

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

Estos Términos y Condiciones (en lo sucesivo “términos”) aplican para quien en el lugar de “Remitente”, “Destinatario” y/o persona interesada (en lo sucesivo “cliente”), contrate, entregue su envío o solicite los servicios de RED EXPRESS SA DE C.V. (En lo sucesivo RED EXPRESS) aceptando sus términos y tarifas. RED EXPRESS transporta paquetes, sobres, documentos, cajas, tarimas y mercancías que en lo sucesivo serán denominados “envíos”.

Cada uno de los envíos se transporta bajo las normas y lineamientos asignados con los presentes términos, así como también, conforme a los Términos del Contrato de Transporte (Carta Porte) los cuales pueden consultarse mediante el código QR impreso en la remisión que ampara el envío por parte de RED EXPRESS.

Para efectos de estos términos, se entenderá por días hábiles aquellos comprendidos de lunes a viernes, excluyendo días festivos oficiales.

SERVICIO

RED EXPRESS realizará un servicio limitado a la recolección, entrega y distribución de envíos de mensajería, paquetería y carga consolidada. Asimismo, además de dichos servicios, podrá proporcionar servicios adicionales que generan un costo extra, tales como: entregas fuera de horario, citas programadas, maniobras, servicios fuera de ruta, almacenaje, entre otros.

Estos servicios adicionales deberán cotizarse de manera independiente y quedar debidamente asentados en el área de observaciones y/o servicios adicionales de la cotización y/o pre-guía.

Los servicios de recolección, entrega y distribución se realizan de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 horas, y sábados de 08:30 a 13:30 horas. En caso de que el cliente desee entregar la mercancía directamente en cualquiera de nuestras instalaciones, la recepción se realizará en el mismo horario: de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 horas, y sábados de 08:30 a 13:30 horas.

El cliente acepta y reconoce que RED EXPRESS realiza el servicio de carga consolidada, el cual, consiste en transportar y/o almacenar temporalmente envíos de diversos clientes que requieren trasladar carga menor al de un camión completo, combinándolos y consolidándolos dentro de un transporte con destino común.

El horario límite para programar recolecciones de lunes a viernes es hasta las 13:00 horas. Después de ese horario, la recolección se programará para el siguiente día hábil en todas las áreas de cobertura local. Los sábados, el horario límite es hasta las 11:00 horas. Tenga en cuenta que las recolecciones se programan en el orden en que se solicitan, por lo que le recomendamos programar su recolección con anticipación.

Toda recolección programada para el mismo día en cobertura local deberá solicitarse con al menos 2 horas de anticipación. En el caso de ruta directa, la recolección deberá solicitarse con 24 horas hábiles de anticipación.

RED EXPRESS se esfuerza por cumplir, en la medida de lo posible, con su promesa de entrega. El tiempo de espera en una recolección y/o entrega es de 20 minutos por evento a partir de la llegada en la dirección proporcionada por el cliente.

Las funciones del operador asignado a la recolección están limitadas al conteo físico a caja cerrada y/o tarima. Si la mercancía no está lista dentro del tiempo de espera, la unidad deberá continuar con su ruta y la recolección pasará a la lista pendiente por asignar, lo cual podrá generar un cargo adicional.

Para garantizar que la mercancía viaje el mismo día, deberá considerar lo siguiente:

- Cuando la mercancía es recolectada en domicilio: La unidad de RED EXPRESS debe ser liberada con el tiempo suficiente para llegar a sus instalaciones antes de la hora de corte operativo de las 18:00 horas.
- Cuando la mercancía es entregada directamente en piso: El cliente deberá realizar la entrega dentro del horario de recepción para que la mercancía sea procesada antes de la hora de corte operativo de las 18:00 horas.

RED EXPRESS ofrece tres tipos de rutas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes:

Rutas naturales: Estas rutas abarcan destinos donde tenemos cobertura establecida, que incluyen ubicaciones donde contamos con sucursales operativas.

Rutas directas: Son rutas extendidas, con días de salida determinados.

Fuera de ruta: Este tipo de ruta está dedicado a satisfacer requerimientos particulares de clientes en destinos específicos, lo que implica un cargo adicional por entrega o recolección. Para conocer la lista completa de destinos disponibles en la categoría 'Fuera de Ruta', el Cliente podrá contactar a nuestro equipo comercial o visitar nuestro portal en www.red-express.com.mx/cobertura.

COMPLEMENTO CARTA PORTE

Por disposición oficial ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), es necesario que tanto personas morales como físicas, con o sin actividad empresarial, están obligados a proporcionar con exactitud los datos necesarios para emitir complemento de carta porte y así realizar el traslado de bienes y/o mercancía dentro de territorio nacional de manera conforme a las normativas vigentes.

Para mayor información consultar en portal: http://omawww.sat.gob.mx/tramitesyservicios/Paginas/complemento_carta_porte.htm

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

ENTREGA A DOMICILIO: RED EXPRESS se compromete a realizar la entrega de la carga en el domicilio del consignatario en un máximo de 2 intentos. En caso de ausencia en ambas ocasiones, se dejará un aviso indicando que la mercancía estará disponible en la bodega designada por RED EXPRESS.

Si la mercancía permanece en las instalaciones por más de tres días naturales, a partir del cuarto día se generará el cargo por almacenaje diario, calculado por metro cúbico, conforme a lo establecido en la sección de Almacenaje.

En ruta natural, si el cliente solicita una tercera entrega, se aplicará un cargo adicional equivalente a 1.5 veces el valor de la entrega indicado en la guía.

En caso de que dicho valor no esté especificado, el cargo será del 15% del valor del flete.

El cargo mínimo será de \$250.00 MXN + IVA.

En ruta directa, la segunda entrega tendrá un costo equivalente a 3 veces el valor de la entrega indicado en la guía.

En caso de que dicho valor no esté especificado, el cargo será del 30% del valor del flete.

El cargo mínimo será de \$250.00 MXN + IVA.

Para las rutas directas con origen en el estado de Nuevo León, la segunda entrega se gestionará mediante la emisión de una nueva guía, incluyendo la totalidad de los cargos aplicables.

En entrega fuera de ruta en segunda vuelta, se aplicará el precio publicado.

Para consultar el listado de cobertura de ruta natural, ruta directa y fuera de ruta, visita nuestro portal en www.red-express.com.mx/cobertura.

Ruta Directa	
Monterrey	↔ Carbonífera 1
Monterrey	↔ Carbonífera 2
Monterrey	↔ Carbonífera 3
Monterrey	↔ Saltillo
Monterrey	↔ Matamoros
Monterrey	↔ Nuevo Laredo
Monterrey	↔ Reynosa
Monterrey	↔ Rio Bravo

**Ruta directa saliendo de Monterrey*

Todas las entregas realizadas por RED EXPRESS se hacen a pie de camión (siempre y cuando se cuente con las condiciones de entrega) y según el tipo de empaque que menciona la guía. En caso de requerir una entrega a detalle se generará un complemento de guía en el cual se cargará el costo de las maniobras y tiempo muerto de la unidad de reparto (Se calcula según la tabla 1.1, concepto de Hora Extra o fracción).

MANIOBRAS: RED EXPRESS cuenta con el servicio correspondiente a la carga y descarga de los envíos. Es importante destacar que todas nuestras entregas y recolecciones se realizan al pie del camión y no incluyen maniobra; por lo tanto, si se requieren, quedarán a cargo del cliente. En áreas específicas dentro de nuestra cobertura, se aplican cargos adicionales por maniobras de descarga/carga por pieza, de acuerdo con nuestros precios de lista más IVA. Para más detalles, se recomienda contactar a nuestro equipo comercial.

CITA PROGRAMADA: Las entregas con cita tienen un costo adicional sujeto a el día, horario (Matutino, Vespertino y/o Nocturno), así como Peso/ Volumen total, considerando el que resulte mayor. Los domingos, días oficiales y festivos están sujetos a previa disponibilidad (para mayor información, consulte con su ejecutivo comercial).

Se establece el compromiso de presentarse 30 minutos antes del horario de cita para evitar cualquier eventualidad. El tiempo de espera deberá cumplir dentro de las instalaciones del CEDIS teniendo un límite máximo de 5 horas a partir del horario de la cita. En caso que se exceda de las 5 horas, se aplica cargo por tiempo (hora extra o fracción).

Programación de citas:

- Las citas que llegan directamente a la oficina destino deben programarse con al menos 48 horas hábiles de anticipación.
- Para las citas que se reexpedirán a través de otra oficina, se requiere programarlas con al menos 72 horas hábiles de anticipación.
- Para las citas que involucren reexpedición en más de dos oficinas, será necesario programarlas con un mínimo de 96 horas hábiles de anticipación.
- Las citas con estatus PENDIENTE deben ser confirmadas al menos con 48 horas hábiles de anticipación.

Es obligación del cliente proporcionar, por escrito y con al menos 36 horas hábiles de anticipación a la cita, toda la documentación requerida por su destinatario/comprador (Facturas, Remisiones, Códigos, Orden de Compra o cualquier documento necesario para no interrumpir o cancelar la cita). Si la cita se cancela por falta de documentos, el cliente se hace acreedor a pagar otra cita, de acuerdo a horario a la programación de la nueva cita.

El servicio de citas en CEDIS de Cadena Comercial OXXO en Ramos Arizpe y/o Saltillo, Coahuila, no está disponible.

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

CITA. El cliente cubrirá la tarifa de la cita de acuerdo a la fecha, hora establecida y al tamaño de la carga, tal como lo indica el siguiente cuadro: Tabla 1.1

Día	Horarios	Rango - Peso real o estimado mayor				
		0.01– 1,500 Kg	De 1,501– 3,500 Kg	De 3,501– 6,000 Kg	De 6,001– 12,000 Kg	De 12,001– 24,000 Kg
Lunes	De 00:00 a 08:29 hrs.	\$5,600.00	\$7,280.00	\$9,540.00	\$12,610.00	\$17,010.00
	De 08:30 a 18:29 hrs.	\$2,500.00	\$3,250.00	\$4,500.00	\$6,500.00	\$9,000.00
	De 18:30 a 23:59 hrs.	\$3,125.00	\$4,063.00	\$5,625.00	\$8,125.00	\$11,250.00
Martes a Viernes	De 00:00 a 08:29 hrs.	\$3,125.00	\$4,063.00	\$5,625.00	\$8,125.00	\$11,250.00
	De 08:30 a 18:29 hrs.	\$2,500.00	\$3,250.00	\$4,500.00	\$6,500.00	\$9,000.00
	De 18:30 a 23:59 hrs.	\$3,125.00	\$4,063.00	\$5,625.00	\$8,125.00	\$11,250.00
Sábados	De 00:00 a 08:29 hrs.	\$3,125.00	\$4,063.00	\$5,625.00	\$8,125.00	\$11,250.00
	De 08:30 a 13:30 hrs.	\$2,500.00	\$3,250.00	\$4,500.00	\$6,500.00	\$9,000.00
	De 13:31 a 23:59 hrs.	\$5,600.00	\$7,280.00	\$9,540.00	\$12,610.00	\$17,010.00
Domingos y Festivos	De 00:00 a 23:59 hrs.	\$5,600.00	\$7,280.00	\$9,540.00	\$12,610.00	\$17,010.00
Hora Extra o Fracción.						
Lunes a Domingos y Festivos	De 00:00 a 23:59 hrs.	\$500.00	\$500.00	\$500.00	\$500.00	\$500.00
Precios no incluyen IVA.						

Tabla 1.1

*Citas en días Festivos y Domingo sujeto a previa disponibilidad

NOTA: Las demoras y horas adicionales ocasionadas en tiempo se le repercutirán al cliente a razón de \$500.00 MXN (más IVA). cada hora o fracción. Aplica solo Rutas Naturales y oficiales/festivos.

RED EXPRESS no asume responsabilidad por penalizaciones o pagos derivados de un fill rate.

Días oficiales 2026 ("Feriado" como marca Artículo 75 de la Ley Federal del trabajo) los siguientes:

DIAS OFICIALES 2026
01 de Enero
02 de Febrero
16 de Marzo
01 de Mayo
16 de Septiembre
16 de Noviembre
25 de Diciembre

Días Festivos 2026 (Adicionales a los que marca la ley) los siguientes:

Medio Día: 24 y 31 de diciembre.

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

OCURRE: El servicio corresponde a la entrega de su envío en alguna de nuestras oficinas, la cual indica en la factura como tipo de entrega: Ocurre.

El horario de entrega es de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y los sábados de 09:00 a 12:00 horas.

Para recoger su mercancía, deberá presentar en original (vigente) alguno de los siguientes documentos: Credencial de elector, Pasaporte o Licencia de conducir.

En caso de Persona Moral, presentar:

- Carta de la empresa destinataria con membrete y sello, o envío de correo institucional, cuyo dominio corresponde a la empresa destinataria
- Credencial de elector en original, de la persona a la que faculta recoger mercancía.

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

- Una carta poder que lo acredite, para recoger la mercancía.
- Credencial de elector en original, del cliente destinataria y de la persona a la que faculta recoger mercancía.

*Carta poder o envío de correo institucional debe contener: Fecha (Día, mes y año en que se elabora el presente documento), Numero de factura (Se compone de 3 letras y 7 dígitos) y/o número de Guía (Se compone de 1 letra y 9 dígitos), Nombre completo de la persona facultada a entregar mercancía, dicho documento deberá estar firmado por cliente destino junto con los datos de contacto.

ALMACENAJE

El servicio de almacenaje inicia después de tres días naturales a partir de la llegada de la mercancía a las instalaciones de RED EXPRESS. Se aplica un cargo diario de \$50.00 MXN (más IVA) por metro cúbico. Este cargo aplica para servicios tipo: Ocurre, entrega a domicilio, citas en estatus pendiente por confirmar, devoluciones y/o cualquier servicio en el que la mercancía permanezca más de tres días naturales en las instalaciones.

Los días naturales aplican tanto para contabilizar los tres días sin cargo como para determinar el periodo de cobro por almacenaje.

Para poder entregar mercancía con almacenaje se tendrá que realizar una nota de cargo con el cobro de almacenaje correspondiente.

El cargo mínimo por almacenaje es de \$50.00 MXN (más IVA).

Si la mercancía no se retira en 30 días naturales, RED EXPRESS podrá disponer de la misma.

TARIFAS

Las tarifas son calculadas en base al peso real o peso estimado (peso/volumen), el que resulte mayor. Siendo éste último cobrado en base a la siguiente fórmula en metros cúbicos: ancho x largo x alto x 400. Si la mercancía no es estibable, RED EXPRESS puede considerar tomar una altura de 1.80 mts de altura. El precio de entrega y la recolección tienen (cada uno por separado) un porcentaje del valor del flete según su peso o volumen. Los Precios no incluyen IVA.

La tarima estándar tiene las siguientes dimensiones: 1.10 metros de ancho, 1.20 metros de largo y 1.80 metros de altura, con un peso máximo permitido de 1,000 kilogramos. En caso de exceder estas dimensiones, se aplicará un cargo por excedente.

ENTRADA A PUERTO: Cobro por entrada al puerto, Se aplican tarifas según el siguiente cuadro:

Rango de Peso real o peso estimado	Tarifas
0.01– 1,500 Kg	\$2,500.00
De 1,501– 3,500 Kg	\$3,250.00
De 3,501– 6,000 Kg	\$4,500.00
De 6,001– 12,000 Kg	\$6,500.00
De 12,001– 24,000 Kg	\$9,000.00

El cobro por la entrada al puerto incluye un máximo de 5 horas, válido de lunes a viernes en horario de 08:30 a 18:30 hrs. Los sábados, domingos, días oficiales y festivos, el acceso está sujeto a disponibilidad previa.

Nota: Las demoras y horas adicionales ocasionadas en tiempo se le repercutirán al cliente a razón de \$500.00 MXN (más IVA). cada hora o fracción.

Cargo por estacionamiento y/o acceso a plazas comerciales, genera un costo adicional.

A partir del 1 de abril de 2026, el acuse de recibo tendrá un cargo adicional de \$65.00 MXN (más IVA) por guía para documentos físicos y \$45.00 (más IVA) por guía para documentos digitales. Para obtener más detalles, te recomendamos contactar a nuestro equipo comercial. Consulta el portal de evidencia en: <https://www.redexpress.mx/evidencias/Login.aspx>

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

CARGO POR AJUSTE DE COMBUSTIBLE (CPAC): Dada la volatilidad en el precio del combustible, se aplicará el CPAC, un cargo variable que se determina según los informes proporcionados por la Comisión Reguladora de Energía.

A partir del 2 de enero de 2026, no se permitirá realizar re-facturaciones para añadir servicios como citas, recolecciones u otros servicios adicionales. En caso de necesitar alguno de estos servicios, se deberá generar una nueva nota de cargo (factura nueva) por los conceptos correspondientes.

Recolecciones y entregas en el centro de la ciudad tendrán un cargo extra desde \$50.00 MXN (más IVA) por guía.

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

GUIA PAGADAS:

1. Liquidación y Facturación:

- a. La guía PAGADA requiere la liquidación completa del importe al momento de su registro en el sistema.
- b. En el instante de registro, se emitirá la factura correspondiente a través de un CFDI de tipo ingreso.
- c. Se subraya que la factura será timbrada bajo el método de pago PUE (Pago en una sola exhibición).
- d. La facturación se asignará al cliente que efectúe el pago y no podrá ser modificada ni transferida a otro cliente.
- e. Los Complementos Carta Porte de tipo Traslado que deriven de esta guía, serán emitidos con relación al CFDI de ingreso.
- f. No se contempla la posibilidad de realizar refacturaciones en el caso de este tipo de guía.

2. Modalidades de pago:

- a. Efectivo.
- b. Transferencia.
- c. Tarjeta de Crédito.
- d. Tarjeta de Débito.

3. Cancelación:

- a. Una vez registrado el pago, no se aceptarán cancelaciones de guías ni se procederá a realizar reembolsos del importe pagado.

4. Servicios Adicionales:

- a. Los servicios adicionales relacionados con la guía se emitirán mediante notas de cargo como CFDI de tipo ingreso.
- b. Estas notas de cargo serán imputadas al cliente para que realice el pago al momento de la entrega.
- c. No se permitirá cargarlos al crédito, ni postergar el pago de estos.

5. Nota de Crédito:

- a. No aplica para notas de crédito.

GUIAS POR COBRAR:

1. Liquidación y Facturación:

- a. La guía POR COBRAR requiere liquidarse en la entrega de la mercancía y no puede ser modificada para ser gestionada mediante guía de tipo crédito, ni pagada.
- b. Cuando la guía sea embarcada en el informe de viaje de transportación, será emitida la factura a través de un CFDI de tipo ingreso con Complemento Carta Porte.
- c. Aplica exclusivamente para montos de hasta \$5,000.00 MXN (sin IVA). En caso de exceder este monto, se requerirá cambiar a tipo de guía pagada, y se aplicará la política correspondiente.
- d. Se subraya que la factura será timbrada bajo el método de pago PPD (Pago en parcialidades o diferido).
- e. La facturación se asignará al cliente que efectúe el pago y no podrá ser modificada ni transferida a otro cliente.
- f. Los Complementos Carta Porte de tipo Traslado que deriven de esta guía, serán emitidos con relación al CFDI de tipo ingreso con Complemento Carta Porte.
- g. Este tipo de guía no son válidas para destino CEDIS.

2. Modalidades de pago:

- a. Efectivo: Para guías con precio entre \$1.00 y \$2,000.00 MXN (sin IVA).
- b. Transferencia: En guías con precio de \$2,000.01 MXN hasta \$5,000.00 MXN (sin IVA), será necesario liquidar el servicio con pago por transferencia antes de llevar a cabo el servicio de última milla (ocurre: previo a la entrega; domicilio: antes de realizar el informe de viaje).

3. Cancelación:

- a. Una vez que la mercancía que ampara la guía sea embarcada, no se aceptarán solicitudes de cancelación.

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

4. Servicios Adicionales:

- a. Los servicios adicionales relacionados con la guía se emitirán mediante notas de cargo como CFDI de tipo ingreso.
- b. Estas notas de cargo serán imputadas al cliente para que realice el pago al momento de la entrega.
- c. No se permitirá cargarlos al crédito, ni postergar el pago de estos.

5. Refacturación:

- a. Si es posible solicitar refacturaciones por fecha en este tipo de guía, con un costo de: \$100.00 MXN (más IVA).

GUIAS CREDITO:

1. Liquidación y Facturación:

- a. La guía CRÉDITO se carga a la línea del crédito del cliente que paga.
- b. Cuando la guía sea embarcada en el informe de viaje de transportación, será emitida la factura a través de un CFDI de tipo ingreso con Complemento Carta Porte.
- c. Se subraya que la factura será timbrada bajo el método de pago PPD (Pago en parcialidades o diferido).
- d. La facturación se asignará al cliente que efectúe el pago y no podrá ser modificada ni transferida a otro cliente.
- e. Los Complementos Carta Porte de tipo Traslado que deriven de esta guía, serán emitidos con relación al CFDI de tipo ingreso con Complemento Carta Porte.

2. Modalidades de pago:

- a. Efectivo.
- b. Transferencia.
- c. Tarjeta de Crédito.
- d. Tarjeta de Débito.

El cliente cuenta con un plazo de 7 días naturales a partir de la fecha de pago para enviar las integraciones correspondientes. En caso de no enviarlas dentro del periodo estipulado, Red Express se reserva el derecho de aplicar esos montos a las partidas más antiguas. Ante esta situación, el cliente deberá tener en cuenta estas facturas para completar su pago. Para obtener información más detallada, se recomienda ponerse en contacto con nuestro equipo de crédito y cobranza.

3. Cancelación:

- a. Una vez que la mercancía que ampara la guía sea embarcada, no se aceptarán solicitudes de cancelación.

4. Servicios Adicionales:

- a. Los servicios adicionales relacionados con la guía se emitirán mediante notas de cargo como CFDI de tipo ingreso.
- b. Estas notas de cargo serán imputadas al cliente para que realice el pago al momento de la entrega.
- c. No se permitirá cargarlos al crédito, ni postergar el pago de estos.

5. Refacturación:

- a. En este tipo de guía, es posible solicitar refacturación por fecha, con un costo de \$100.00 MXN (más IVA).

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

ARTÍCULOS RESTRINGIDOS

RED EXPRESS podrá rechazar y/o detener envío(s) que:

- I. Contengan los siguientes artículos:
 - 1) Abarrotes.
 - 2) Algodón en cualquier presentación.
 - 3) Aeronaves.
 - 4) Armas y municiones de cualquier tipo.
 - 5) Artículos perecederos y de fácil descomposición.
 - 6) Artículos tóxicos, materiales irritantes y sustancias infecciosas.
 - 7) Automóviles.
 - 8) Bebidas alcohólicas en cualquier presentación.
 - 9) Café en cualquier presentación.
 - 10) Chatarra y/o materiales de desecho
 - 11) Dispositivos electrónicos, tales como: televisores, pantallas (LCD, HD, Full, Plasma, LED), computadoras, tabletas, laptops, teléfonos celulares, así como accesorios, componentes de computadora y monitores.
 - 12) Electrodomésticos.
 - 13) Estupefacientes y sustancias psicotrópicas (precursores químicos y químicos básicos).
 - 14) Explosivos y gases comprimidos.
 - 15) Joyas, piedra, materiales preciosos y/o semipreciosos, dinero, valores e instrumentos financieros.
 - 16) Líquidos o sólidos inflamables.
 - 17) Medicamentos y/o fármacos.
 - 18) Mercancía falsificada (piratería).
 - 19) Mercancías de procedencia extranjera sin documentos de importación.
 - 20) Material pornográfico.
 - 21) Materiales oxidantes.
 - 22) Muestras de laboratorio (tóxicas, biológicas, infecciosas, peligrosas o de manejo especial).
 - 23) Objetos radiactivos.
 - 24) Pieles y cueros de animales.
 - 25) Plantas y animales.
 - 26) Pizarrones.
 - 27) Solventes y corrosivos.
 - 28) Videojuegos.
 - 29) No cuente con los datos necesarios para realizar el servicio, como faltante o errores en la dirección o indicaciones.
 - 30) Cuente con embalaje y/o empaque defectuoso o inadecuado para su transporte seguro; en dicho supuesto, el Cliente deberá contratar con Red Express el servicio de empaque y embalaje correspondiente.
 - 31) Contengan cualquier otro artículo que RED EXPRESS determine que no puede ser transportado de forma segura o legal.

En caso que los artículos antes mencionados sean aceptados será trasladado bajo el riesgo del cliente.

En caso de que el CLIENTE omita detallar el tipo de artículos que solicita ser trasladados y estos estén incluidos entre los artículos restringidos por RED EXPRESS, el riesgo y las consecuencias correrán a cargo del CLIENTE. Este se obliga a eximir a RED EXPRESS y a su personal de cualquier sanción o consecuencia jurídica en la que pudieran verse involucrados.

RECOMENDACIONES DE EMPAQUE Y EMBALAJE

Para garantizar la seguridad óptima de su envío, le recomendamos consultar el manual de recomendaciones de empaques y embalaje RED EXPRESS. A continuación, agregamos algunas de las recomendaciones clave:

- Seleccionar el tipo adecuado de empaque.
- Utilizar el tipo apropiado de embalaje.
- Elegir sellos de seguridad adecuados.
- Conocer la clasificación de símbolos de carga.
- Utilizar estibas apropiadas.

Es esencial destacar que el cliente es responsable tanto del empaque y embalaje adecuados para el transporte, como de la señalización correcta del contenido y las precauciones de carga.

RED EXPRESS no asumirá responsabilidad por daños derivados directa o indirectamente de empaque y/o embalaje inadecuado, aun cuando se haya contratado algún seguro.

Para mayor información, el Cliente podrá consultar el manual de empaques y embalajes, disponible en: <https://red-express.com.mx>

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

El Cliente deberá garantizar que la mercancía sea enviada con el empaque y embalaje adecuados para su correcta protección; en caso contrario, deberá contratar con RED EXPRESS el servicio de empaque y embalaje correspondiente, el cual podrá solicitarse con su ejecutivo comercial o directamente en ventanilla, aplicando las tarifas vigentes.

SEGUROS

Seguro Cobertura Mínima (SCM):

Contamos con el servicio de seguro con cobertura mínima, el cual tiene un costo de \$ 50.00 MXN (más IVA), Esta modalidad de seguro cuenta con una cobertura de hasta \$5,000.00 MXN (sin IVA). En caso de que el costo del producto con incidencia exceda la cobertura del seguro con cobertura mínima, solo se pagará el costo mencionado previamente. Es necesario presentar la factura que respalda la mercancía al momento de contratar el servicio, la cual debe especificar el detalle del material y su costo.

Aplica en los siguientes casos: pérdida o daño físico a consecuencia de robo con violencia, daños como ratería, pillería, rapiña, dobladura, abolladura, rajadura, raspadura o rayadura causados por riesgos ordinarios de tránsito, daño por mojadura, daño por contacto con otras cargas, rotura, oxidación, derrame, merma y también cuando se haya violado las cintas de seguridad, flejes u otro tipo de empaque de seguridad que protege la mercancía desde su inicio

No cubre: artículos de vidrio, cristal, mármol, granito, cerámicos, porcelanatos y todo artículo que en su estructura implique cualquiera de los materiales antes mencionados; Joyas, piedras y/o metales preciosos y/o semipreciosos, Videojuegos, chatarra, café en cualquier presentación, abarrotes, bebidas alcohólicas en cualquier presentación, televisores, pantallas (LCD, HD, Full, Plasma LED), electrodomésticos, medicamentos, fármacos, algodón, antigüedades, automóviles, aeronaves, embarcaciones, objetos de arte, algodón en cualquier presentación, dinero y valores, instrumentos financieros, animales (vivos o muertos), harina de pescado, mariscos y pescado, explosivos, nitrato de amonio e hidroclicórico, hipoclorito de calcio, armas de fuego, materiales de desecho, combustibles, contenedores, petróleo, cigarros, puros y alimentos frescos y/o perecederos, rines, cobre, computadoras, tablets, laptops, teléfonos celulares, accesorios, componentes de computadora, monitores; toda mercancía con empaque inadecuado.

RED EXPRESS tampoco será responsable por envíos con embalaje inapropiado para la transportación del material o envíos confiscados por parte de autoridades.

Para solicitar el pago de la indemnización, es necesario presentar una carta de reclamo por escrito, adjuntando los documentos mencionados en dicha carta, y enviarlos al correo electrónico reclamaciones@gbarreda.com dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles a partir de la fecha de entrega de mercancía.

La indemnización será pagada a través de nota de crédito, en caso de requerir el pago por transferencia será obligación del contratante emitir la factura por concepto de pago de indemnización a favor de RED EXPRESS.

Todo material indemnizado, quedará a disposición de RED EXPRESS como salvamento, no se devuelve al cliente.

Si el valor de la mercancía excede la cobertura proporcionada por el seguro de cobertura mínima, te sugerimos considerar la contratación del seguro cobertura del 1%.

Seguro de Cobertura del 1% (Seguros AIG):

Esta modalidad tiene un costo para el cliente del 1% del subtotal de la factura que ampara la mercancía a embarcar. Es requisito indispensable presentar la factura que ampara el valor declarado especificando el material y costo del mismo. Este seguro tiene cobertura de hasta \$ 2,000,000.00 MXN. (sin IVA)

Aplica en los siguientes casos: pérdida o daño físico a consecuencia de robo con violencia, daños como ratería, pillería, rapiña, dobladura, abolladura, rajadura, raspadura o rayadura causados por riesgos ordinarios de tránsito, daño por mojadura, daño por contacto con otras cargas, rotura, oxidación, derrame, merma y también cuando se haya violado las cintas de seguridad, flejes u otro tipo de empaque de seguridad que protege la mercancía desde su inicio

No cubre: artículos de vidrio, cristal, mármol, granito, cerámicos, porcelanatos y todo artículo que en su estructura implique cualquiera de los materiales antes mencionados; Joyas, piedras y/o metales preciosos y/o semipreciosos, Videojuegos, chatarra, café en cualquier presentación, abarrotes, bebidas alcohólicas en cualquier presentación, televisores, pantallas (LCD, HD, Full, Plasma LED), electrodomésticos, medicamentos, fármacos, algodón, antigüedades, automóviles, aeronaves, embarcaciones, objetos de arte, algodón en cualquier presentación, dinero y valores, instrumentos financieros, animales (vivos o muertos), harina de pescado, mariscos y pescado, explosivos, nitrato de amonio e hidroclicórico, hipoclorito de calcio, armas de fuego, materiales de desecho, combustibles, contenedores, petróleo, cigarros, puros y alimentos frescos y/o perecederos, y toda mercancía con empaque inadecuado.

Contamos con seguros especializados para llantas, rines, cobre, computadoras, tablets, laptops, teléfonos celulares, accesorios, componentes de computadora y monitores. Se cotizan por evento y requieren 48 horas hábiles para la cotización.

RED EXPRESS tampoco será responsable por envíos con embalaje inapropiado para la transportación del material o envíos confiscados por parte de autoridades. La Agencia de Seguro ocurre a sus políticas y procedimientos para pago de siniestros o averías del material embarcado y asegurado. El monto del deducible es el 20% del valor declarado (sin IVA), Para Rines, Llantas y Cobre es del 35% del valor declarado (sin IVA).

El monto mínimo por asegurar es de \$5,000.00 M.N. o su equivalente en Dólares.

Para solicitar el pago de la indemnización, es necesario presentar carta de reclamo por escrito, adjuntando los documentos mencionados en dicha carta, y enviarlos al correo electrónico reclamaciones@gbarreda.com dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles a partir de la fecha de entrega de mercancía.

La indemnización será pagada a través de nota de crédito, en caso de requerir el pago por transferencia será obligación del contratante emitir la factura por concepto de pago de indemnización a favor de RED EXPRESS.

Todo material indemnizado, quedará a disposición de RED EXPRESS como salvamento, no se devuelve al cliente.

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

La contratación de al menos uno de los seguros es obligatoria; de no realizarse, Red Express solo asumirá la responsabilidad limitada prevista en el apartado "RESPONSABILIDAD DE RED EXPRESS"

RESPONSABILIDAD DE RED EXPRESS

La responsabilidad de RED EXPRESS queda expresamente limitada a la cantidad equivalente de hasta 15 días de Unidad de Medida y Actualización (UMA) por tonelada o cuando se trate de embarques cuyo peso sea mayor de 200 kg., pero menor de 1000 kg; y a 4 días de Unidad de Medida y Actualización (UMA) por remesa cuando se trate de embarques con peso hasta de 200 kg.

Si el remitente desea que RED EXPRESS asuma la responsabilidad de un servicio de seguro interno, deberá especificarlo al momento de contratar el servicio en la guía correspondiente.

La responsabilidad de RED EXPRESS queda limitada estrictamente a la pérdida y daño directo al envío y a los límites por envío especificados en los presentes Términos y Condiciones. Quedan excluidos todos los demás tipos de pérdida o daño consecuenciales o indirectos (tales como, a título meramente enunciativo, el lucro cesante, la pérdida de intereses y de futuros negocios), con independencia de que dicha pérdida o daño sea indirecto o de especial consideración, e incluso si se hubiera avisado a RED EXPRESS sobre el riesgo de dicha pérdida o daño.

RECLAMACIONES

Es responsabilidad del cliente destinatario revisar, al momento de recibir el envío, que la mercancía esté completa, en óptimas condiciones y sin averías frente al operador de la unidad o al personal de RED EXPRESS.

Todas las reclamaciones deberán ser escritas en la guía, remisión emitida por RED EXPRESS, al momento de recibir la mercancía frente al operador o personal de RED EXPRESS, quien también deberá firmar dicho documento de enterado. La leyenda 'mercancía a revisión' solamente se aplica a las entregas en el CEDIS, manteniendo el plazo máximo de 48 horas hábiles para enviar la [carta de reclamo](#).

La mercancía que el cliente reclame con faltante o avería debe ser regresada con el operador o personal de RED EXPRESS para su revisión y su correcto procedimiento. En el caso que la mercancía presente un faltante o avería parcial, se requiere primeramente que el Remitente autorice la entrega de modo parcial y también será requisito que el destinatario describa el faltante o avería en una anotación en la guía, remisión. En caso de avería parcial, se regresa solamente la mercancía averiada para revisión y posible intercambio de mercancía con el remitente para su entrega completa.

De no cumplir con estos requisitos, al momento de recibir la mercancía, RED EXPRESS quedará eximida de toda responsabilidad.

Toda reclamación debe presentarse por escrito mediante una carta de reclamo, adjuntando los documentos mencionado en carta reclamo, y ser enviada al correo electrónico reclamaciones@gbarreda.com dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles a partir de la fecha de entrega de mercancía.

Para solicitar la indemnización, la guía con seguro que respalda la mercancía, debe estar completamente liquidada. Los montos a considerar de la factura son calculados antes de IVA.

CIRCUNSTANCIAS AJENAS A RED EXPRESS

RED EXPRESS no es responsable de pérdidas o averías derivados de circunstancias ajenas a su control. Estas circunstancias incluyen pero no se limitan a las siguientes: daño eléctrico o magnético a imágenes electrónicas o fotográficas, datos o grabaciones o borrado de los elementos mencionados anteriormente; cualquier defecto o característica relacionada con la naturaleza del Envío, incluso, si estos son conocidos por RED EXPRESS; cualquier acción u omisión por parte de personas no empleadas o contratadas por RED EXPRESS, por ejemplo: Remitente, Destinatario, terceros, autoridad gubernamental; "Caso Fortuito o Fuerza Mayor" - ej. terremotos, huracanes, robo, tormentas, inundaciones, niebla, guerras, accidentes aéreos, disturbios, embargos, conmoción civil o vandalismo.

DERECHO DE INSPECCIÓN

RED EXPRESS se reserva el derecho de abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al cliente, por razones de seguridad o ante orden emitida por autoridad competente.

LEGISLACIÓN APLICABLE.

Cualquier controversia que se derive o esté relacionada con estos Términos y Condiciones estará sujeta a la jurisdicción de los Tribunales y la legislación aplicable en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León. El cliente se somete irrevocablemente a dicha jurisdicción, a menos que la ley aplicable indique lo contrario. No obstante, si la legislación aplicable permitiera la elección de fuero o de jurisdicción, ésta será la determinada por RED EXPRESS.

Cualquier concepto no contemplado en los presentes Términos y Condiciones estará sujeto a negociación y posibles modificaciones adicionales en el año 2026.