



Toda la información suministrada por el Cliente (remitente) para la elaboración de la Guía es considerada fehaciente y fidedigna; por tal motivo, debe hacerse responsable de cualquier inconveniente que se derive por omisiones o suministro de información errónea.

El remitente está obligado a garantizar que el contenido del paquete se encuentra debidamente identificado en la Guía y que no ha sido declarado por **ZOOM** como descalificado para su transporte. El envío debe estar perfectamente identificado con la dirección del destinatario y embalado de manera que garantice su transporte en condiciones ordinarias de manejo.

Asimismo, el remitente da la potestad a **ZOOM** de revisar el contenido de los envíos, en caso de que la empresa lo considere necesario.

La responsabilidad de **ZOOM** por cualquier pérdida total, parcial o avería que sufran los artículos o el envío al que se refiere la Guía estará indiscutiblemente limitada a la cantidad menor que resulte entre las que se especifican a continuación:

- El equivalente en efectivo al valor de la Guía.
- Un envío de cortesía.
- El 50% del valor real de la mercancía hasta 25 veces el valor del flete básico de la Guía de 5 kg., independientemente del valor, utilidad comercial o cualquier otra cualidad que el remitente o destinatario pretendiera atribuirle a la misma.

ZOOM exige al remitente tomar el Servicio de Protección de Mercancía que cubrirá el monto de la mercancía transportada. Queda entendido que todo reclamo de mercancía estará sujeto a las estipulaciones de la compañía de Seguro, quedando **ZOOM** exento de toda responsabilidad.

Para los casos en los cuales la Encomienda se vea involucrada en un siniestro, es necesario que se consignen los recaudos solicitados por la Compañía Aseguradora en un máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación, ya que de lo contrario la Compañía Aseguradora podrá estipular que el caso es extemporáneo.

Salvo que se contrate el Servicio de Protección de Mercancía no se indemnizarán los envíos que resulten perdidos por causas ajenas a **ZOOM**, tales como: desastres naturales, accidentes, incendios, robos, saqueos de nuestras unidades o actos de Dios.



El Servicio de Protección a la Mercancía aplica para los envíos de mercancía y ampara la misma en casos de robo, sustracción de contenido y extravíos. En los casos de daños ocurridos por un embalaje que no proteja adecuadamente la encomienda, en especial de productos frágiles, la Compañía Aseguradora evaluará el caso para determinar si aplica la indemnización.

ZOOM no transportará dinero en efectivo, valores, drogas, líquidos, materiales inflamables, frágiles, bisutería o joyas, materiales preciosos, antigüedades, material inmoral (obsceno o pornográfico) o ningún otro artículo cuyo envío esté legalmente prohibido.

El remitente y el destinatario aceptan que **ZOOM** no es responsable en ningún caso y bajo ninguna circunstancia por demoras en el retiro del transporte o entrega de cualquier envío, cualquiera que fuese la causa de la demora, ya sea por Acto de Dios, de Gobierno, de Fuerza Mayor, casos fortuitos o causas razonablemente fuera del control de **ZOOM**.

El remitente deberá presentar sus reclamos por escrito personalmente o por medio de apoderado debidamente constituido a través del sistema de Guía Electrónica (ge.grupozoom.com) sección "Reclamos, quejas y sugerencias"; en caso de no ser usuario de Guía Electrónica, podrá hacerlo a través de nuestra página web o el Centro de Atención al Cliente llamando al número telefónico 080SOSZOOM (08007679666), dentro de los cinco (05) días siguientes a la fecha de consignación. Transcurrido este lapso no habrá lugar a ningún tipo de reclamo. **ZOOM** resguardará sus pruebas de entrega por un máximo de un (1) mes.

Luego de haber formalizado el reclamo y con la finalidad de obtener una respuesta satisfactoria y oportuna, agradecemos consignar los recaudos e información solicitada por el Analista de Atención al Cliente en un lapso no mayor a dos (2) días hábiles.

ZOOM solo cubre el servicio puerta a puerta en las zonas principales de cada ciudad en donde se encuentren nuestras oficinas y movilizará por su costo básico sólo los kilogramos que aparecen destacados en la Guía realizada para dicho envío. Otras ciudades adyacentes y pesos superiores a los establecidos en la Guía, o cualquier cobertura que implique un servicio adicional, será facturado como un recargo adicional.

La mercancía o documentos que permanezcan más de tres (3) meses (contados a partir de su fecha de consignación) sin ser reclamados por el remitente o destinatario, serán considerados en "ABANDONO VOLUNTARIO" y en consecuencia **ZOOM** no será responsable por los mismos.



1.- Los tiempos de promesa ofrecidos por **ZOOM** son de 24 a 48 horas hábiles en las principales ciudades del país, siendo el horario establecido para las entregas entre las 8:00 a.m. y 5:30 p.m.

2.- El servicio prestado por **ZOOM** consiste en transportar las encomiendas desde un punto "A" hasta un punto "B", de acuerdo a la información suministrada por el remitente del envío. En base a lo antes expuesto, **ZOOM** no se hace responsable por situaciones como errores de despacho o problemas en el embalaje de las encomiendas.

3.- Con la finalidad de garantizar el cumplimiento del tiempo establecido para todos nuestros Clientes, no es posible la revisión minuciosa de las encomiendas durante el proceso de entrega de nuestros mensajeros. En este sentido, el destinatario podrá verificar durante la recepción:

- Que la cantidad de piezas recibidas coincidan con la información reflejada en la Guía o Nota de Entrega.
- Que las condiciones externas de las encomiendas sean óptimas.

4.- En caso de presentarse anomalías visibles de las encomiendas al momento de la recepción, tales como: envíos abiertos, rasgados, mojados, con signos de maltrato en su embalaje externo, etc., el destinatario podrá:

- Solicitar al mensajero la auditoria de la caja que presente el desperfecto con la finalidad de verificar su contenido.
- Colocar la observación que corresponda en la Nota de Entrega.

Si luego de la auditoria de la caja con desperfecto se detectan daños o faltantes de mercancía, el Cliente deberá formalizar de inmediato el reclamo a través del sistema de Guía Electrónica (ge.grupozoom.com) sección "Reclamos, quejas y sugerencias". En caso de no ser usuario de Guía Electrónica, puede hacerlo a través de nuestra página web o el Centro de Atención al Cliente llamando al número 0-800-SOSZOOM (0-800-7679666) donde será atendido gustosamente por el personal de Atención al Cliente.

Si luego de la recepción de su encomienda detecta errores de despacho o problemas en el embalaje interno del contenido del mismo que pudieron ocasionar daños, es necesario que realice el reclamo directamente a su proveedor.

CONDICIONES DE ENTREGA PARA ENVÍOS
RETIRAR POR OFICINA



- 1.- Los tiempos de promesa ofrecidos por **ZOOM** son de 24 a 48 horas hábiles en las principales ciudades del país. En las oficinas principales de cada ciudad, las entregas se realizan en horas de la mañana y para las oficinas de ciudades aledañas en horas de la tarde, según sea el horario de atención de cada oficina.
- 2.- El Cliente debe poseer el número de Guía asignado a su envío, ya que éste es un dato indispensable para ubicar el envío en nuestras oficinas.
- 3.- Las entregas de envíos por oficina se realizarán al destinatario descrito en la Guía. El envío podrá ser retirado por una tercera persona autorizada, debidamente identificada en una carta de autorización original. Dicha carta debe contener los datos personales del cliente y su autorizado (nombre completo y cédula de identidad de ambas personas), los números de Guía a retirar y la firma original del cliente en tinta húmeda (no puede ser escaneada, ni digitalizada).
- 4.- Al momento de recibir su paquete debe abrirlo y verificar en presencia del personal de nuestra oficina que las condiciones del mismo sean las esperadas. De haber alguna contingencia debe reportarlo de inmediato. No nos haremos responsables por pérdidas o daños de paquetes que no fueron revisados al momento del retiro.

www.zoomenvios.com