



## COMUNICADO

Estimado Cliente,

Con la finalidad de informarle oportunamente en casos que impactan la calidad de nuestro servicio e impiden que nuestra promesa básica se cumpla, hacemos de su conocimiento que el día 24-01-2018, en horas de la noche, nuestra unidad con destino hacia la ciudad de Valencia, que transportaba envíos consignados en Caracas y con destino al Occidente, Centro, Llanos y Andes, fue objeto de saqueo por parte de personas desconocidas, luego de que el vehículo sufriera un accidente en la Autopista Regional del Centro.

Durante el suceso, las encomiendas que se encontraban en la unidad fueron sustraídas, por lo que nuestro equipo de Gestión de la Calidad se encuentra tomando las acciones correspondientes para dar respuesta a cada uno de nuestros clientes, cuyos envíos viajaban en la unidad siniestrada.

Es de destacar que, tal como lo indican nuestras condiciones del servicio, se procederá a la indemnización de aquellos envíos que viajaban bajo el **Servicio de Protección de Mercancía**. Para ello deberá enviar los siguientes recaudos a través del correo [siniestro.atc@grupozoom.com](mailto:siniestro.atc@grupozoom.com) con su debida identificación.

- 1- Carta de reclamo.
- 2- Factura original de compra con sello húmedo.
- 3- Copia de la guía.
- 4- Copia de la cedula de identidad o Rif.

Por el resto de las encomiendas que no fueron incorporadas a este servicio, nuestra empresa no puede asumir la responsabilidad de la indemnización. Incluye todos aquellos envíos que sean objeto de hechos fortuitos, cuya ocurrencia y manejo está fuera del alcance de nuestras manos. Para los envíos bajo esta modalidad, les será devuelto el costo del flete cancelado.

Es importante destacar que hemos realizado grandes esfuerzos para proteger sus encomiendas, resguardar la vida de nuestro personal y la integridad de nuestras unidades; sin embargo, no escapamos de la grave situación de inseguridad que afecta al país.

Pedimos disculpas por las molestias que estos hechos le puedan ocasionar, Lo invitamos a mantenerse atento a nuestras comunicaciones en las que le informaremos oportunamente acerca del estatus de sus envíos.

Atentamente,

**ZOOM**  
[www.zoomenvios.com](http://www.zoomenvios.com)  
@ZOOMEnvios