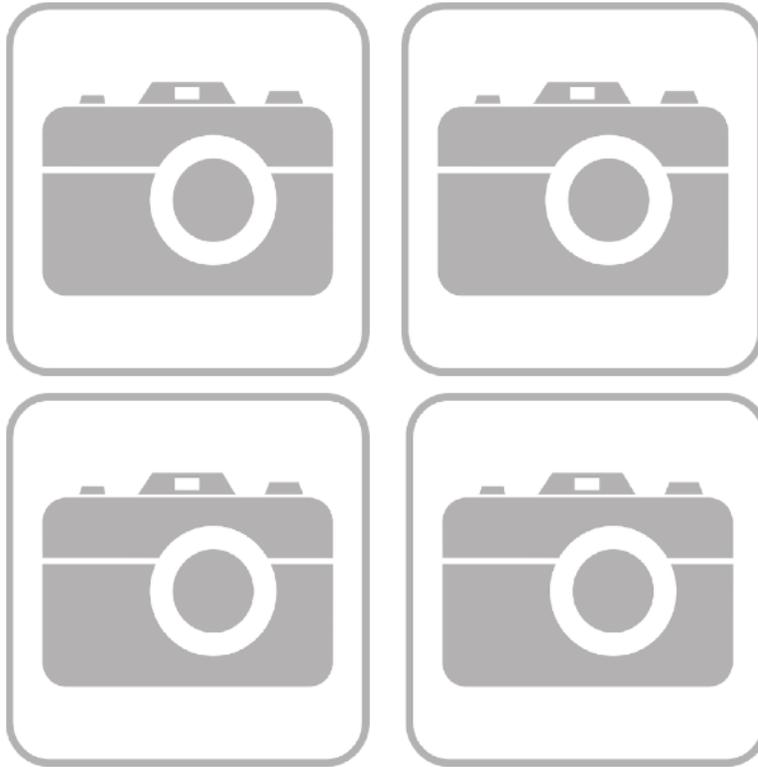
# EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

## 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 2 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 un cheque, 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 cheque de su indemnización será depositado 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 cheque de indemnización podrá ser depositado 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.