



2022

## Programa de apoyo a Pakmail “Equipo de Soluciones”

\*Esta información es de carácter informativa. FedEx se reserve el derecho a hacer cualquier cambio sin previo aviso

## Introducción

El programa de soluciones se diseñó para aquellos centros de envío autorizados por FedEx, denominados por sus siglas en inglés FASC (“FedEx Authorized Shipping Center”), que por las características de su operación requieren de un apoyo especializado para la atención de las reclamaciones por parte de sus clientes (el Programa Soluciones).

El Programa, brinda los siguientes beneficios:

- Contacto directo con personal especializado
- Seguimiento personalizado
- Menor tiempo de respuesta

## Objetivo

Proporcionar a los FASC un conjunto de pautas e información para dar atención a sus reclamaciones de la manera más eficiente y eficaz.

A continuación, se dará una explicación de aquellos temas en que el equipo del Programa Soluciones puede apoyar a los FASC y de los principales lineamientos a seguir por cada uno de ellos.

# Responsabilidades

## Equipo del Programa Soluciones

1. Atención y seguimiento a las reclamaciones por pérdidas, totales o parciales, daños y robo de los paquetes.
2. Asesoría en la resolución de problemas con las aduanas para los servicios de importación y exportación
3. Brindar información sobre las restricciones para servicios internacionales (documentación aduanal)
4. Retorno / abandono de paquetes
5. Ausencia de información en el sistema de rastreo de FedEx
6. Cambio de servicio, por ejemplo de servicio económico a servicio prioritario, o de ocurre a entrega a domicilio sin garantía.
7. Cambio de dirección
8. Apoyo en el seguimiento de solicitud de suministro de material de empaque, posterior al 6to día.
9. Seguimiento al rastreo de proyectos especiales cuando fueron escalados (el primer contacto debe ser con su ejecutivo de ventas asignado).

10. Actualización en rastreos y "traces"

11. Solicitud o fallas de recolecciones remotas (RPI)

12. Notas de crédito por peso, medidas, cargos por servicios adicionales por ejemplo cambio de domicilio, fuera de cobertura (excepto zonas de alto riesgo) cobros duplicados, recolección sabatina, guías facturadas y no utilizadas. (previa investigación de cada caso en particular)
13. Re enrutamiento: no está habilitado el cambio de destino de una ciudad a otra para servicio nacional (por proceso, el paquete debe ser retornado a origen para poder ser documentado con una nueva guía (Carta de Porte) hacia el nuevo destino)

## Ejecutivo FedEx

1. Parada regular de recolección
2. Proyectos especiales en cuanto a tarifas
3. Problemas para generar la factura en el sistema de facturación de FedEx denominado FedEx Billing Online.
4. Notas de crédito por descuentos no aplicados
5. Notificar a Marketing alta o baja de cuentas

## Laccro

1. Entregas fuera de tiempo en servicios garantizados (Solo cuando lo solicita el cliente final directamente a FedEx) [cromexico@fedex.com](mailto:cromexico@fedex.com)

## FSC

1. Reporte de mal uso de cuenta. La solicitud es recibida por el equipo del Programa Soluciones con el formato de Excel enlistando con la relación de las guías (Carta de Porte) no reconocidas, sin embargo FSC dará seguimiento y resolución.

[fscmx@fedex.com](mailto:fscmx@fedex.com)

## Call Center de FedEx

1. Solicitud para el suministro de material de empaque
2. Rastros simples
3. Cotizaciones simples
4. Solicitud de recolecciones
5. Información en general
6. Seguimiento de embarque pesado
7. Third Party: envíos que no cuentan con un origen o destino en México (deben llamar al call center del país origen o destino)

# SOLUCIONES FEDEX

**Si el remitente o destinatario desea presentar su reclamación directamente a FedEx por una demora en la entrega de su paquete ¿Qué debe hacer?**

El destinatario o el remitente deben comunicarse con FedEx directamente vía email: [cromexico@fedex.com](mailto:cromexico@fedex.com)

**Si el destinatario o remitente desea que el FASC presente la reclamación directamente con FedEx ¿Qué debe hacer?**

- NO hace falta una autorización por parte del destinatario y/o remitente
- Escribir un e-mail a [soluciones@fedex.com](mailto:soluciones@fedex.com), dando una explicación clara de la reclamación. Es importante colocar el nombre del centro de envío donde se vendió el servicio y el número de guía en el asunto del email: Nombre del FASC XXXX / Guía XXXXX
- Una vez enviado el e-mail, el equipo del Programa Soluciones tendrá 24 (veinticuatro) horas hábiles para confirmar la recepción de la reclamación..
- En caso de que no se obtenga respuesta podrán enviar un recordatorio sobre el primer e-mail y si nuevamente no se obtiene respuesta dentro de 24 - 48 horas hábiles, deben solicitar el apoyo al grupo KAM de Pakmail
- Para confirmar el estatus de su reclamación pueden llamar al: (55) 53456516. Horario de 7:00 AM a 5:45 PM

# SOLUCIONES FEDEX

## ¿Cuáles son los tiempos que tiene el cliente para presentar una reclamación?

- Daño, 21 días naturales, a partir de la prueba de entrega Servicio Internacional.
- Daño, 21 hábiles , a partir de la prueba de entrega Servicio Nacional.
- Pérdida parcial y faltante, 21 días naturales, a partir de la prueba de entrega Servicio Internacional.
- Pérdida parcial y faltante, 21 hábiles, a partir de la prueba de entrega Servicio Nacional.
- Pérdida total, Servicio Internacional, 9 meses, a partir de la recolección.
- Pérdida total, Servicio Nacional 21 días hábiles, a partir de la recolección.
- Entrega no reconocida, Servicio Internacional 21 días naturales.
- Entrega no reconocida, Servicio Nacional 21 días hábiles.
- MBG (Money Back Guarantee) 15 días naturales, a partir de la recolección. (excepto situaciones no imputables a FedEx ejemplo: pandemia, desastres naturales, mal clima, reten militar, accidente externo, etc.)
- Descuento no aplicado o para cualquier reclamo de facturación tiene hasta 60 días calendario siguientes a la fecha de la factura en servicio nacional e internacional.
- Guías no reconocidas 60 días calendarios después de que se emite la factura, el mismo plazo que para un ajuste de facturación en servicio nacional e internacional.
- Cargo no reconocido 60 días calendarios después de que se emite la factura, el mismo plazo que para un ajuste de facturación en servicio nacional e internacional.

# SOLUCIONES FEDEX

## En caso de que proceda la reclamación ¿Cómo hace los pagos FedEx?

La forma de pago es a través de una transferencia electrónica que se realiza a la cuenta bancaria del beneficiario

**Importante:** La información de los datos de la cuenta deben ser del **remitente**

## ¿Qué información necesito para que se procese mi reclamación?

La factura o nota de compra de la mercancía reclamada y la caratula del Estado de Cuenta Bancario del Beneficiario, en donde sea visible la cuenta CLABE y el RFC

# SOLUCIONES FEDEX

## ¿Cómo es el seguimiento para los pagos?

### Persona física

- ❑ Dentro de los 21 días hábiles siguientes, a partir de que se validan y aprueba la documentación, FedEx estará enviando un correo electrónico al email indicado, notificando del pago.
- ❑ El equipo del Programa Soluciones reenviará la información al FASC.

### Persona Moral

- ❑ FedEx hará la transferencia electrónica dentro de los 21 días hábiles a que se aprobó el pago, notificando vía e-mail al cliente y destinatario.
- ❑ El equipo del Programa Soluciones estará reenviando la información al FASC correspondiente.
- ❑ Es importante comunicarse con el remitente o destinatario para que verifique su cuenta.



# SOLUCIONES FEDEX

## Reembolso del costo del servicio (Money Back Guarantee)

- ❑ En caso de resultar procedente la devolución, FedEx realiza el pago dentro de los 30 días hábiles posteriores a que recibió confirmación de que la documentación esta correcta.
- ❑ El Money Back Guarantee aplica para perdidas totales o parciales, daños y entregas tardías conforme a los tiempos de entrega de cada servicio, los documentos se envían a: [cromexico@fedex.com](mailto:cromexico@fedex.com)

## Reembolso por medio de una nota de crédito

- ❑ La aplicación de notas de crédito es de 48 a 72hrs
- ❑ La Factura del cliente estará disponible en 20 días aproximadamente (depende del ciclo de facturación del cliente)

# SOLUCIONES FEDEX

## ¿Cuándo es una reclamación por daño en el paquete? ¿Qué debe hacer?

- Enviar un e-mail a [soluciones@fedex.com](mailto:soluciones@fedex.com) el cual debe contener la siguiente información:
  - A. Si el embalaje del paquete presenta daños en la parte externa, describir y anexar fotos por los 6 ángulos
  - B. Anexar fotografía legible de la guía térmica colocada en el paquete
  - C. Describir el tipo de empaque o embalaje interno de la caja y si fue dañado, anexar fotos
  - D. Describir el contenido y que fue lo que se dañó, anexar fotos
  - E. Indicar si el daño del embalaje es congruente con el daño del paquete
  - F. En caso de que el daño del paquete se pueda reparar, enviar un presupuesto
  - G. En caso de que, el paquete tenga etiquetas o sellos de la aduana o de FedEx, anexar fotos
  - H. Anexar factura con la que se acredite el valor del paquete
- El equipo del Programa Soluciones le confirmará la recepción de la solicitud de su reclamación dentro de las 24 horas hábiles siguientes a su recepción, enviando el cuestionario de daño.
- El equipo del Programa Soluciones tendrá 5 días hábiles para darle la atención y seguimiento a la reclamación presentada (continúa siguiente página)

En caso de daño, se requieren forzosamente incluir en la reclamación fotografías y responder el cuestionario

Conservar el paquete completo en caso de requerir mayor evidencia

# SOLUCIONES FEDEX

## ¿Cuándo la reclamación es por daño del paquete? ¿Qué debe hacer?

- ❑ El equipo del Programa Soluciones se estará comunicando con el FASC por e-mail o por teléfono para dar el resultado de la investigación. Cuando la reclamación es aprobada se estará enviando el formato de reclamación.
- ❑ El FASC tiene hasta 10 días hábiles para enviar al equipo del Programa Soluciones los formatos con la información requerida.
- ❑ El equipo del Programa Soluciones confirmará la recepción dentro de las siguientes 24 horas hábiles y desde el momento en que se apruebe, FedEx tiene hasta 21 días hábiles para realizar el pago al remitente o destinatario.
- ❑ Los pagos de las reclamaciones se harán a través de una transferencia electrónica.

# SOLUCIONES FEDEX

## Reclamación por pérdida total o parcial o cualquier tipo de búsqueda ¿Qué debe hacer?

- ❑ Enviar a un email a [soluciones@fedex.com](mailto:soluciones@fedex.com) solicitando el rastreo y localización del paquete o su faltante, en el correo deben incluir una descripción detallada; ejemplo:

Contenido:	Ligas para el cabello
Cantidad:	10 bolsas con 10 ligas cada una
Color:	Morado
Marca:	Bijou
Número de parte:	24X98A002
Tipo de empaque:	Caja de cartón
Peso:	2 kilos
Dimensiones:	40x30x30
Marcas o características del empaque:	Caja café con la leyenda “xxxxx” en letras rojas

(continua siguiente página)

**\*Si contamos con fotografías, el rastreo y localización será más precisa. Tiempo estimado de búsqueda 3 – 5 días. Hábiles.**

# SOLUCIONES FEDEX

## Reclamación pérdida total o parcial ¿Qué debe hacer?

- Anexar la factura al e-mail de su reclamación.
- El equipo del Programa Soluciones en 24 horas hábiles le confirmará la recepción de su reclamación.
- El equipo del Programa Soluciones tendrá 5 días hábiles para darle una respuesta de su solicitud.
- El equipo del Programa Soluciones se estará comunicando con el FASC via e-mail o por teléfono para dar el resultado de la investigación. cuando la reclamación es aprobada se estará enviando el formato de reclamación y el formato de pago. Moral o físico / nacional o internacional.
- El FASC tiene hasta **10** días hábiles para enviar los formatos con la información requerida.
- Una vez que procede la reclamación el equipo del Programa Soluciones le notificará al correo electrónico señalado, posteriormente FedEx tendrá hasta 21 días hábiles para realizar el pago al remitente o destinatario, conforme lo indicado en el proceso de pagos.

# SOLUCIONES FEDEX

## Reclamación por robo ¿Qué debe hacer?

- Anexar la factura al e-mail de su reclamación.
- El equipo del Programa Soluciones en 24 horas hábiles le confirmará la recepción de su reclamación.
- El equipo del Programa Soluciones tendrá 5 días hábiles para darle una respuesta de su solicitud.
- El equipo del Programa Soluciones se estará comunicando con el FASC via e-mail o por teléfono para dar el resultado de la investigación. cuando la reclamación es aprobada se estará enviando el formato de reclamación y el formato de pago. Moral o físico / nacional o internacional.
- El FASC tiene hasta 10 días hábiles para enviar los formatos con la información requerida.
- Una vez que procede la reclamación el equipo del Programa Soluciones le notificará al correo electrónico señalado, posteriormente FedEx tendrá hasta 21 días hábiles para realizar el pago al remitente o destinatario, conforme lo indicado en el proceso de pagos.

# Carta autorización y carta aclaratoria

De conformidad con la carta de porte, solo el remitente podrá realizar la reclamación y por ende recibir el pago correspondiente en caso de que proceda, sin embargo, si el remitente quiere ceder su derecho del pago al destinatario o un tercero puede hacerlo mediante la firma de una carta autorización donde se mencione el número de guía, el nombre completo de la persona a quien le esta cediendo, el cual debe de coincidir con su identificación oficial, la fecha y la firma del remitente, adjuntando copia de identificación oficial del remitente (el remitente no puede ceder su derecho de pago a favor del FASC)

Cuando la solicitud de reclamación sea realizada por el remitente e incluya el nombre comercial en lugar de la razón social y/o el nombre completo de la persona física, FedEx podrá solicitar una carta aclaratoria en donde se solicite la aclaración de la razón social del remitente, dicha omisión puede ser motivo de improcedencia de la reclamación. La Carta aclaratoria deberá establecer la siguiente información: Fecha, numero de guía y la razón social o nombre completo en caso de ser persona física.

# SOLUCIONES FEDEX

## Problemas con la aduana de México y/o el resto del mundo

- ❑ El equipo del Programa Soluciones les dará el apoyo necesario para resolver procesos de importación y exportación en la aduana de México o de cualquier país. Ejemplos de las aduanas de países que generan muchos problemas: Argentina, Rusia, Brasil (no limitativos)
- ❑ Es importante que cada FASC haga el seguimiento constante de los envíos internacionales
- ❑ Les recordamos que cada aduana tiene sus propias políticas, tiempos y procesos
- ❑ Los envíos se retornan a los 3 ó 5 días hábiles de no tener información para su importación, de acuerdo con la política y tiempo del país

## Información sobre restricciones para envíos internacionales

- ❑ Al momento de hacer un envío internacional es importante consultar con el equipo del Programa Soluciones las restricciones de acuerdo con el contenido, valor declarado, medidas, peso y destino.
- ❑ Es importante tomar en cuenta que todo los envíos internacionales pueden estar sujetos al pago de impuestos y derechos, los cuales deben ser pagados por el destinatario, a excepción de que remitente solicite que el pago de impuestos sea cobrado a su cuenta. En caso de que el destinatario no pague los impuestos o derechos, el cobro se hace automáticamente a la cuenta del FASC.



# SOLUCIONES FEDEX

## Retorno

- El equipo del Programa Soluciones puede apoyarlo en gestionar el retorno de un paquete que haya sido enviado por la aduana al área de abandonos del país destino.
- Considere que en caso de que proceda el retorno del paquete, se cobrará conforme a la tarifa vigente de FedEx.
- Cuando proceda el retorno, el paquete será regresado a la dirección del remitente establecido en la carta de porte o guía con la que viajó originalmente el envío.
- Considere que existen países, tales como Argente y España, entre otros, que no cuentan con un área de abandono y la aduana solicita a FedEx que debe manera obligatoria retorne el paquete al país de origen.
- <http://www.fedex.com/py/services/terms.html>

## Ausencia de información en el sistema

- Significa que no hay ningún tipo de actualización en el rastreo en la página de FedEx.

# SOLUCIONES FEDEX

## Cambio de servicio

- El equipo del Programa Soluciones podrá apoyarlo con algún cambio de servicio siempre y cuando el estatus del envío y la localidad donde se encuentre al momento de hacer la solicitud lo permita por lo tanto, estos cambios no son garantizados.

## Cambio de dirección

- Es importante tomar en cuenta que el cambio de dirección tiene un costo.
- Para el servicio internacional, el cambio dentro de la misma ciudad tiene un costo de \$18.56 USD más IVA pagaderos al tipo de cambio publicado por el Banco de México y para los servicios nacionales el costo es de \$76 más IVA pesos. (estos precios pueden cambiar sin previo aviso).
- Cuando el cambio de dirección es de una ciudad a otra el costo del cambio de domicilio es el equivalente a la cotización del nuevo destino y se deberá hacer una nueva guía.

## Suministro de material de empaque

- El equipo del Programa Soluciones podrá apoyarlo cuando la entrega de los suministros solicitados por medio del Call Center de FedEx lleve más de 5 días hábiles de retraso. A partir del sexto día hábil podrán realizar su reclamación.

# SOLUCIONES FEDEX

- Rastreo de envíos urgentes.
- Seguimiento de rastreo en caso de proyectos especiales.
- Envíos de alto valor (joyas, artículos de valor extraordinario).
- Envíos de alto volumen para solicitar una unidad especial.
- Actualización en rastreos y traces.
- Situaciones operativas de pérdidas, faltante, entrega no reconocida, recolecciones remotas, daño.
- Solicitud de firma de entrega.

Solicitud o fallas de recolecciones remotas (RPI).

- El equipo del Programa Soluciones es quien puede ayudar a monitorear el estatus de una recolección remota programada en el número del Call Center, donde se debe tomar en cuenta la diferencia de horarios y la verificación del código postal en origen. Aplica para servicio doméstico e internacional con origen México.
- El tiempo de respuesta para que se haga efectiva la solicitud es de 24 a 48 horas hábiles.
- Es muy importante que el remitente tenga todos los documentos necesarios para realizar exportaciones de acuerdo con las normas de cada país.

# TIEMPOS DE RESPUESTA SOLUCIONES FEDEX

Desde que el FASC envía el e-mail, el equipo del Programa Soluciones tiene 24 horas hábiles para confirmar la recepción de su e-mail y brindar un estatus inicial. El correo deberá contener la siguiente información:

- ❑ Problemas de aduana México y resto del mundo.
- ❑ Información sobre restricciones para envíos internacionales.
- ❑ Retorno / abandono.
- ❑ Ausencia de información en el sistema.
- ❑ Pre alert y/o dar seguimiento a recolecciones que por el número de paquetes a recolectar, tipo de producto, valor declarado etc requieran una logística diferente a la común. (Se deberá revisar previamente con el Corporativo Pakmail, gerencia, ventas y marketing).
- ❑ Actualización en rastreos y traces.
- ❑ Solicitud o fallas de recolecciones remotas (RPI).

# EJECUTIVO FEDEX

## 1. Parada regular de recolección

- ❑ Cuando tienen fallas en la recolección diaria de un centro de envío del FASC, el tiempo de respuesta es de 24 horas una vez hecho el reporte.

## 2. Proyectos especiales

- ❑ Proyecto de alto volumen y por tiempo definido. Deben escribir al ejecutivo de ventas con copia a [florteresa.martinez@fedex.com](mailto:florteresa.martinez@fedex.com) / [joseignacio.gonzalez@fedex.com](mailto:joseignacio.gonzalez@fedex.com) (logística, precios y descuentos)
- ❑ Tiempo de respuesta es de 48 horas hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

## 3. Facturación / FedEx Billing online / notas de crédito y descuentos en su cuenta

- ❑ En caso de duda o conflicto, deben escribir a su ejecutivo, quien deberá proporcionar una respuesta en 48 horas hábiles.
- ❑ De no tener una respuesta en el tiempo señalado o si tienen problemas para descargar de FedEx Billing Online el archivo para conciliación, dirigirse al ejecutivo de ventas , gerente e incluir copia al grupo KAM de PakMail.

# LACCRO FEDEX

## 1. Servicios garantizados

- ❑ Únicamente cuando el remitente desea hacer la reclamación directamente con FedEx, el FASC no estaría involucrado.

# CALL CENTER FEDEX

## 2. Solicitud de suministros

- ❑ Llamar a Call Center de FedEx
- ❑ El material será entregado entre 3 a 5 días hábiles
- ❑ En caso de no recibir el material en el tiempo estimado, a partir del sexto día se debe hacer el requerimiento directamente a [soluciones@fedex.com](mailto:soluciones@fedex.com)

## 3. Rastros simples

## 4. Cotizaciones simples

## 5. Información en general (dirección de mostradores, tiempos de tránsito, etc.)

## 6. Solicitud de recolección

# RETENCIÓN DE PAQUETES

- El remitente podrá solicitar que el paquete sea retenido en alguno de los Centro de Envío FedEx. Cuando el remitente solicite este tipo de servicio, el paquete podrá ser recolectado por el destinatario.

En el supuesto de que el destinatario no pueda asistir a recoger el paquete, el destinatario podrá autorizar a un tercero mediante la firma de una carta poder, misma que deberá incluir fecha, número de guía y copia de su identificación oficial. La persona autorizada deberá presentar la siguiente información para poder recoger el paquete: carta poder, identificación oficial, número de guía.

Para mayor información, puedes consultar la siguiente liga:

<https://www.fedex.com/es-mx/shipping/rates.html>

# LIMITE DE RESPONSABILIDAD

## Nacional

- El límite de nuestra responsabilidad por daños ocasionados al contenido del envío o por pérdida de éste, por daños y perjuicios de cualquier naturaleza, por responsabilidad objetiva o por cualquier otra causa, se limita a una cantidad equivalente a 30 (treinta) días de salario mínimo general aplicable en el Distrito Federal, a menos que: (a) Usted haya declarado expresamente y nosotros hubiésemos aceptado una declaración de valor adicional en el renglón correspondiente en el anverso de este documento, al momento de su entrega a FedEx; y (b) Usted haya pagado a FedEx los cargos correspondientes a la declaración de valor adicional, cargos que Usted podrá calcular conforme a la fórmula que se describe en [fedex.com/mx](http://fedex.com/mx)

## Internacional

- De no estar regulada por la Convención de Varsovia, el CMR u otros tratados internacionales, leyes, otras regulaciones, órdenes o requisitos gubernamentales, nuestra máxima responsabilidad por daño, pérdida, retraso, entrega incompleta, entrega equivocada, falta de entrega, información errónea u omisión de información en relación con tu envío se limita por esta Guía aérea a 100 USD por envío o 9.07 USD por libra (20 USD) por kilogramo) (o el equivalente en su moneda local), lo que sea mayor, a menos que declares un valor superior del transporte, como se describe más adelante.
- Si declaras un valor superior, debes pagar un cargo adicional por cada 100 USD (o el equivalente en moneda local) adicionales del valor declarado para transporte. Llámanos o consulta nuestras listas de tarifas en el momento del envío con el fin de obtener información sobre dicho cargo adicional.
- Si declaras un valor superior del transporte y pagas el cargo adicional, nuestra máxima responsabilidad corresponderá al valor declarado para el transporte o los daños reales, el que sea menor. No ofrecemos seguros de responsabilidad civil por carga ni seguros contra todo riesgo.

Los envíos con daño de alto valor:

Servicio Internacional 1,000 usd

Servicio doméstico en México 13,500 pesos

**Requieren la inspección de la gerencia operativa en destino. se recomienda no hacer manipulaciones al envío (moverlos, cambiar empaque, usarlo, despaletizarlo) para que la reclamación proceda.**



# CARGOS ADICIONALES

## Nacional

- ❑ Valor declarado / /\$46.40 tarifa base +1.1% del valor del envío.
- ❑ Recolección o entrega en área extendida / \$ 150.50 pesos.
- ❑ Devoluciones / costo del envío.
- ❑ Corrección de dirección / \$ 76.00 pesos.

## Internacional

- ❑ Valor declarado / \$1.29 por cada \$100.00 de valor declarado, los primeros \$100.00 ó \$23.20 por kg (el que sea mayor) son gratis.
- ❑ Recolección o entrega en área extendida / US Mayor de \$37.12 por envío o \$0.81 por kg (el que sea mayor).
- ❑ Devoluciones / costo del envío.
- ❑ Corrección de dirección / US\$18.56 por envío.
- ❑ Entrega y recolecciones sabatinas US\$58.00 por envío (importante: verificar país y código postal).
- ❑ Mercancía no estibable / US \$180.00 por cada tarima.

**Estos costos aplican para el 2022 y pueden cambiar sin previo aviso**

# ENVÍOS DE VALOR EXTRAORDINARIO

Límite de responsabilidad para envíos que contengan (artesanías finas, joyería, piedras o metales preciosos, pieles, títulos valor no negociables o antigüedades, esculturas, etc.)

- ❑ Nacional se puede declarar hasta \$ 13,500.00 pesos
- ❑ Internacional se puede declarar hasta \$ 1,000.00 USD

# MÁXIMO VALOR DECLARADO PARA TRANSPORTE

- ❑ Nacional se puede declarar hasta \$ 550,000.00 pesos
- ❑ Internacional se puede declarar hasta \$ 50,000.00 USD

Estos montos pueden variar sin previo aviso

# PESOS Y MEDIDAS MÁXIMAS FEDEX

Restricciones de peso y medidas dependiendo del servicio

## ❑ Federal Express

Peso máximo 68 kilos

Medidas máxima hasta 330 centímetros cúbicos

Medidas: El largo + 2 veces el ancho + 2 veces el alto, no puede ser mayor o igual a la suma de 330

## ❑ Freight Aéreo

Peso máximo 1000 kilos

Medidas máxima 140 centímetros x 120 centímetros