



**¿QUÉ DEBO HACER
PARA INICIAR UNA
RECLAMACIÓN?**

ÍNDICE

Introducción	3
Definiciones	4
Tipos de reclamación	5
¿Cómo formalizar una reclamación?	6
Fases del proceso de reclamación	7
Documento oficial en caso de ser procedente una reclamación	9
Consideraciones importantes	10
Criterios para resolución de reclamaciones	11
Beneficios del seguro contratado con Paquetexpress®	15
Documentación requerida para el ingreso de una reclamación	16
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 **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 información y documentación requerida mediante la siguiente liga <https://www.paquetexpress.com.mx/contacto/solicitud-de-reclamacion>.



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

- 1 Daño total:** Se refiere a la mercancía amparada por la Solicitud de Servicio que sufrió algún daño, misma que no tiene reparación alguna.
- 2 Daño parcial:** Se refiere a la mercancía amparada por la Solicitud de Servicio que sufrió algún daño, misma que puede ser reparada.
- 3 Robo por terceros:** 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.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 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.
- 7 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.

¿CÓMO FORMALIZAR UNA RECLAMACIÓN?

Para formalizar una reclamación ya sea por **1. Daño**, **2. Faltante** o **3. Robo por terceros**, identifique si su envío cuenta con guía, es decir, Solicitud de Servicios y rastreo generados para dar trazabilidad. De ser así, favor de seguir las instrucciones del siguiente manual:



Manual de proceso de reclamación con solicitud de servicio.

En caso contrario, si la mercancía a reclamar no cuenta con Solicitud de servicios y rastreo, favor de seguir las indicaciones del siguiente manual:



Manual de proceso de reclamación sin solicitud de servicio.

La diferencia de ambos manuales de instrucción radica si la mercancía a reclamar fue o no fue documentada en el sistema de Paquetexpress. Si no fue documentada por alguna situación en particular, pero confirma que Paquetexpress incurrió en el extravío o daño de la misma, es posible levantar reclamación siguiendo las indicaciones del Manual de proceso de reclamación sin solicitud de servicios.

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.

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. En cambio, para reclamaciones por “Entregas no reconocidas”, el cliente tendrá un lapso no mayor a los **30 días naturales** para realizar la notificación a Paquetexpress del desconocimiento de la entrega, y posterior a ello, ingresar su reclamación formal mediante nuestra página oficial <https://www.paquetexpress.com.mx/contacto/solicitud-de-reclamacion/> 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** Al finalizar el registro exitoso de información, el portal arrojará un folio para dar seguimiento posterior a su solicitud, asimismo, deberá recibir dicho folio mediante correo electrónico registrado en el formulario.

FASES DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN

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, 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: CARRETERA INTERNACIONAL #3501 COL. LA JOYA, MAZATLAN, SINALOA CP. 82124 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 **6 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.

DOCUMENTO OFICIAL EN CASO DE SER PROCEDENTE UNA RECLAMACIÓN

FORMATO: CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN

Los Mochis, Sin. a 24 de febrero de 2025

CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN

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 **MEX02WW1234567, 123456789123**, 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	\$ 5,000.00
Importe reclamado	\$10,000.00
Importe base de indemnización	\$ 5,000.00
Subtotal	\$ 5,000.00
(+) IVA (%)	\$ 800.00
Total (MXN)	\$ 5,800.00

2.- Condiciones para pago

- 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

Operadora de Servicios Paquetexpress S.A. de C.V.

Acepto la indemnización aquí contenida,

PNA. FÍSICA: Nombre y firma.
PNA. MORAL: Nombre y firma. Nombre de la Empresa y puesto.

Este documento tiene una vigencia de 3 meses a partir de su emisión. Recomendamos contestar dentro de ese lapso para evitar que su reclamación sea cancelada por falta de interés.

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.
- ✓ El consentimiento de indemnización tiene una vigencia de 3 meses a partir de su emisión. Recomendamos contestar dentro de ese lapso para evitar que su reclamación sea cancelada por falta de interés.
- ✓ En caso de que la reclamación por daño resulte procedente y el importe de la indemnización sea igual o superior al 70% del valor de la mercancía reclamada, Paquetexpress® requerirá la información necesaria para la recuperación del salvamento. La falta de disponibilidad del salvamento podrá ser motivo para que la reclamación sea considerada improcedente.



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
ENVÍO ASEGURADO	✓	✓	✓	✗	✗	✗
ACUSE CON INCONFORMIDAD	✓	✗	✗	✓	✗	✗
AVISO DE LA ANOMALÍA DENTRO DEL TIEMPO REGLAMENTARIO	NA	✓	✗	NA	✗	✓
¿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
ENVÍO ASEGURADO	✓	✗	✓	✗	✗	✓
ACUSE CON INCONFORMIDAD	✓	✓	✗	✗	✗	✗
AVISO DENTRO DE LAS PRIMERAS 24HRS POSTERIOR A LA ENTREGA	NA	NA	✗	✗	✓	✓
¿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 POR TERCEROS

CRITERIO A EVALUAR	TIPOS DE CASOS ROBO POR TERCEROS	
	ESCENARIO 1	ESCENARIO 2
ENVÍO ASEGURADO	✓	✗
ACUSE CON INCONFORMIDAD	NA	NA
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
COBERTURA	Amplia.	Limitada.
DEDUCIBLE	Daño 0%, Robo con violencia 20% del total del valor reclamado.	General del 20 al 25% de la suma asegurada.
TERRITORIALIDAD	Cobertura mundial.	Limitada.
VALOR DECLARADO POR SOLICITUD DE SERVICIO	Hasta \$20,000,000.00 M.N.	Hasta \$500,000.00 M.N.
SUJETO A REVISIÓN DEL AJUSTADOR	Sin revisión de ajustador.	Se paga conforme aprobación de ajustador.
GESTIÓN ANTE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS	Nuestra empresa lo hace por el cliente.	El Cliente lo gestiona ante la compañía de seguros.
SE INDEMNIZA DE MANERA DIRECTA AL CLIENTE	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.
CUOTA CONSTANTE TODO EL AÑO SIN IMPORTAR LA ZONA O REGIÓN DEL PAÍS O TIPO DE MERCANCÍA	Sí	NO, dependiendo la región y el tipo de mercancía, pueden aplicar cuotas más caras.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL INGRESO DE UNA RECLAMACIÓN

1) FACTURA DE ADQUISICIÓN / COMPROBANTE DE COSTOS

EMPRESA SA DE CV		FACTURA A455																													
RFC: PECJ900520XXX																															
Blvd. Rosendo G. Castro #1250 oriente, Col. Villaseñor, Los Mochis, Sinaloa, México, CP. 90125.																															
Receptor:																															
CORPORATIVO SA DE CV RFC: PEPJ800101XXX CALLE TERCERA, NUM 7654 SUR, COL. CENTRO MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO. CP. 76242																															
		<table border="1"> <tr> <td>Efecto de Comprobante:</td> <td>I Ingreso</td> </tr> <tr> <td>Fecha Expedición:</td> <td>02/01/2019 11:00:28 a. m.</td> </tr> <tr> <td>Método de Pago:</td> <td>PPD Pago en parcialidades o diferido</td> </tr> <tr> <td>Forma de Pago:</td> <td>99 Por definir</td> </tr> <tr> <td>Certificado Emisor:</td> <td>00001000000305791401</td> </tr> <tr> <td>Folios Fiscales:</td> <td>8cba0e9d-37c8-41f9-9bd2-050481f79d7e</td> </tr> <tr> <td>Certificado SAT:</td> <td>00001000000404477432</td> </tr> <tr> <td>Expedido en:</td> <td>03300</td> </tr> <tr> <td>Uso CFDI:</td> <td>P01 Por definir</td> </tr> </table>		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										
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																														
Régimen Fiscal																															
612 Personas Físicas con Actividades Empresariales y Profesionales																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Clave producto</th> <th>Clave unidad</th> <th>Unidad</th> <th>No. Parte</th> <th>Descripción</th> <th>Precio unitario</th> <th>Importe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>42182013</td> <td>H212</td> <td>PIEZA</td> <td>459635</td> <td>MESA DE CENTRO</td> <td>\$1,750.00</td> <td>\$1,750.00</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>42182013</td> <td>H354</td> <td>PIEZA</td> <td>478563</td> <td>PERCHERO</td> <td>\$2,354.00</td> <td>\$2,354.00</td> </tr> </tbody> </table>								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
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				Subtotal: \$4,104.00																									
		CUATRO MIL SETECIENTOS SESENTA 64/100 MN				IVA: \$656.64																									
						Total MXN \$4,760.64																									
<p>Sello Digital CFDI OgwHJjHurFXGcdIdVwKpaxh3Nkz+peMfmM3Ym7ujY0J9mFWxJclFF+IWL6Hd1W77QqjBRV2qKUctmEhZH8dXlLbypaPZ7H+tzfFqjB5pQKHlaTiCYML7jqeZnR8LkDg Wf0Xku +mLX1ATaCag3cEgI2Efdg1j6e2Z8z9VXZRUM=</p> <p>Sello Digital SAT LlmJe24xBj/7InQuKRo5mEuMXSwZZHXFTIHZHTu27egAYyCz0beBRNMJVBMklj+5gQ9eBR0VaTKN7QNLLeOATBgyrYOmIqT8BCJHHEo3ihQIT8yVoF311950kc D6 MhW16aehudHxzfLlWvLmu8leRN +GFVrZi+P3c5Zd1mKq0msl0gpm4KUR5ogetqTqEpolo6p6c4ualYJymz94rIzT/PxxZqpSP51GwkKF19VITa/gkdl2h0UxIZ PnyGgo+Yeh7OcyGHVPIR +s6V6X7Bs9JdlIqGTIsuYa3CosYmFvT/0pty2TxXzZkbyrgzhzuvS5TN3UKsEeOLAgblw==</p> <p>Cadena Original del Complemento de Certificación Digital del SAT [1, 1]8CBA9E9D-37C8-41F9-9BD2-050481F79D7E 2018-04-10T11:00:29 EME000602QR9 OgwHJjHurFXGcdIdVwKpaxh3 Nkz+peMfmM3Ym7ujY0J9mFWxJclFF +IWL6Hd1W77QqjBRV2qKUctmEhZH8dXlLbypaPZ7H+tzfFqjB5pQKHlaTiCYML7jqeZnR8LkDgWf0Xku+mLX1ATaCag3cEgI2Efdg1j6e2Z8z9VXZRUM= 0000 1000 000404477432]</p>																															
Este documento es una representación impresa de un CFDI		3.3		Página 1 de 1																											

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL INGRESO DE UNA RECLAMACIÓN

2) 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
TOTAL (INCLUYE IVA)			\$1,500.00

Total con letra: MIL QUINIENTOS 00/100 MN

Esta 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 esta cotización sea de su total satisfacción.

Cordialmente.

José Pérez
Gerente General



DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL INGRESO DE UNA RECLAMACIÓN

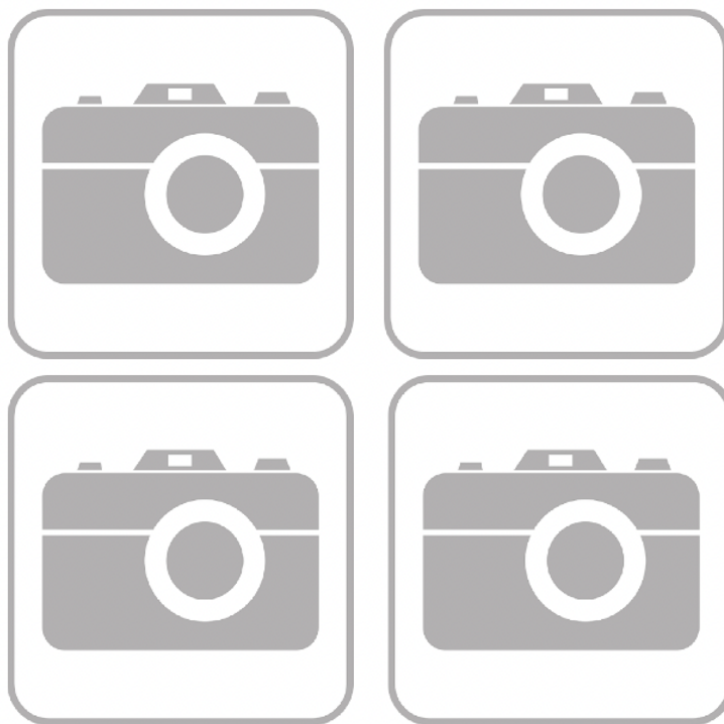
3) EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

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

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL INGRESO DE UNA RECLAMACIÓN

CARTA PODER FIRMADA POR EL TITULAR DEL ENVÍO.

CARTA PODER

Lugar y fecha: _____

PAQUETEXPRESS:

Por medio del presente, yo (**nombre del otorgante del poder**), con identificación oficial (**tipo de identificación**), número (**insertar número de identificación**), autorizo a (**nombre de la persona autorizada**), con identificación oficial (**tipo de identificación**), número (**insertar número de identificación**), a iniciar proceso de reclamación en mi nombre y representación el envío con número de Solicitud de servicios (**número**) y rastreo (**número**).

La persona autorizada tendrá plenos derechos a recibir indemnización en caso de que aplique y sea aceptada la solicitud de reclamación.

Nombre y firma del otorgante del poder

Nombre y firma de la persona autorizada

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué necesito para iniciar mi proceso formal de reclamación?

Completar formulario <https://www.paquetexpress.com.mx/contacto/solicitud-de-reclamacion> mismo que se encuentra disponible en nuestro portal web oficial, en el área de legales, “Inicia una reclamación formal”, asimismo, compartir documentación complementaria según sea el caso.

¿A qué correo debo enviar mi SOLICITUD DE RECLAMACIÓN?

Contamos con correo disponible para aclaración de dudas y seguimiento a solicitudes formales, el cual es reclamaciones@paquetexpress.com.mx, sin embargo, para dar inicio a una nueva reclamación, es necesario llenar el formulario mencionado en pregunta anterior.

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

Por nuestra parte, daremos una contestación a su reclamación en un lapso no mayor de 15 quince 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 salarios mínimos general vigente en el DF.

¿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.P.I. DE C.V.** con la siguiente información:

1. La factura debe coincidir con el monto total a indemnizar expuesto en el formato “CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN”.
2. El concepto de la factura en el campo CLAVEPRODSERV deberá ser: 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

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?

Compartir formato "CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN" debidamente llenado y firmado, informando vía email al analista que llevó su proceso que no está en posibilidad de emitir factura.

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

Una vez nos comparta la documentación requerida para pago, el depósito se realizará en su cuenta en un lapso no mayor a 6 días hábiles. Su comprobante de pago le será enviado vía correo electrónico. Es importante hacer mención que el formato "CONSENTIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN" tiene una vigencia de 3 meses a partir de su emisión. Recomendamos contestar dentro de ese lapso para evitar que su reclamación sea cancelada por falta de interés.

¿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?**

CONTENTS

Introduction	24
Definitions	25
Types of claims	26
How to formalize a claim?	27
Phases of a claim process	28
Official document if a claim is admissible	30
Important considerations	31
Claim solving criteria	33
Benefits of Paquetexpress® contracted insurance	36
Documentation required for submitting a claim	37
Frequently asked questions	40

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 for 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 of the information and documentation required through the following link <https://www.paquetexpress.com.mx/contacto/solicitud-de-reclamacion>.



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

- 1 **Total damage:** Refers to merchandise that suffered some damage covered by the Service Request, which has no repair.
- 2 **Partial damage:** Refers to the merchandise that suffered some damage covered by the Service Request, which can be repaired.
- 3 **Theft by third parties:** 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.
- 4 **Incomplete Shipment:** Refers 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 attributable to logistical incidents by the Carrier.
Example: Out of 3 boxes transported, only 1 arrived at its destination.
- 5 **Missing Shipment:** Refers to the total loss of the merchandise covered 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.
- 6 **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 attributable to logistical incidents by the carrier.
Example: Customer receives a box with 5 missing pieces of the 10 that the box contained.
- 7 **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 attributable to logistical incidents by the carrier.
Example: the customer receives a completely empty package.

HOW TO FORMALIZE A CLAIM?

To file a claim for 1. Damage, 2. Missing goods, or 3. Theft by third parties, please check if your shipment has a tracking number (a Service Request and tracking information generated for traceability). If so, please follow the instructions in the following manual:



Manual for the claims process with service request.

Otherwise, if the merchandise to be claimed does not have a Service Request and tracking information, please follow the instructions in the following manual:



Manual for the claims process without a service request.

The difference between the two instruction manuals lies in whether the merchandise being claimed was documented in the Paquetexpress system. If it wasn't documented for a specific reason, but it's confirmed that Paquetexpress was responsible for the loss or damage, it's possible to file a claim by following the instructions in the Claims Process Manual without a Service Request.

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.



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.

On the other hand, for claims regarding “Unrecognized Deliveries,” the customer will have no more than 30 calendar days to notify Paquetexpress of This information must be sent to the email: 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.

PHASES OF THE CLAIM PROCESS

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 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, 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: CARRETERA INTERNACIONAL #3501 COL. LA JOYA, MAZATLAN, SINALOA CP. 82124 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 6 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.

FORMAT: CONSENT OF COMPENSATION

Los Mochis, Sin. February 24th, 2025

CONSENT OF COMPENSATION

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 MEX02WW1234567, 123456789123, 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:	\$ 5,000.00
Claimed amount:	\$10,000.00
Base amount of compensation:	\$ 5,000.00
Subtotal:	\$ 5,000.00
TAX (16%):	\$ 800.00
TOTAL (MXN):	\$ 5,800.00

2.- Terms for Payment.

- 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

PHYSICAL PERSON: Name and signature.

MORAL PERSON: Name and signature.

Company name and position.

This document is valid for three months from its issuance. We recommend that you respond within that period to avoid your claim being canceled due to lack of interest.

CLAIM SOLVING CRITERIA

- ✓ 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 cannot 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.
- ✓ The consent to compensation is valid for three months from the date of issue. We recommend responding within this period to avoid your claim being cancelled due to lack of interest.
- ✓ If a damage claim is deemed valid and the compensation amount is equal to or greater than 70% of the value of the claimed goods, Paquetexpress® will request the information necessary for salvage recovery. The unavailability of salvage may result in the claim being deemed invalid.



CLAIM SOLVING CRITERIA

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 you meet the criteria will not affect the result

-  Compliant
-  Non-complaint

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
INSURED SHIPPING	✓	✓	✓	✗	✗	✗
DISAGREEMENT ACKNOWLEDGMENT	✓	✗	✗	✓	✗	✗
NOTICE OF ANOMALY WITHIN REGULATORY TIME	NA	✓	✗	NA	✗	✓
IS A DEDUCTIBLE APPLICABLE?	0%	0%	0%	0%	0%	0%
IS THE CLAIM EFFECTIVE?	YES	YES*	NO	UNTIL 15 DSMGVDF*	NO	UNTIL 15 DSMGVDF*

* 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), if 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
INSURED SHIPPING	✓	✗	✓	✗	✗	✓
DISAGREEMENT ACKNOWLEDGMENT	✓	✓	✗	✗	✗	✗
NOTICE OF ANOMALY WITHIN 24 HOURS OF DELIVERED THE PACKAGE	NA	NA	✗	✗	✓	✓
IS A DEDUCTIBLE APPLIABLE?	0%	0%	0%	0%	0%	0%
IS THE CLAIM EFFECTIVE?	YES	YES*	NO	NO	UNTIL 15 DSMGVDF*	UNTIL 15 DSMGVDF*

* 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 THEFT BY THIRD PARTIES

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

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
COVERAGE	Wide.	Limited.
DEDUCIBLE	Damage 0%, violent theft 20% of the total value claimed.	20% to 25% of the insured amount
TERRITORIALITY	Worldwide coverage.	Limited.
DECLARED VALUE PER SERVICE REQUEST	Up to \$20,000,000.00 MXN	Up to \$500,000.00 MXN
SUBJECT TO ADJUSTER REVIEW	No adjuster review.	It is paid according to the adjuster's approval
MANAGEMENT WITH THE INSURANCE COMPANY	Carried out by the company	The Client manages it with the insurance company.
THE CLIENT IS DIRECTLY COMPENSATED	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.
CONSTANT FEE ALL YEAR ROUND REGARDLESS OF THE AREA, COUNTRY REGION OR TYPE OF MERCHANDISE	Yes	NO, depending on the region and the type of merchandise, more expensive fees may apply.

DOCUMENTATION REQUIRED FOR SUBMITTING A CLAIM

1) PURCHASE INVOICE

EMPRESA SA DE CV

RFC: PECJ900520XXX

Blvd. Rosendo G. Castro #1250 oriente,
Col. Villaseñor,
Los Mochis, Sinaloa, México,
CP. 90125.

Receptor:

CORPORATIVO SA DE CV
RFC: PEPJ800101XXX
CALLE TERCERA, NUM 7654 SUR, COL. CENTRO
MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO.
CP. 76242

FACTURA

A455

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

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
Total MXN	\$4,760.64

DOCUMENTATION REQUIRED FOR SUBMITTING A CLAIM

2) REPAIR QUOTE

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
TOTAL (INCLUYE IVA)			\$1,500.00

Total con letra: MIL QUINIENTOS 00/100 MN

DOCUMENTATION REQUIRED FOR SUBMITTING A CLAIM

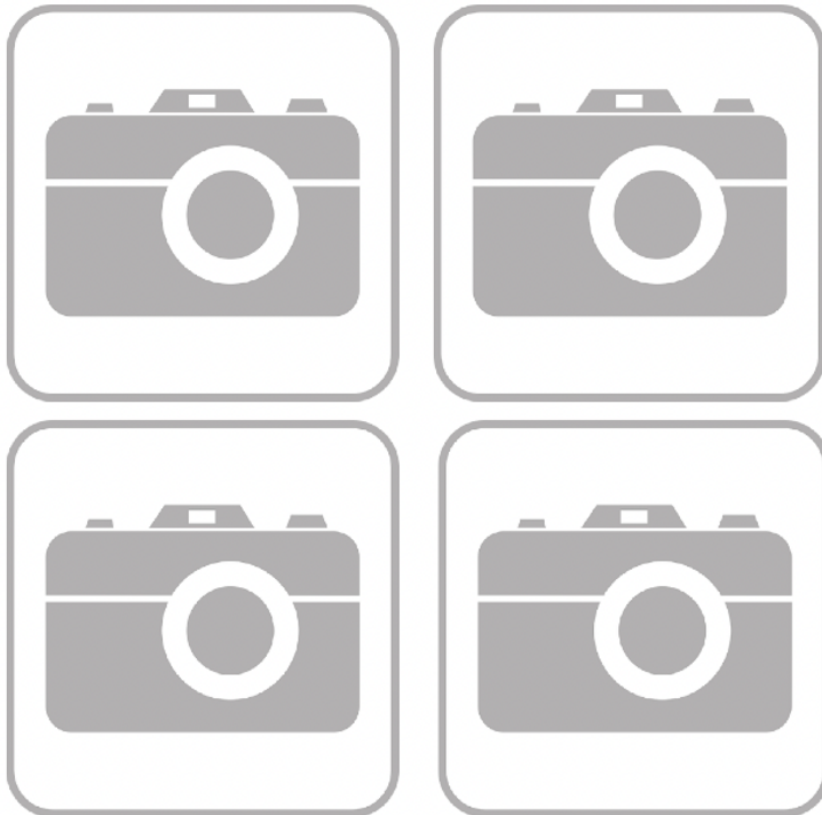
3) PHOTOGRAPHIC EVIDENCE

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

SOLICITUD DE SERVICIO/RASTREO: MID01-AA25697/783144953697

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

TIPO DE RECLAMACIÓN: DAÑO PARCIAL



DOCUMENTATION REQUIRED FOR SUBMITTING A CLAIM

4) SIMPLE POWER OF ATTORNEY LETTER

Simple power of attorney letter

Place and date: _____

PAQUETEXPRESS:

By means of this document, I, **(name of the owner)**, holder of official identification **(type of identification)**, number **(insert identification number)**, hereby authorize **(name of the authorized person)**, holder of official identification **(type of identification)**, number **(insert identification number)**, to initiate a claim process on my behalf and representation regarding the shipment with Service Request number **(number)** and tracking number **(number)**.

The authorized person shall have full rights to receive compensation, if applicable and if the request for the claim is accepted.

Name and signature of the owner

Name and signature of the authorized person

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

What do I need to start my formal claim process?

Complete the form at <https://www.paquetexpress.com.mx/contacto/solicitud-de-reclamacion> which is available on our official website, in the legal section, under "Initiate a formal claim". Also, share any supporting documentation as applicable.

To which E mail should I send my claim request?

We have an email address available for clarifying doubts and following up on formal requests, which is reclamaciones@paquetexpress.com.mx. However, to start a new claim, it is necessary to fill out the form mentioned in the previous question.

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

We will respond to your claim within a period of no more than 15 business days.

Why am I only compensated by 15 DSMGVDF?

According to 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 SAPI DE CV** 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 provide us with the required documentation for payment, the deposit will be made to your account within 6 business days. Your payment receipt will be sent to you via email. Please note that the "INDEMNIFICATION CONSENT" form is valid for 3 months from the date of issue. We recommend responding within this period to avoid your claim being canceled due to lack of interest.

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 portfolio 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 reasons:
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.