

PREGUNTAS FRECUENTES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. ¿Qué debo hacer en caso de presentar algún reclamo en relación con un envío **ZOOM**?

R: Dar aviso a **ZOOM** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de consignación del envío. Transcurrido este lapso no habrá lugar a ningún reclamo.

En estos casos, si es Cliente con acceso al sistema de Guía Electrónica ingrese en ge.grupozoom.com, sección "Reclamos, quejas y sugerencias" para formular su reclamo; de lo contrario contáctenos a través de nuestra página web o comuníquese directamente al 0-800-SOS-ZOOM (0-800-767-9666) donde será atendido gustosamente por el personal de Atención al Cliente.

Le informamos que en caso de que se le solicite recaudos adicionales, como soporte de su reclamo, debe proporcionarlos por escrito a **ZOOM** dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a la fecha de aviso del reclamo.

2. ¿Qué tipo de solicitudes puedo realizar a través de los canales de Atención al Cliente?

R:

- Su envío no ha llegado al destino.
- Su envío llegó con un faltante de contenido.
- No recibió lo que esperaba.
- Su envío llegó con daños.
- No ha recibido su envío, pero está entregado.
- Por error recibió otro envío.
- Le hemos cobrado de más.
- Su envío estuvo involucrado en un accidente durante su traslado.
- Requiere la prueba de entrega de su envío.
- No cumplimos con la recolecta.

3. ¿Cuáles son los recaudos necesarios para formular un reclamo?

R: Los recaudos varían de acuerdo al tipo de reclamo; sin embargo, los recaudos básicos son los siguientes:

Carta de reclamo que exprese con detalle el motivo de la inconformidad, la cual debe indicar:

1. Fecha de emisión de la carta.
2. Datos personales (nombre, apellido, cédula de identidad, email y número de contacto directo).
3. Número de Guía **ZOOM** que identifica el envío.
4. Mercancía en reclamo, especificando si es nueva o usada.
5. Valor de la mercancía en reclamo.
6. Valor declarado (solo en caso de haber contratado el Servicio de Protección de Mercancía).
7. Factura (aplica para reclamos de mercancía).
8. Fotografías de las condiciones de recepción del envío y del contenido (solo para casos de daños).

Nota: Los recaudos pueden ser solicitados tanto en formato digital como en físico.

4. ¿En cuánto tiempo recibiré respuesta de mi reclamo?

R: En un lapso no mayor a 24 horas recibirá la confirmación de la recepción de su solicitud o reclamo y el número de caso asignado. El Analista de Atención al Cliente asignado a su caso le informará de los avances del mismo durante las primeras 72 horas vía correo electrónico. El tiempo máximo para la resolución de un reclamo es de 13 días hábiles (ciertas condiciones aplican).

5. ¿Cómo será la indemnización de mi reclamo en caso de pérdida o daño del envío?

R:

- Para envíos en los que el Cliente contrató el Servicio de Protección de Mercancía se indemnizará de acuerdo al valor declarado siguiendo las estipulaciones de la Compañía Aseguradora.
- 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 pudiera atribuirle a la misma.

6. ¿Qué información específica debo entregar según el tipo de reclamo?

R: Para realizar un reclamo debe entregar una carta que exprese con detalle el motivo de la inconformidad, la cual debe indicar la información pertinente según el tipo de reclamo:

Su envío no ha llegado al destino:

Documentos

- Describa el tipo de embalaje (tipo de sobre, color, tamaño, membrete, logo, etc.)
- Especifique el tipo de documento y nombre de la persona a quien va dirigido (en caso de que aplique).

Mercancía

- Describa las características del embalaje (tamaño, color, distintivos de seguridad, etc.).
- Especifique la descripción y cantidad de la Mercancía o Piezas transportadas.
- Indique la marca o modelo.
- Suministre el número de parte, serial, código y número de siniestro (solo en los casos que aplique).
- Especifique el valor de la Mercancía transportada.
- Cualquier observación que considere pertinente con respecto a la mercancía.

No ha recibido su envío, pero está entregado o por error recibió otro envío:

- Suministre la dirección incorrecta de entrega.
- Indique la dirección correcta de entrega.

Documentos

- Describa el tipo de embalaje (tipo de sobre, color, tamaño, membrete, logo, etc.)
- Especifique el tipo de documento y nombre de la persona a quien va dirigido (si aplica).

Mercancía

- Describa las características del embalaje (tamaño, color, distintivos de seguridad, etc.).
- Especifique la descripción y cantidad de la Mercancía o Piezas transportadas.
- Indique la marca o modelo.
- Suministre el número de parte, serial, código y número de siniestro (solo en los casos que aplique).
- Especifique el valor de la mercancía transportada.
- Cualquier observación que considere pertinente con respecto a la mercancía.

No cumplimos con la recolecta:

- Fecha del incumplimiento.
- Si desea una nueva recolecta, por favor especifique:
 - Fecha de visita.
 - Dirección donde se efectuará la recolecta.
 - Tipo de envíos a recolectar: Documentos y mercancía.
 - Cantidad de envíos o piezas a recolectar.
- Con la finalidad de determinar el tipo de unidad que realizará el servicio, especifique el tamaño o volumen de las piezas: Grande, mediana o pequeña.
- Cualquier observación que considere pertinente con respecto a la recolecta a realizar.

Requiere la prueba de entrega de su envío:

- Indique el motivo de la solicitud de la constancia de entrega:
 - Para verificar datos del receptor o como soporte administrativo.
 - Cualquier observación que considere pertinente con respecto a la solicitud.

Encomiendas con faltantes:

Documentos

- Describa el tipo de embalaje (tipo de sobre, color, tamaño, membrete, logo, etc.).
- Especifique el tipo de documento y nombre de la persona a quien va dirigido (si aplica).

Mercancía

- Describa las características del embalaje (tamaño, color, distintivos de seguridad, etc.).
- Especifique la descripción y cantidad de la Mercancía o Piezas transportadas.
- Indique la marca o modelo.
- Suministre el número de parte, serial, código y número de siniestro (solo en los casos que aplique).
- Especifique el valor de la Mercancía transportada.

Su envío llegó con daños:

- Indique el tipo de Pieza dañada.
- Suministre la marca o modelo.
- Explique las características del embalaje al momento de la recepción del envío, describiendo si el mismo estaba en buen estado al momento de la recepción o si por lo contrario presentó signos de maltrato (roto, deformado, etc.).
- Describa el tipo de daño presentado en la mercancía (observaciones).
- Indique el valor de la mercancía.
- No deseche el embalaje del envío ni la mercancía que presentó daños. Le estaremos contactando para solicitarle la siguiente información:
 - Fotos en las que se observe el embalaje externo del envío y daño presentado a la mercancía.
 - Carta de reclamo.
 - Factura original de la mercancía o copia con sello húmedo.
- Cualquier observación que considere pertinente con respecto al daño y la Mercancía.

Su envío llegó con un faltante de contenido o no recibió lo que esperaba:

- Especifique el tipo de faltante y su cantidad: pieza, caja o contenido individual.
- Describa las características internas y externas del embalaje al momento de recibir el envío, explicando si estaba en buen estado, abierto o roto, y si disponía o no de espacio suficiente para el faltante del contenido.

- Suministre la descripción y cantidad de Mercancía o Piezas transportadas.
- Especifique marca o modelo.
- Suministre el número de parte, serial, código y número de siniestro (solo en los casos que aplique).
- Especifique el valor de la mercancía faltante.
- No deseche el embalaje del envío ya que lo requeriremos para la investigación del caso.
- Cualquier observación que considere pertinente.

Le hemos cobrado de más:

- Especifique si el cobro indebido es de un Envío Nacional o Internacional.
- Describa el tipo de cobro indebido:
 - Monto incorrecto en tarifa de envío nacional.
 - Monto errado en cobro por concepto de Servicio de Protección de Mercancía.
- Si es un Envío Internacional de bajo valor cobrado como de alto valor.
 - Cobro errado de impuestos de nacionalización.
- Cobro errado en peso de valijas (nacional o internacional, especificando el caso).
 - Indique cuál es el monto cobrado por error.
- Cualquier observación que considere pertinente.