

Apreciable cliente, el presente documento tiene como finalidad el formalizar la capacidad de la empresa en el servicio transporte de carga regular y de establecer los términos bajo los cuales le aseguramos un buen servicio, siempre en búsqueda de su satisfacción.

1. LOS SERVICIOS QUE LA EMPRESA OFRECE SON:

- **Paquetería:** Transporte de mercancía de varios clientes en un solo viaje.
- **Carro completo:** Transporte de mercancía de un solo cliente en una o varias unidades.
- **Recolección:** Servicio de recoger la mercancía del remitente en sus instalaciones.
- **Entrega a domicilio:** Entregar la mercancía en el domicilio del destinatario.
- **Servicio ocurre:** Cuando el destinatario va a nuestras bodegas por la mercancía.
- **Seguro de mercancías:** Le ofrecemos un seguro contra eventos imprevistos, pérdidas y daños de la mercancía.
- **Servicio aéreo internacional (importación y exportación):** Servicios de envío de mensajería hasta 70 kg internacionales a más de 220 países disponible en <https://www.tresguerras.com.mx/3G/cargaarea.php>
- **Servicio aéreo nacional express:** Servicio nacional aéreo hasta 100 kg, limitado a la oferta de rutas disponible en <https://www.tresguerras.com.mx/3G/aereo.php#textoal>.
- **Servicio a Centroamérica:** Servicio de consolidado y unidad completa a Guatemala, Costa Rica, El Salvador, Panamá, Honduras y Nicaragua, disponible en <https://www.tresguerras.com.mx/3G/centroamerica.php>
- **Servicio a Norteamérica:** Servicio consolidado a Estados Unidos y Canadá, le ofrecemos excelente cobertura y amplia experiencia en sus envíos LTL y Puerta a Puerta hacia y desde Estados Unidos y Canadá disponible en <https://www.tresguerras.com.mx/3G/norteamerica.php>

- **Servicio dedicado:** Servicio de renta de unidades Thorton y Tráiler de uso exclusivo para un cliente. Con estas unidades podemos recolectar, entregar, cargar y descargar en los domicilios que nos indique, pueden ser viajes locales o foráneos.
- **Servicios logísticos:** Servicios logísticos integrados a nuestros clientes, principalmente en la gestión de centros de distribución, en actividades de valor agregado y en la distribución física.
- **Mensajería (Servicio de pesos mínimos):** Este servicio es para aquellos embarques que están dentro del rango de 1 a 30 kg, a los cuales se les otorgara una tarifa preferencial por rangos y kilómetros dentro de nuestra cobertura. Considerando los siguientes rangos de distancia: 1 a 800 km, 801 a 1,200 km, 1,201 a 1,800 km, 1,801 a 2,600 km, 2,601 a 3,600 km y 3,601 a 4,800 km. Los kilómetros Tresguerras son calculados de manera interna y deben ser consultados con su asesor. De exceder el rango de kilómetros adquiridos, el embarque deberá documentarse bajo el kilometraje y tarifa correspondiente.

Hasta el momento, se manejan los siguientes rangos de peso: embarques de 1 kg, embarques de 2 a 5 kg, embarques de 6 a 15 kg, embarques de 16 a 30 kg, y embarques de 31 a 50 kg (último rango de peso limitado a nuestros Centros de Atención de Mensajería CAM). Los costos proporcionados son más IVA, aplica proporción peso/volumen (lo que resulte mayor), factor dimensional $1\text{m}^3 = 400\text{kg}$., longitud máxima permisible 100 cm, volumen máximo 1 kg = 0.0025 m³; de 2 a 5 kg = .0125 m³; de 6 a 15 kg = .0375 m³; de 16 a 30 kg = .075 m³; de 31 a 50 kg = .125 m³. Para envíos que su peso/volumen quede entre rangos, se aplicarán los costos de rango inmediato superior.

El servicio puerta a puerta incluye recolección y entrega dentro de nuestra cobertura (considerando kms. Tresguerras). Promoción limitada a no más de 4 envíos por día, mismo remitente mismo destinatario. No se considera servicios especiales, citas, maniobras, entregas a detalle, ingresos a puerto, etc., ni recuperación de pruebas de entrega original, costos sujetos a cambio sin previo aviso.

El servicio de pesos mínimos aplica en envíos de un solo bulto, caja o pieza por guía, si se tiene un embarque con varias partidas pequeñas, se pueden introducir en una caja más grande o emplayar formando un solo paquete, que no exceda el volumen de acuerdo a los rangos establecidos de peso/volumen.

Considera únicamente el talón de Tresguerras como "Prueba de Entrega" y solo disponible para este servicio de manera digital en nuestro portal.

Para recolecciones y/o entregas a domicilio (en caso de que aplique), el tiempo máximo de espera se considera de acuerdo a los siguientes criterios: envíos de 1 kg, de 2 a 5 kg y de 6 a 15 kg el tiempo máximo de espera será de 5 minutos, para los servicios de 16 a 30 kg, de 31 a 50 kg el tiempo será de 10 a 15 minutos como máximo, entendiendo que en caso de que el producto no sea recolectado o entregado dentro de ese lapso la unidad se retirará, programando posteriormente el servicio de recolección y/o entrega con un costo adicional.

- **Guías de prepago:** Este servicio considera la compra anticipada de guías: <https://www.tresguerras.com.mx/3G/prepagadas.php>
- **Rastreo satelital:** Esta herramienta nos permite brindarle información continua y oportuna de la ubicación geográfica de cada uno de sus embarques.
- **Logística inversa:** Formamos equipo de trabajo con empresas para poder realizar las devoluciones de productos.
- **Servicios digitales:** App IOS y Androit, rastreo satelital, Avisos por Email, Evidencias de entrega digitalizadas, rastreo de envios por teléfono, Asistentes Bot por WhatsApp, pagos ocurre WhatsApp
- **Servicio de paletizado:** \$120 pesos más IVA por tarima. *Cambios sujetos sin previo aviso (Aplican restricciones) *.El servicio considera el acomodo de su mercancía en la tarima, que será empleada y encintada.

2. COBERTURA

La cobertura del servicio:

- **Carro completo:** Servicio a toda la república mexicana.
- **Paquetería:** Se ofrece en las ciudades en donde tenemos sucursales o concesionarios y puntos intermedios, para mayor información consulte nuestro sitio oficial: <https://www.tresguerras.com.mx/3G/cobertura.php>

3. MODALIDAD DE PAGO

El servicio tanto en paquetería como en carro completo, podrá ser:

- **Flete pagado:** Servicio liquidado en el momento en que se solicita.
- **Flete por cobrar:** Servicio cobrado a la entrega de la mercancía.
- **Flete cobrar al regreso:** Es aquel servicio en el cuál, el remitente maneja una línea de crédito, pagando en el origen una vez que se tenga la prueba de entrega.
- **Flete con pago en línea:** Servicio liquidado a través de los sistemas de pago electrónicos en el momento que se solicita el servicio.

4. CAPACIDAD DE SERVICIO EN CARRO COMPLETO

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

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

900 kms.	1 día
1,800 kms.	2 días
2,700 kms.	3 días
3,600 kms.	4 días

La entrega de la carga está sujeta al horario de recepción del cliente destinatario.

Por cada una de las solicitudes de unidades deberá indicar al jefe o asistente de tráfico de nuestra empresa los datos correspondientes al viaje, para generar la Carta de Porte-Factura. (Condición de pago, horario de carga, día de descarga, destino, lugar de entrega, valor declarado, maniobras, casetas, peso y/o volumen y características del producto a embarcar.)

El peso total de la carga a embarcar en unidades tipo tráiler no debe exceder de 30 toneladas por unidad, y de 15 toneladas en caso de unidades tipo thortón, lo anterior siempre y cuando el tránsito de sus embarques sea por carreteras tipo ET2 y ET4; tratándose de carreteras menores a esta clasificación el peso total a cargar es de 27 y 12 toneladas respectivamente.

Tratándose de servicios frecuentes y/o con un tratamiento especial de su mercancía, es necesario formalizar por escrito con el Gerente de Sucursal y/o Ejecutivo de Cuenta asignado en la zona en la que usted opera, mediante el FOTG7261 “Carta de instrucciones”, en el cual deberán de considerarse los siguientes puntos:

- **Destinos a Embarcar:** Especificar las ciudades, poblados así como las entidades federativas a la que pertenecen, con el fin de asegurar la prestación del servicio.
- **Canales de Comunicación:** Especificar los nombres, números telefónicos y/o cuentas de correo electrónico de las diferentes personas asignadas para atender cualquier situación relacionada con la distribución de la carga y poder contactar con ellas en el momento que sea necesario.
- **Condiciones de manipulación y transportación del producto:** Facilitar la información necesaria para la manipulación de la carga, así como proporcionar los documentos indispensables (pedimentos, hojas de seguridad de datos, carta de instrucción, etc.)
- **Condiciones del equipo (Unidad):** Especificar la capacidad del camión, thortón o tráiler; el largo del remolque en pies; las condiciones de limpieza, entre otros puntos que sean de especial atención en el manejo de su mercancía.
- **Horarios de Acceso para cargar:** Especificar el horario en que podrán acceder las unidades a la planta para cargar oportunamente.
- **Condiciones de seguridad e higiene para acceder a la planta para cargar:** Las que sean necesarias de conformidad a la naturaleza del producto a maniobrar.
- **Otros:** Cualquier otro acuerdo a considerar en el manejo de la carga.

Demoras: Se considerarán demoras cuando por causas ajenas a TRESGUERRAS el camión no es descargado o cargado en menos de 12 hrs. A partir del arribo en la dirección indicada por el cliente, se aplicará el cargo de acuerdo a la tarifa general vigente, salvo negociaciones especiales autorizadas para el cliente con el visto bueno de dirección comercial.

5. CAPACIDAD DE SERVICIO EN PAQUETERÍA

El cumplimiento en la entrega de sus embarques es de acuerdo a los tiempos compromiso establecidos en el FOTG769 “Capacidad del Servicio de Paquetería” disponible en nuestro sitio oficial WEB: <https://www.tresguerras.com.mx/3G/cobertura.php>. La entrega es en función al horario límite de recepción de la carga en sucursal origen y tiempos de tránsito a destino.

La carga embarcada con posterioridad al día viernes, así como a la hora límite de recepción será considerada como recibida el siguiente día hábil (Que sería el día lunes ya que el día sábado no se tiene como compromiso de salida y entrega de mercancía).

El servicio de transporte y entrega a domicilio de paquetería es de lunes a viernes; y el servicio de entrega ocurre se extiende hasta los días sábados. Para Mayor información consulte los horarios en nuestro sitio WEB <https://www.tresguerras.com.mx/3G/cobertura.php>

El Servicio Ocurre se proporciona en las sucursales de TRESGUERRAS que se señalan en los horarios del <https://www.tresguerras.com.mx/3G/cobertura.php> y es requisito para brindar el servicio que se proporcione un número telefónico o correo electrónico del cliente destinatario, a fin de notificar la recepción del embarque en nuestras instalaciones y proceda a recogerla.

En caso de Personas Físicas, si la persona que recoge no es el cliente destinatario, deberá presentar:

- Una Carta Poder del remitente que lo acredite para recoger la carga.
- INE, Pasaporte o Cartilla Militar original del cliente destinatario y de la persona que se faculta para recoger la mercancía.

En caso de ser persona moral:

- Deberá presentar **Carta de la Empresa destinataria** con membrete y sello o Carta poder de la persona registrada en la carta porte.
- INE, Pasaporte o Cartilla Militar original de la persona registrada en la carta porte y de la persona que se faculta para recoger la mercancía.

Si es un cliente frecuente se elaborará el **FOTG7339 Carta de Entrega Ocurre.**

En caso de que la mercancía exceda 5 días de almacenaje, por causas ajenas a la empresa se deberá cobrar medio salario mínimo (vigente en la Ciudad de México) diarios por metro cúbico, como cuota de almacenaje.

De presentarse una entrega fuera de nuestra cobertura, se solicite la entrega a detalle, en un horario extraordinario y/o se retenga nuestra unidad por cierto tiempo, el costo se mostrara a continuación:

Demora en descarga o recolección: Tiempo por el cual la unidad permanece retenida en servicio ordinario (51 a 7000 kgs) se define un lapso de 15 a 20 minutos libres que se tienen como límite para llevar a cabo la carga y/o descarga en servicio, y para el caso de pesos mínimos los tiempos limite establecidos (según el peso) se definen en el mismo párrafo referente al servicio de pesos mínimos) en caso de exceder este tiempo el costo será de \$ 1000 pesos la primer hora y de \$500 pesos de la segunda hora en adelante, hasta un máximo de 6 horas, en donde en caso de que se requiera de más tiempo se estaría cotizando por evento considerado el sueldo del operador por el tiempo extraordinario así como la rentabilidad de la unidad.

Cita Entrega y/o Recolección: Solicitud de recolección y/o EAD en un horario o día específico dentro o fuera de nuestra capacidad de servicio, con un tiempo máximo de 45 min, para la carga y/o descarga en caso de exceder este tiempo se generaría un cargo por concepto de demoras. Lo antes mencionado también aplica cuando el cliente delimite el acceso a la unidad de recolección o de reparto.

RANGO DE PESO	TARIFA
1 A 3500 kgs	\$2,045.00
3501 A 5000 kgs.	\$3,650.00
5001 A 7000 kgs.	\$5,700.00

Entrega y/o Recolección Especial: Costo que se cobra al cliente por cumplir requisitos específicos en cuanto al manejo de la carga al momento de la recolección y/o entrega. **Se cotiza por evento.**

Entrega y/o Recolección Foránea: Costo por llevar a cabo una recolección y/o EAD en una localidad en donde no se tiene cobertura de manera regular, este costo tendría que ser de

igual manera justo y de preferencia al costo ya que como se expuso en los puntos anteriores la intención es no ofrecer costos fuera de mercado.

El costo de entrega será determinado por:

Recolección y/o EAD Normal: Tabulador de Recolección & EAD por peso y grupo de sucursales.

Recolección y/o EAD Foránea:

- Hasta 50 kgs: \$15 por km.
- Desde 51 a 4,000 kgs: \$28 por km

Horarios señalados por los clientes para recolecciones y/o entregas a domicilio:

Los clientes podrán establecer un horario determinado no mayor a 3 horas dentro de las horas laborables de la empresa para realizar las recolecciones y/o entregas a domicilio sin que este concepto se considere como una cita. La sucursal correspondiente considerará este horario determinado por el cliente para realizar las recolecciones y/o entregas a domicilio. Si se presentarán demoras se atenderá a lo establecido en el punto "**Demora en descarga o recolección.**" De ser necesario hacer la recolección fuera de los horarios laborales o que el camión o camioneta destinadas no puedan transportar mercancías de diferentes clientes se aplicara las tarifas correspondientes a "**Cita, entrega y/o recolección**".

Tratándose de embarques considerados como producto peligroso, estos serán validados previamente por nuestro personal, a fin de valorar la capacidad de brindarle el servicio. Lo anterior en función a los permisos con los que cuenta la empresa.

Tratándose de maquinaria pesada, tubos, rejas, varillas que midan más de 4.60 metros, o embarques mayores a 4 toneladas nuestra capacidad límite de maniobra y almacenaje en nuestras bodegas es la siguiente:

Carga a embarcar	Servicio de Entrega
Tubos, rejas varillas u otro paquete que midan hasta 4.60 mts.	Ver FOTG702 Capacidad de Servicio Operativo en su apartado de Capacidad de servicio por sucursal.
< = a 200 kilos por pieza	Entrega a Domicilio

de 201 Kilos a 3 toneladas por pieza	Ocurre Oficina (ver nota 1)
> 3 toneladas por pieza	Ocurre y el Cliente Destinatario es responsable de las maniobras de Entrega. (ver nota 2)
Partidas >= a 4 toneladas	Ver FOTG702 Capacidad de Servicio Operativo en su aparato de Capacidad de servicio por sucursal.

Nota 1: La sucursal destino podrá negociar la entrega a Domicilio de los embarques cuyo peso sea mayor a 201 kilos por pieza, siempre y cuando el cliente destinatario cuenta con Infraestructura para su descarga. (Grúa, Montacargas, Anden).

Nota 2: En caso de no acordar la renta de algún servicio para maniobrar la carga para su entrega, el cliente Destinatario coordinará las maniobras de recepción.

6. SEGURO DE MERCANCÍA.

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.

7. SERVICIO DE PRESENTACIÓN DE ACUSES DE RECIBO

De solicitar el servicio con Acuse Recibo, se deberá incluir en el FOTG7261 “Carta de Instrucciones” atendiendo lo siguiente:

- Proporcione de manera express, al documentar la FOTG706 “Carta Porte” los documentos necesarios para ello, así como el número de copias suficientes. En caso de no proporcionar documentación, una copia de la carta de porte fungirá como acuse de recibo;
- Especificar al momento de embarcar en que consiste el acuse correspondiente.
- Informar al cliente destinatario de la necesidad de los Acuses de Recibo, lo anterior con la finalidad de que los proporcione de manera correcta y completa.

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

Los días compromiso de entrega de Acuses de Recibo son los que se establecen en el FOTG702 “Capacidad Operativa del Servicio”.

8. CANALES DE COMUNICACIÓN (ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMACIONES)

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

RASTREO:

- Rastreo de sus Embarques por medio de la página de Internet. www.tresguerras.com.mx.

QUEJA:

En caso de presentarse alguna inconformidad en el servicio (tiempo de tránsito, atraso en la entrega de su mercancía, etc.)

- Servicio en la lada 800 sin costo para usted, **01-800-710-8352** donde será atendido por nuestro personal de Call center.

Administración de la cuenta de correo electrónico clientes@tresguerras.com.mx difundida para su servicio.

- Atención personalizada y telefónica en cada una de las sucursales y corporativo de TRESGUERRAS en horarios de oficina
- Redes sociales (Facebook, WhatsApp, LinkedIn, Instagram, X).
- Ingresar directamente a la página Web en el apartado “Contáctanos”:
<https://www.tresguerras.com.mx/3G/index.php#queremosEscucharte>

Lo anterior sea atenderá de acuerdo al procedimiento PETG782 “Quejas” y al FOTG769 B “Manual de ingreso y seguimiento de quejas”.

RECLAMACIÓN:

En caso de que se presenten reclamaciones por daños o perdidas de su mercancía es importante subir los requisitos que líneas abajo se detallan en el siguiente portal:

www.tresguerras.com.mx/3G/reclamaciones.php

- Carta reclamo (debe estar firmada)
- Factura de la mercancía
- Fotografía de la mercancía reclamada
- Identificación de la persona reclamante (INE, pasaporte)
- Evidencia con anotación en la entrega.
- Orden de servicio

En caso de ser persona moral, anexar:

- IFE del apoderado legal
- Poder Legal

Lo anterior sea atenderá de acuerdo al procedimiento PETG739 “Reclamaciones” y al FOTG769 A “Manual de ingreso y seguimiento de reclamaciones”.

9. CONSIDERACIONES GENERALES

Las condiciones especiales de embalaje o de manejo de su carga, que considere pertinentes, es necesario que las proporcione claramente por escrito en el FOTG7261 “Carta de Instrucciones”. Si hubiere el documento antes mencionado, éste pasará a ser un documento externo controlado, por tal motivo requerimos informe oportunamente de los cambios que considere necesarios. (En caso de requerir embalaje este tendría un costo extra).

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

El servicio TRESGUERRAS prohíbe se movilicen materiales y/o artículos que por su naturaleza sean susceptibles de ensuciar o dañar mercancías y/o equipos, así como cualquier mercancía que se mencione a continuación:

- Chatarra: Materiales u objetos que por contacto pueden dar lugar a daños en otras mercancías o en propiedades (equipos).
- Carbón: No se realizará el movimiento de carga a granel, se podrá movilizar siempre y cuando cuente con el empaque apropiado destinado a ser adquirido por compradores y/o consumidores finales (es responsabilidad del remitente asegurarse de que la mercancía cuente con dicho empaque).
- Mudanzas y menajes, artículos personales, enseres domésticos.
- Artículos o embarques sospechosos hacia la frontera en los que no se tenga formalizado un convenio.
- Armas de fuego y cartuchos.
- Explosivos (fuegos pirotécnicos).
- Drogas y enervantes.
- Joyas y dinero en efectivo, incluyendo monedas de no circulación.
- Pacas de ropa sin factura.
- Madera sin procesar
- Mercancía que requiera de un servicio especializado en su manejo. Ej. Mercancía con exceso de dimensiones o peso, perecederos.
- Animales vivos o muertos.
- Harina de pescado y cerdo.
- Flora y fauna controlada.
- 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. Para solicitar autorización favor de presentar INE, copia de la factura que ampare la unidad, copia del pedimento de importación si es vehículo extranjero, copia de la tarjeta de circulación y/o aviso de baja ante las autoridades correspondientes.
- Mercancía extranjera que no presente el pedimento de importación.
- Materiales y residuos peligrosos que no estén autorizados por personal de administración de riesgos y de acuerdo a los lineamientos descritos en la instrucción de trabajo ITTG728 "Manejo de materiales peligrosos".

Para el llenado de la FOTG701 orden de servicio puede consultar las indicaciones en nuestro portal: <https://www.tresguerras.com.mx/3G/tutorialOS.php>

Su factura será generada en base a la información que nos proporcione en el FOTG701 "Orden de Servicio". Al llenar el FOTG701 "Orden de Servicio" verifique que sus datos fiscales y los de su cliente destinatario estén correctos, de lo contrario la empresa no se compromete a emitir nueva factura.

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.

En todo producto químico aprobado para su transportación se deberá presentar la hoja de seguridad de los productos transportados y anexarla a la documentación; de no ser proporcionada, se puede presentar la incapacidad de poder brindar el servicio, en cumplimiento a la NOM-43-SCT-2003. Las no conformidades que se presenten con sus embarques durante la prestación del servicio, le serán notificadas inmediatamente, a lo cual se le solicitará dar las indicaciones necesarias para corregir las desviaciones oportunamente:

- A) En caso de presentarse rechazo total o parcial le será reportado y de autorizar la devolución se realizará de inmediato. De no autorizarse permanecerá en nuestras instalaciones.
- B) De requerir segunda entrega a domicilio, tendrá un costo adicional.

Tratándose de Mercancía de importación:

- A) Se solicita copia de la INE.
- B) Se solicita documentación aduanera que acredite su legal importación (pedimento aduanal).
- C) Nota de venta expedida por autoridad fiscal federal o institución autorizada por esta, o la documentación que acredite la entrega de las mercancías por parte de la SHCP.
- D) Factura expedida por empresario establecido e inscrito en registro federal de contribuyentes.

Tratándose de mercancía de exportación y/o con destino al norte del país:

- A) Se solicita copia de la INE.
- B) Se solicita pedidos, facturas, contactos y otros documentos comerciales que acrediten que será destinada para exportación."

Los domingos, días oficiales y festivos no hay servicio por lo que se toman como inhábiles;

Son días oficiales los siguientes:

01 Enero	05 Febrero (se recorre al 1er. lunes del mismo mes)
01 Mayo	21 Marzo (se recorre al 3er. lunes del mismo mes)
16 Septiembre	20 Noviembre (se recorre al 3er. lunes del mismo mes)
25 Diciembre	01 Diciembre (Cuando sea cambio de gobierno federal)

Son días festivos los siguientes:

Días Completos:
Jueves, Viernes y Sábado Santo

Medio día:
2 de Noviembre
12, 24 y 31 de Diciembre

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, certificado en ISO 9001:2015, puede ser auditado por su personal o un tercero de acuerdo a sus requerimientos, en el momento que lo solicite

Nuestro código de conducta se encuentra disponible en nuestro sitio oficial <https://www.tresguerras.com.mx/3G/assets/pdf/conducta2024.pdf>.

De acuerdo a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares contamos con el aviso de privacidad en nuestra página de Internet www.tresguerras.com.mx asegurando el cumplimiento en lo establecido por dicha ley, así mismo se cuenta con el correo avisodeprivacidad@tresguerras.com.mx con el fin de mantener comunicación con las personas interesadas en la administración de sus datos personales, atendiendo de manera oportuna todas las solicitudes recibidas correspondientes al ejercicio de los derechos ARCO a que hace referencia el Capítulo IV de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Gestionando con las partes interesadas la información necesaria con el fin de atender de manera oportuna sus solicitudes.

El presente documento no es un contrato mercantil.

Para todos los demás casos no contemplados en este documento, serán tratados de manera particular por el Director Comercial y/o Director de Operaciones.