

MANUAL DE PROCESO DE RECLAMACIÓN

REVISIÓN: 1 / JULIO 2023

FOTG769A

LADA SIN COSTO: **800 710 8352**
tresguerras.com.mx /  **461 3 46 26 51**

Paquetería
Síguenos en: **Tresguerras Oficial**       

ÍNDICE



Motivos de Reclamación



Tipos de seguro



Proceso de Reclamación



***Ejemplo de documentación
para realizar una reclamación***

Para brindarle una mejor atención y pronta respuesta, se agrega la guía del proceso a seguir

REVISIÓN: 1 / JULIO 2023

FOTG769A

LADA SIN COSTO: 800 710 8352
tresguerras.com.mx /  461 3 46 26 51

Paquetería
Síguenos en: Tresguerras Oficial       

TIPOS DE SEGURO

Autotransportes de Carga Tresguerras S.A. de C.V, ofrece servicio de transporte de carga en forma eficiente, confiable y segura, por lo que cuenta con seguro para mercancía diversas pero no limitadas a: Verduras, vinos y licores, todo lo relacionado a la industria del calzado, incluyendo servicio de mensajería, paquetería y completos.

SEGURO

**MENSAJERÍA
PESOS MÍNIMOS**

**PAQUETERÍA
Y COMPLETOS**



**Cubre hasta \$2.000.00
(No aplica deducible)**

**Cubre Mercancía con valor
declarado (deducible del 15%)**

Daño

Siniestro

Faltante

Robo

Nota: Se deberá incluir el cargo adicional por el pago del seguro, al momento de la contratación de servicio, equivalente al 1% sobre el valor declarado en caso de paquetería y completo y según aplique para el servicio de mensajería.

REVISIÓN: 1 / JULIO 2023

FOTG769A

LADA SIN COSTO: 800 710 8352
tresguerras.com.mx / 461 3 46 26 51

Paquetería
Síguenos en: Tresguerras Oficial



MOTIVOS DE RECLAMACIÓN



- **Daño Total:** Mercancía con grave deterioro físico y/o sin funcionalidad en su totalidad.



- **Daños Parcial:** Mercancía con leve deterioro físico y/o con funcionalidad con posibilidad de reparación.



- **Faltante Parcial:** Pérdida parcial de mercancía con entrega de al menos una unidad.

- **Faltante Total:** Pérdida total de mercancía sin entrega de ninguna unidad.



- **Siniestro:** Daño o pérdida de mercancía debido a riesgos presentes en el entorno, es decir cualquier causa ajena a Tresguerras.

- **Robo:** Mercancía sustraída por terceras personas ajenas a Tresguerras.

La solicitud de reclamación (carta reclamo) se puede descargar a través de la página www.tresguerras.com.mx

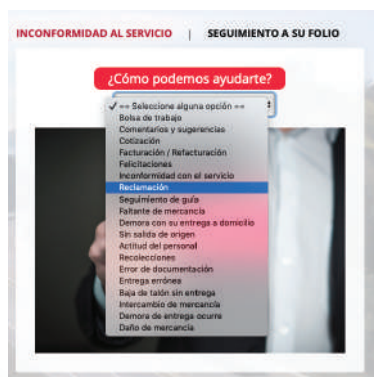
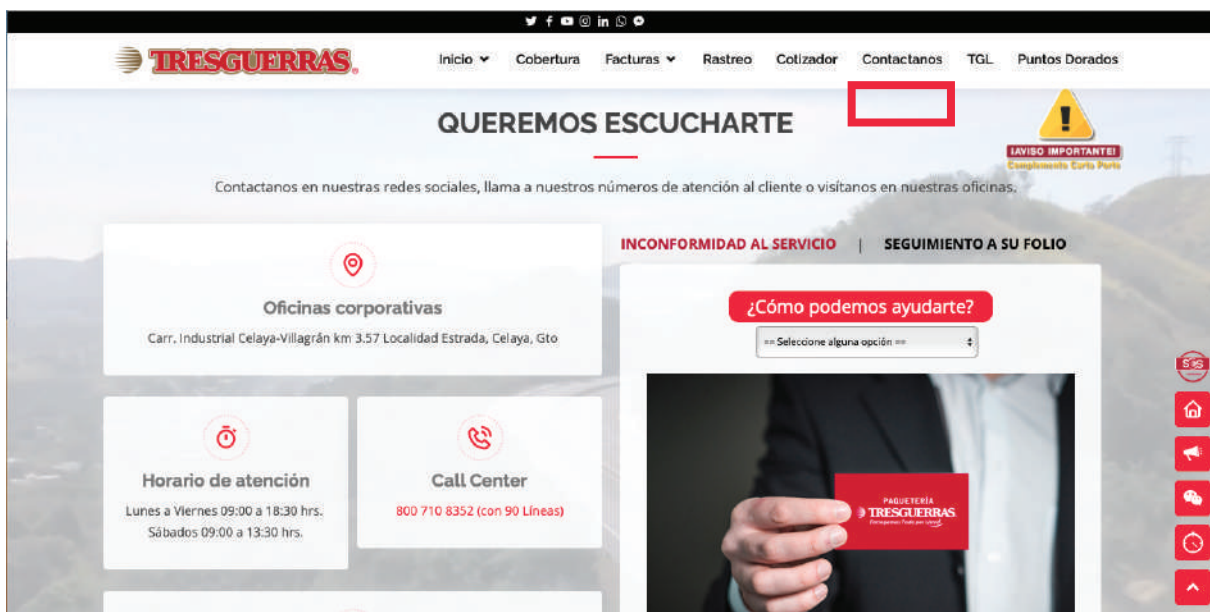
1.- Solicitud de Reclamación

Dentro del lapso de las 24 horas posteriores a la entrega de mercancía, para el caso existirle irregularidades, el usuario (remitente o destinatario según la respectiva de la carta porte), deberá ingresar la siguiente a la página www.tresguerras.com.mx.

Reclamación

Nueva reclamación

Llenar los campos solicitados, adjuntar la documentación completa y enviar.



Nota: Se debe tener la evidencia de la anotación de la anomalía al momento de la entrega.

REVISIÓN: 1 / JULIO 2023

LADA SIN COSTO: 800 710 8352
tresguerras.com.mx / 461 3 46 26 51

FOTG769A

Documentos que deben adjuntarse en PDF:

- Carta reclamo (**debe estar firmada**)
- Factura de la mercancía
- Fotografía de la mercancía reclamada
- Identificación de la persona reclamante (IFE, pasaporte)
- Evidencia con anotación en la entrega.
- Orden de servicio
- **En caso de ser persona moral, anexar:**
- IFE del apoderado legal
- Poder Legal

Una vez enviada la documentación en los términos que anteceden, le será notificado vía correo electrónico sobre la recepción de la reclamación respectiva. Para el caso de que la reclamación no cumpla con la información que es requerida, el usuario (remitente o destinatario según la respectiva de la carta porte), a plena conformidad acepta, que la respectiva interposición de reclamación quedará sin efecto alguno, renunciando y/o desistiendo sobre cualquier proceso y/o derecho a ejercitar con relación a la mercancía sobre de la cual haya iniciado el proceso a que alude el presente.

2.- Análisis de reclamación

Una vez solicitada en tiempo y forma la reclamación respectiva, será evaluada con el objetivo de dictaminar si procede o no.

3.- Notificación del dictamen

Se notificará vía correo el dictamen respectivo, dentro de un lapso no mayor a 5 días hábiles a partir de la recepción completa de documentos e información.

Nota: Los tiempos de respuesta a las reclamaciones por robo o siniestro pueden darse en un periodo de 5 a 30 días debido a los tiempos que nos dan las autoridades correspondientes para poder levantar la denuncia y poder emitir la respuesta.

Para validar el estatus de reclamación, puede ingresar a la misma dirección, opción Estado de Reclamación <http://www.tresguerras.com.mx/3G/reclamaciones.php>

REVISIÓN: 1 / JULIO 2023

FOTG769A

LADA SIN COSTO: 800 710 8352
tresguerras.com.mx /  461 3 46 26 51

Paquetería
Síguenos en: **Tresguerras Oficial**       

3.- Pago

Para en caso de ser aprobada la solicitud se deberá enviar el formato de liberación de pago (finiquito), dentro de los 3 hábiles siguientes a la notificación, el cual se especificará la cantidad total a indemnizar y se deberá adjuntar la siguiente documentación.

1) Factura a favor de Tresguerras, los datos fiscales son:

- RFC: ACT-6808066SA
- Autotransportes de Carga Tresguerras, S.A. DE C.V.
- Carr. Celaya-Villagrán km 3.57
- Localidad Estrada
- Celaya, Guanajuato.
- C.P. 38110

Incluir: Método de pago: PUE (Pago en una sola exhibición). Forma de Pago. Transferencia. Banco: Scotiabank. 4 dígitos: 1284 Uso del CFDI: G03 gastos en general.

2) Carátula de su estado de cuenta donde aparezca:

- Nombre del banco
- Datos fiscales
- Número cuenta CLABE

3) Finiquito Firmado

- Todo pago realizado se aplica el 15% del deducible.

NOTAS:

- En caso de reclamos por daño, es necesario entregar la mercancía dañada a la sucursal más cercana para proseguir con el pago.
- Se debe cubrir el importe del talón que origino la reclamación para proseguir con el pago.
- Fecha límite de recepción de documentos es el día 25 de cada mes, mismas que serán pagadas dentro del mismo mes de su elaboración.

REVISIÓN: 1 / JULIO 2023

FOTG769A

LADA SIN COSTO: 800 710 8352
tresguerras.com.mx /  461 3 46 26 51

Paquetería
Síguenos en: Tresguerras Oficial       

EJEMPLO DE LLENADO DE CARTA RECLAMO



AUTOTRANSPORTE DE CARGA TRESGUERRAS S.A DE C.V

CARTA RECLAMO

Número de carta porte: **QRO00250721**
(11 dígitos)

Lugar: Carretera El Colorado-GalindoKm.12

Fecha: 04/06/22

Origen: Querétaro, Qro (Ocurre) Delegación Félix Osore Destino: AV. Insurger

Fecha de entrega: 07/06/22

Valor declarado:

Número de Carta Porte

PERSONA FÍSICA

PERSONA MORAL

Nombre completo del reclamante

Nombre completo del Reclamante:

EFLAG S.A DE C.V.

SINIESTRO

SI

NO

(Indicar si hubo siniestralidad)

Tipo de reclamo

TIPO DE RECLAMO

Faltante

Parcial

Total

Daño

Parcial

Total

* En caso de que proceda la reclamación por daño total, se deberá entregar la mercancía para que sea autorizado el pago

Piezas /Cajas: 2 CAJAS CONTENIDO 35 PZAS C/U

Producto: SQUIT ROLL

Precio Unitario: \$12.50

Total: \$875 + IVA

Monto Reclamado: 1015 MXN

(MENCIONAR SI ES EN PESO O DOLLAR)

Monto reclamado con letra (Pesos Nacional): Mil quince pesos

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

El pasado 04 de Junio se embarco en la ciudad de Querétaro 62 cajas con contenido de 35 pzas c/u de las cuales se recibieron el 07 de Junio en fecha pactada únicamente 60 cajas por lo cual se realiza la presente solicitud, atendiendo cubrir la reposición física de la mercancía o el reembolso de la misma amparando el monto con la factura A-9876 Anexada en la documentación.

Sucursal cercana: Querétaro, Qro (Ocurre) Delegación Félix Osore Sotomayor C.P. 76120

Email: ventas.eflag@gmail.com

Teléfono: 5509287132

Gustavo Novoa Arriaga

(Nombre y firma del cliente)

Datos con Nombre y Firma

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

*En caso de no contar con fotografías de la mercancía reclamada por faltante o sustracción, será necesario proporcionar imágenes de mercancía semejante a la pérdida.

En atención a la reclamación que nos ha formalizado, recibimos la presente documentación e información con el fin de validar su caso, conforme a las condiciones del clausulado de la carta porte con el cual viajó su mercancía, por lo que en los próximos días, se le notificará si su solicitud fue procedente a pago o en caso contrario los motivos de improcedencia, es posible le solicitemos información adicional para soportar adecuadamente la resolución final de su caso.

REVISIÓN: 1 / JULIO 2023

FOTG769A

LADA SIN COSTO: 800 710 8352
tresguerras.com.mx / 461 3 46 26 51

Ejemplo de documentación e información, la cual se adjuntará al proceso de reclamación en cuanto al seguro de mercancías contratado.



Fotografías de
Mercancía Dañada

Documentación en formato PDF



Cotización.pdf

Formato carta Reclamo.pdf

Estado de cuenta.pdf

INE.pdf



Factura.pdf

Comprobante de domicilio.pdf

RFC.pdf

Comprobante de pago.pdf

PERSONA MORAL



Poder Legal.pdf

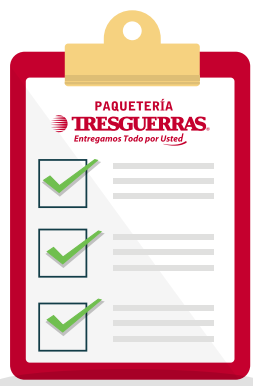
INE Apoderado Legal.pdf

REVISIÓN: 1 / JULIO 2023

LADA SIN COSTO: 800 710 8352
tresguerras.com.mx / 461 3 46 26 51

FOTG769A

ASPECTOS A REGIR



1. El valor declarado deberá estar sustentado por una factura o remisión, la cual deberá verificar el valor comercial real y actual, (debiendo tener en consideración la depreciación). Situaciones que serán tomados en consideración para determinar el respectivo pago para el caso de que proceda a realizarse este:

2. No se considera IVA ni costo de mano de obra en la cotización.

3. El pago del servicio del talón deberá ser liquidado.

4. Para proceder con el pago de daño después de ser aprobada, se deberá entregar la mercancía en la sucursal más cercana.

5. Para en caso de ser aprobada la solicitud se deberá enviar el formato de liberación de pago (finiquito), dentro de los 3 hábiles siguientes a la notificación, de lo contrario queda cancelado el pago.

6. Todo pago realizado se aplica un 15 % de deducible sobre el valor declarado de la mercancía.

7. El usuario (remitente y/o destinatario según la respectiva carta porte), expresa conocer y aceptar el respectivo aviso de privacidad de Autotransportes de Carga Tresguerras S.A. de C.V.



REVISIÓN: 1 / JULIO 2023

LADA SIN COSTO: 800 710 8352
tresguerras.com.mx / 461 3 46 26 51

FOTG769A