

Términos y condiciones Monedero Electrónico

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

- A.** En el monedero electrónico Tresguerras podrá realizar recargas a partir de \$100.00 pesos para la compra de servicios de mensajería (1 a 30 kg) y carga consolidada (31 a 7,000 kg).
- B.** El servicio de pesos mínimos y carga consolidada se rigen bajo las condiciones del contrato de transporte vigente en la carta porte, el uso del saldo en monedero electrónico es exclusivo para servicio terrestre nacional.
- C.** La compra de saldo o recargas en monedero electrónico está disponible directamente dentro de la plataforma “Monedero Electrónico Tresguerras” a través del siguiente enlace: <https://www.tresguerras.com.mx/3G/MonederoElectronico/> o en nuestra aplicación Tresguerras.
- D.** El saldo total que se reflejará en la cuenta es el total pagado más la bonificación por monto de compra en caso de que aplique.
- E.** El saldo del monedero electrónico solo aplica para servicios de tarifa general de paquetería y mensajería, todo aquel servicio adicional a los mencionados anteriormente no es aplicable el uso del saldo de Monedero Electrónico Tresguerras.
- F.** El saldo del Monedero Electrónico Tresguerras no aplica para el pago de guías por cobrar.
- G.** El saldo dentro de su cuenta Monedero Electrónico Tresguerras no tiene vigencia, puede utilizarse cuando se requiera.
- H.** Para la generación de guías en su cuenta de monedero electrónico Tresguerras están disponibles los servicios de entrega a domicilio (EAD), ocurre, ocurre con recolección y puerta a puerta.
- I.** Dentro del Monedero Electrónico Tresguerras contamos con la generación de claves pre-pagadas para utilizar el saldo disponible en la cuenta en cualquiera de las sucursales TRESGUERRAS a nivel nacional para embarques de 1 kilo hasta 7 toneladas pagados en origen.
- J.** Si se requiere el servicio de cita, paletizado o envío a zona extendida, la guía deberá generarse directamente en sucursal y pagarse a través de una clave pre-pagada, generada previamente por el dueño de la cuenta de Monedero Electrónico.
- K.** La creación de claves pre-pagadas y guías en línea no genera una disminución inmediata de saldo, este descuento de saldo se realiza hasta que se utiliza la clave pre-pagada o se timbra el talón en sucursal.

- L.** Al generar una guía en su cuenta Monedero Electrónico, en las sucursales TRESGUERRAS se verificarán el peso real y volumétrico de la mercancía, tomando medidas para determinar su volumen considerando para el cobro el que resulte más alto. Cotejando con el peso amparado del servicio adquirido. Si el envío excede las dimensiones/peso amparado por la guía, se modificarán las medidas y peso real considerando que estos ajustes pudieran modificar la cotización inicial del servicio.
- M.** En caso de que se requiera hacer un cambio en el tipo de servicio, origen, destino, peso o dimensiones de la guía, se harán los ajustes correspondientes en sucursal lo que generará un cambio en la tarifa inicial de la guía, en caso de que la diferencia entre tarifas sea menor o igual al 10% del valor original del servicio se cubrirá con el saldo disponible en su cuenta de Monedero Electrónico, en caso de que la diferencia exceda el 10% no se podrá documentar la guía y se deberá generar una nueva con las especificaciones correspondientes del servicio o clave prepagada que cubra el costo total del servicio con los ajustes realizados.
- N.** La cancelación de guías generadas en el monedero electrónico Tresguerras se solicita directamente en la sucursal de origen del talón o al correo monederoelectronico@tresguerras.com.mx, al concretarse el proceso de cancelación el costo total de la guía será devuelto a la cuenta de Monedero Electrónico.
- O.** Para la generación de guías con el saldo del Monedero Electrónico Tresguerras no son aplicables descuentos o promociones adicionales incluidos beneficios por convenio con Tresguerras.
- P.** Facturación
- La factura de recarga de saldo (factura de ingreso) podrá descargarse directamente desde su cuenta monedero electrónico, para facturas por guía pagada con su saldo (facturas de traslado) adicional a descargarse desde su cuenta monedero electrónico se podrán descargar en nuestra página oficial Tresguerras: <https://www.tresguerras.com.mx/3G/facturas.php>
- Q.** Cancelaciones de recargas de saldo
- Para cancelaciones de compra (recargas de saldo) se deberá compartir al correo monederoelectronico@tresguerras.com.mx la siguiente información:
 - ✓ INE
 - ✓ Carta reclamo
 - ✓ Caratula del estado de cuenta
 - ✓ Comprobante de pago

- Deberá aceptarse la cancelación de la factura en el buzón tributario del cliente, en caso de no aceptarse la cancelación, deberán pasar 72 horas para concretarse.
- El proceso de cancelación y reembolso puede tardar en efectuarse hasta 10 días hábiles teniendo la documentación correcta.

R. Capacidad del servicio:

- Servicio ocurre: Es cuando el cliente embarca o bien acude por su mercancía a alguna de las sucursales Tresguerras, servicio disponible de lunes a sábado horario de sucursal.
- Servicio de entrega a domicilio: Es cuando la mercancía se entrega en el domicilio del cliente destinatario, servicio disponible de lunes a viernes horario abierto de 9:00 am a 18:00 pm.
- Servicio de recolección: Es cuando se recoge la mercancía en el domicilio del cliente remitente, la carga se recibe y entrega libre de maniobras y a pie de camioneta, se cuenta con 25 minutos para la recolección, excedido este tiempo se genera un cobro por demora, servicio disponible de lunes a viernes horario abierto de 9:00 am a 18:00 pm. (No aplicable este servicio para centros de atención de mensajería CAM)

S. La recolección de guías generadas directamente en monedero electrónico se contemplará por la sucursal de origen al momento de que se genere la guía para recolectar en el día solicitado, se deberá entregar la mercancía con la orden de servicio digital.

T. Para utilizar su guía generada directamente en monedero electrónico sin servicio de recolección se debe acudir a sucursal con la orden de servicio digital para identificación del servicio.

U. Para el uso de las claves prepagadas generadas desde el monedero electrónico, se debe acudir a la sucursal de origen y llenar la orden de servicio, pasar a ventanilla y compartir la clave al personal de documentación para cubrir el costo total del envío con el monto definido en la clave.

V. El seguro de mercancía tiene la siguiente cobertura:

COBERTURA:

La cobertura contratada del servicio de seguro de mercancía, corresponde a los siguientes eventos:

- Riesgos ordinarios de tránsito.
- Robo y/o Asalto
- Mojadura
- Contaminación por contacto con otras cargas
- Rotura y/o rajadura
- Merma y/o derrame
- Daños por maniobras de carga y descarga

- Siniestro (volcaduras / accidente)

ALCANCE:

El servicio de seguro de mercancía se oferta desde la recolección de sus embarques, almacenaje (si así lo desea), hasta su entrega en destino final.

COSTO:

El costo del servicio de seguro de mercancía es de 1% del valor total de la mercancía antes de IVA, este debe ser comprobado mediante la presentación de factura y/o pedimento reciente que ampare el valor señalado en caso de ejercer su reclamo. El costo del servicio de seguro de mercancía en servicios de mensajería en la modalidad SEGURO MINIMO, será documentado de manera automática con costo fijo al momento de solicitarlo. El pago de seguro de mercancía se indica en la carta de porte (basado en la cláusula novena de carta de porte). El servicio de seguro de mercancía no incluye pago por retraso o demoras en la entrega.

MERCANCÍA EXCLUIDA:

Mercancía no declarada en orden de servicio, explosivos, inflamables, radioactivos, chatarra y materiales de desecho, muestrarios, obras de arte, cigarros y tabaco en cualquier presentación, armas de fuego y sus municiones, basura, harina de pescado, yute, copra, henequén, vehículos de cualquier tipo auto propulsados, joyas y metales preciosos y semi preciosos, dinero y valores, tarjetas de crédito, débito o regalos, animales vivos o muertos, contenedores vacíos, teléfonos móviles, tabletas, laptops con sus accesorios y refacciones, pescados, mariscos y carnes frescas y cualquier mercancía prohibida en países origen y destino.

El canal para ingresar un reclamo formal de aquellos servicios asegurados que presenten una inconformidad en el servicio se encuentra en el sitio oficial web <https://www.tresguerras.com.mx/3G/reclamaciones.php>.

TIPOS DE SEGURO:

Mensajería: en CAM (Centro de Atención de Mensajería), captadoras y sucursales 1 a 30 kilos.

Tipo de seguro	Cobertura	Costo	Deducible	Consideraciones
Seguro mínimo	Daños, faltantes, robo y siniestro.	Fijo y automático	No aplica	Mercancía regular Cubre hasta \$2,000

Seguro básico	Daños, faltantes, robo y siniestro.	1% del valor de la mercancía antes de IVA	20% mercancía regular 30% mercancía peligrosa Sobre el valor de la mercancía antes de IVA	Mercancía regular Mercancía peligrosa Mercancía +\$2,001
Seguro especial	Faltantes Robo Siniestro	1% del valor de la mercancía antes de IVA	30% mercancía frágil Sobre el valor de la mercancía antes de IVA	Mercancía frágil Maquinaria usada

Paquetería y Carro Completo:

Tipo de seguro	Cobertura	Costo	Deducible	Consideraciones
Seguro básico	Daños, faltantes, robo y siniestro.	1% del valor de la mercancía antes de IVA	20% mercancía regular 30% mercancía peligrosa Sobre el valor de la mercancía antes de IVA	Mercancía regular Mercancía peligrosa
Seguro especial	Faltantes Robo Siniestro	1% del valor de la mercancía antes de IVA	30% mercancía frágil Sobre el valor de la mercancía antes de IVA	Mercancía frágil Maquinaria usada

Nota: En carros completos la carga, sujeción y descarga de la mercancía es responsabilidad del cliente.

W. Condiciones Generales.

- La empresa no ofrece el servicio de transporte de producto perecedero, cristal o producto frágil, de ser así la carga viajará por su cuenta y riesgo del cliente y ésta no podrá ser asegurada.
- Tratándose de producto perecedero, y se negocie hacer el envío, el servicio tiene que ser con servicio de Entrega a Domicilio y la fecha de caducidad del producto debe tener una

vigencia mayor a 30 días, a la fecha de recepción del producto de lo contrario no podremos brindarle el servicio.

- La empresa recibe y entrega en empaque cerrado sin verificar contenido, estado de los efectos, calidad y cantidad.
- La declaración del contenido es enunciativa, y el remitente asume la total responsabilidad por la inclusión de elementos de circulación prohibida, o sujeta a regímenes o autorización especial de circulación, siendo responsable de los daños y perjuicio que causare a la empresa y a terceros.

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

- Mudanzas y menajes.
- Artículos o embarques sospechosos hacia la frontera en los que no se tenga formalizado un convenio (lavadoras, refrigeradores, hornos, productos químicos).
- Armas de fuego y cartuchos
- Explosivos (fuegos pirotécnicos)
- Drogas y enervantes
- Joyas y dinero en efectivo (incluye monedas de no circulación)
- Pacas de ropa (a excepción con factura)
- Madera sin procesar que no presente el permiso forestal.
- Mercancía que requiera de un servicio especializado Ej. Mercancía con exceso de dimensiones o peso, perecederos.
- Animales vivos o muertos
- Vehículos, motocicletas, cuatrimotos, triciclos de motos, tractores, montacargas. Únicamente se transporta esta mercancía cuando se acredite debidamente la propiedad y estancia legal en el país con previa autorización del área comercial y área jurídica.
- Mercancía extranjera que no presente el pedimento de importación.
- Materiales y residuos peligrosos que no estén autorizados por personal de administración de riesgos.