

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

Estos Términos y Condiciones (en lo sucesivo “términos”) aplican para quien en calidad 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, atados, cajas, tarimas y mercancías que en lo sucesivo serán denominados “envíos”.

Cada uno de los envíos se transporta de conformidad con los presentes términos, así como también, conforme a los Términos del Contrato de Transporte (Carta Porte) inscritos al reverso de la guía o factura que ampara cada uno de los envíos por medio de RED EXPRESS.

SERVICIO

RED EXPRESS realizará un servicio que se limita a la recolección, entrega y distribución de tipo mensajería, paquetería y carga consolidada, y que aparte de dichos servicios, proporciona servicios adicionales que generan costo extra tales como entregas fuera de horario, citas programada, maniobras, fuera de ruta, almacenaje etc., Los cuales requieren ser cotizados de manera independiente y estipularlo en el área de observaciones en la Orden de Servicio. 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.

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

Nuestro horario límite para programar recolección de Lunes a Viernes es hasta las 14:00 horas después de dicho horario la recolección pasa para el siguiente día hábil, en toda nuestra cobertura natural, a excepción de la zona metropolitana de la Ciudad de México, la cual se establece hasta las 13:00 horas. Los días sábados el horario límite es hasta las 11:00 horas. Cualquier recolección solicitada después de ese horario se hará lo posible por integrarla en nuestra programación para el mismo día y en caso de no realizarla quedará programada para el siguiente día hábil. La programación de recolecciones se realiza según el orden solicitado, por lo que se recomienda programar su recolección lo antes posible.

RED EXPRESS busca cumplir en medida de lo posible con nuestra promesa de entrega, por lo que nuestro tiempo de espera en una recolección es de 20 minutos. A partir del arribo en la dirección indicada por el cliente. En caso que la mercancía no esté lista en este lapso de tiempo, tendremos que continuar con nuestra ruta y dicha recolección pasará a la fila de recolecciones por asignar, esto puede generar un cargo extra.

Nuestros servicios constan de Rutas Naturales; estas son los destinos en los cuales contamos con Sucursales. Rutas Directas; estas son rutas extendidas por servicio y cuentan con días específicos de salida. Fuera de Ruta; este servicio se ofrece en algunos destinos buscando satisfacer necesidades específicas. Para conocer la lista de destinos en Fuera de Ruta consúltelo con nuestro personal comercial o en portal www.red-express.com.mx/cobertura.

COMPLEMENTO CARTA PORTE

Por disposición oficial ante el Servicio de administración Tributaria (SAT). Toda persona moral, física con o sin actividad empresarial está obligada 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.

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

ENTREGA A DOMICILIO: RED EXPRESS tendrá la obligación de llevar la carga al domicilio del consignatario para su entrega hasta un máximo de 2 ocasiones. Si ésta no fuera recibida, se dejará aviso de que la mercancía queda a disposición del interesado en la bodega que indique RED EXPRESS, en caso que el cliente requiera se programe la entrega, está llevara cargo por tercera vuelta el cual corresponde a 1.5 veces el valor de la entrega en dicha guía, en caso que la guía no contenga el valor de la entrega se calculara por medio del 15% del valor del Flete en ruta Local, en caso de que la entrega sea en una ruta directa llevara cargo por segunda vuelta el cual corresponde a 3 veces el valor de la entrega en dicha guía, en caso que la guía no contenga el valor de la entrega se calculara por medio del 30% del valor del Flete (Ruta directa saliendo de Monterrey lleva cargo por segunda vuelta a cobro de una nueva guía), cargo mínimo por tercera vuelta en ruta local o ruta directa es de \$50.00 m.n. Fuera de ruta en segunda vuelta se cobra precio publicado. Verificar listado cobertura de Ruta local, Ruta directa y Fuera de ruta en portal www.red-express.com.mx/cobertura.

Ruta Directa		
Monterrey	↔	Carbonífera 1
Monterrey	↔	Carbonífera 2
Monterrey	↔	Carbonífera 3
Monterrey	↔	Saltillo
Monterrey	↔	Matamoros
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).

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

MANIOBRAS: Contamos con el servicio que corresponde a la actividad de carga y descarga que se realiza en los embarques. Haciendo mención que todas nuestras entregas se hacen a pie de camión y está libre de maniobras por lo que, si al entregar las requieren, quedarán a cargo del cliente. También aplica un cargo extra por maniobras por pieza a precio de lista más IVA. Consultar con nuestro personal comercial o en portal www.red-express.com.mx/maniobras.

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. Los domingos, días oficiales y festivos están sujetos a previa disponibilidad (Para mayor información consulte con su ejecutivo comercial). Así mismo 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). Las citas que llegan directamente a oficina destino deberán programarse con 48 horas de anticipación, y las citas que se van a reexpedir por medio de otra oficina, con 72 horas de anticipación. Es obligación del cliente proporcionar por escrito con 36 horas de anticipación de 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.

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	HORA	PESO REAL O ESTIMADO		
		0.01 – 4,999 KG	De 5,000 – 9,999 KG	MAYOR A 10,000 KG
LUNES A VIERNES	De 08:30 a 18:59 hrs	\$1,500.00	\$2,000.00	\$2,500.00
	De 19:00 a 08:29 hrs	\$2,000.00	\$3,000.00	\$4,500.00
SÁBADO	De 00:00 a 08:29 hrs	\$2,000.00	\$3,000.00	\$4,500.00
	De 08:30 a 13:30 hrs	\$1,500.00	\$2,000.00	\$2,500.00
	De 13:31 a 23:59 hrs	\$2,500.00	\$3,500.00	\$5,000.00
DOMINGOS Y DÍAS OFICIALES / FESTIVOS	De 00:00 a 23:59 hrs	\$3,000.00	\$4,500.00	\$6,500.00
Hora Extra o Fracción.	De 00:00 a 23:59	\$300.00	\$300.00	\$300.00

**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 \$300.00 m. n. cada hora o fracción. Aplica solo Rutas Naturales y oficiales/festivos.

Días oficiales 2023 ("Feriado" como marca Artículo 75 de la Ley Federal del trabajo) los siguientes:

DÍAS OFICIALES 2023
01 de Enero
06 de Febrero
20 de Marzo
01 de Mayo
16 de Septiembre
20 de Noviembre
25 de Diciembre

Días Festivos 2023 (Adicionales a los que marca la ley) los siguientes:

Días Completos: jueves, viernes y sábado Santo.
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.

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 el cual el dominio corresponde a la empresa destinataria.
- Original de la credencial de elector de la personal a la que faculta recogerlo.

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

- Una Carta Poder que lo acredite para recoger la carga.
- Original de la credencial de elector del cliente destinatario 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: RED EXPRESS cuenta con servicio de almacenaje el cual es considerado una vez transcurrido tres días en nuestras instalaciones (Ocurre) la mercancía estará sujeta a cobro razón de \$50.00 m.n por metro cubico diario. En caso de entrega a domicilio aplica el mismo criterio con condicionante de haber completado la entrega o de cita programada superior a los mismos 3 días hábiles. Cargo mínimo por almacenaje corresponde a \$50.00 m.n.

Si la carga no fuere retirada dentro de los 30 días hábiles siguientes a aquél en que hubiere sido puesta a disposición del consignatario, RED EXPRESS podrá disponer de la mercancía.

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.

Tarima estándar corresponde a las siguientes medidas 1.10 mts ancho x 1.20 mts largo x 1.80 mts de altura con un peso real como máximo de 1,000 Kg.

Entrada a puerto tiene un cobro, tal como lo indica el siguiente cuadro:

0.01 – 3,499 KG	Mayor de 3,500 KG
\$1,500.00	\$3,500.00

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

COBRO AL PRECIO DEL AJUSTE AL COMBUSTIBLE (CPAC): Debido a la volatilidad en el precio del combustible se realizará el CPAC, el cual es variable y se determina en base a los reportes por la Comisión Reguladora de Energía.

Re facturaciones por errores en datos fiscales o cambio de tipo de pago contenidos en la Orden de Servicio tendrán un costo de \$100.00 m. n.

Recolecciones y entregas en zona Ciudad de México ocasionará un cargo mínimo de \$150.00 m. n. por embarque.

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

ENVÍOS NO ACEPTABLES

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

- I. Contengan los siguientes artículos (por mencionar algunos):
 - a) Estupefacientes y sustancias psicotrópicas (precursores químicos y químicos básicos).
 - b) Muestras de laboratorio (tóxicas, biológicas, infecciosas, peligrosas o de manejo especial).
 - c) Líquidos o sólidos inflamables.
 - d) Explosivos y gases comprimidos.
 - e) Armas y municiones de cualquier tipo.
 - f) Artículos perecederos y de fácil descomposición.
 - g) Artículos tóxicos, materiales irritantes y sustancias infecciosas.
 - h) Joyas, dinero y valores.
 - i) Material pornográfico.
 - j) Materiales oxidantes.
 - k) Medicamentos controlados y de circulación restringida.
 - l) Mercancía falsificada (piratería).
 - m) Mercancías de procedencia extranjera sin documentos de importación.
 - n) Objetos radiactivos.
 - o) Pieles y cueros de animales.
 - p) Plantas y animales.
 - q) Solventes y corrosivos.
 - r) No cuente con los datos necesarios para realizar el servicio, como faltante o errores en la dirección o indicaciones.
 - s) Tenga el embalaje/empaque defectuoso o inadecuado para su transporte seguro mediante manejo y cuidado habituales.
 - t) Contengan cualquier otro artículo que RED EXPRESS decida que no puede ser transportado de forma segura o legal.

*En caso que las mercancías antes mencionadas sean aceptadas será trasladada bajo el riesgo del cliente.

** En el caso que el CLIENTE sea omiso en detallar el tipo de mercancía que solicite sea trasladada y esta sea de algún tipo de los prohibidos por RED EXPRESS, el riesgo y consecuencias correrán a cargo del CLIENTE, obligándose este a deslindar a RED EXPRESS y a su personal de cualquier sanción o consecuencia jurídica en la que se pudiera ver involucrado.

RECOMENDACIONES DE EMPAQUE Y EMBALAJE

A continuación, encontrará unas recomendaciones para el envío correcto de su mercancía, ya que el cliente es responsable del empaque y embalaje apropiado para la transportación, así como la señalización adecuada de su contenido y precauciones de carga. RED EXPRESS no será responsable de daño de mercancía y será trasladada bajo el riesgo del cliente, incluso en caso de haber solicitado cualesquiera de nuestros seguros, a continuación, se mencionan ejemplos:

1. Exceda las dimensiones de la tarima o el huacal;
2. No cuente con el empaque y embalaje apropiado (huacal, tarima, esquineros, emplaye, caja, fleje/rafia, cinta de seguridad o afín).
3. Se encuentre mal estibada o incorrectamente paletizada sobre tarimas. Algunos de estos casos son:
 - o Desborde. El peso de la estiba hace un esfuerzo cortante en la caja de la primera cama con la orilla de la tarima, la debilita y puede perder la resistencia a la compresión.
 - o Desalineado y/o Protuberancias. Cuando las cajas no están correctamente alineadas, la resistencia a la compresión baja hasta 30% y el producto recibe el impacto directo con el montacargas o el contenedor.
4. Sea transportada sobre tarima de madera en malas condiciones o sin la resistencia necesaria.
5. Sea enviada en sacos sobre tarima, no llevando protección de cartón adecuada bajo los sacos, sobre y alrededor de ellos.
6. Exceda una estiba de 1.80 metros de altura.

Para mayor seguridad de su envío, se sugiere consultar el MANUAL DE RECOMENDACIONES GENERALES DE EMPAQUE RED EXPRESS, en el que se recomienda:

- o Emplear una caja nueva de cartón corrugado.
- o Por motivos fitosanitarios (es decir, relacionados a posibles plagas y enfermedades), no se permiten cajas de huevo.
- o Si reutiliza una caja, ésta debe estar en perfectas condiciones: sin cortes, perforaciones ni esquinas dañadas.
- o Asegúrese que las solapas estén intactas y elimine todo tipo de guías, etiquetas y marcas anteriores.
- o Si el envío es frágil: Revisar que la caja tenga espacio suficiente para incluir material de embalaje y proteger el producto de posibles vibraciones, sacudidas e impactos; conservar entre 3 y 5 cm de espacio entre la mercancía y la caja para el material de embalaje; si la caja contiene más de un artículo, envolver cada uno por separado. Entre más frágil sea la carga, deberá llevar mayor protección.

TÉRMINOS Y CONDICIONES 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 por el valor de las mercancías o efectos que el declare y que cubra toda clase de riesgos, inclusive los derivados de caso fortuito o de fuerza mayor, las partes deberán convenir un Cargo Adicional por Seguro, equivalente al valor de la prima del seguro que se contrate, el cual se deberá expresar en la Carta de Porte.

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.

SEGUROS

Seguro Cobertura Mínima (SCM):

Todas nuestras guías cuentan con servicio del seguro cobertura mínima (Sujeto a negociación de convenio) el cual tiene un costo al cliente de \$ 50.00 m. n. Tiene una cobertura de hasta \$ 5,000.00 m. n. Si el costo del producto con incidencia excede el costo de la cobertura del SCM, solo será pagado el costo arriba mencionado. Se requiere factura del material anexo a la CARTA PORTE. Al pagar faltantes o averías este monto debe ser facturado por el cliente. Todo material que resulte dañado y se proceda con el pago, quedará a disposición de RED EXPRESS como salvamento, no se devuelve al cliente.

Que cubre el SCM: Daños; derrames; roturas; pérdidas; faltantes. En todas las modalidades (presentación, caja, atado, bulto, etc.) y cuando las cintas de seguridad, flejes, o cualquier otro empaque de seguridad con la que cuenta la mercancía desde inicio, haya sido violado.

Que NO cubre el SCM: Artículos de vidrio; artículos de cristal; artículos de mármol; artículos de granito; artículos cerámicos y porcelanatos, y todo artículo que en su estructura implique cualquiera de los materiales antes mencionado; joyas; metales preciosos e industriales; artículos de paneles de acrílico; artículos de iluminación; botellas con líquido; Artículos electrónicos y accesorios; medicamentos; rines y llantas; antigüedades y muebles decorativos; automóviles y objetos de arte; toda mercancía con empaque inadecuado.

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 m. n.

Aplica en los siguientes casos: Robo con violencia de la unidad; accidente carretero y/o rapiña resultante; humedad que traspase el empaque y que por tal la mercancía quede inservible (bajo dictamen del cliente por parte de su departamento de calidad); incendio.

No se cubre los siguientes casos: Artículos de vidrio; artículos de cristal; artículos de mármol; artículos de granito; artículos de cerámicos y porcelanatos y todo artículo que en su estructura implique cualquiera de los materiales antes mencionados; joyas; metales preciosos e industriales; artículos de paneles de acrílico; artículos de iluminación; botellas con líquido; artículos electrónicos y accesorios; medicamentos; rines y llantas; antigüedades y muebles decorativos; automóviles; mercancía reconstruida y objetos de arte. *Contamos con seguros especializados que se cotizan por evento y se requiere 48h para su 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 (antes de IVA), Para Rines, Llantas y Cobre es del 35% del valor declarado (antes de IVA). En los casos anteriormente mencionados donde la Agencia de Seguro pague faltantes o averías a mercancía, ésta retiene en modo de salvamento, como parte de su política y esto no se le entrega al cliente.

En todos los casos de seguro especializado aplicará un monto mínimo por asegurar de \$5,000.00 M.N. o su equivalente en Dólares.

Para mayor información favor de consultar Anexo "SEGURO"

TÉRMINOS Y CONDICIONES RED EXPRESS

RECLAMACIONES

En caso de avería, sustracción o siniestro, deberá presentar por escrito carta reclamo junto con los documentos mencionados en la misma, al correo: reclamaciones@gbarreda.com en un máximo de 48 horas hábiles, a partir de la fecha en que se entregó el envío.

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

Todas las reclamaciones deberán ser escritas en la guía, remisión o Carta Porte 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 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 o Carta Porte. 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.

De haber finiquito, éste será completo y final para toda pérdida y daño en relación al envío. Los montos a cubrir serán antes de IVA y la guía debe ser liquidada en su totalidad.

CIRCUNSTANCIAS AJENAS A RED EXPRESS

RED EXPRESS no es responsable de las 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 otro concepto no considerado en este convenio estará sujeto a negociación.