



COMUNICADO

Estimado Cliente,

Con la finalidad de informarle oportunamente en casos que impactan directamente la calidad de nuestro servicio, hacemos de su conocimiento que el día 31-01-2018, en horas de la noche, **nuestra unidad que llevaba los envíos desde Caracas, Maiquetía, Guarenas, Los Teques y Charallave, con destino el Centro Occidente, Llanos, Falcón y Andes**, fue objeto de asalto y robo 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 contactar y 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 esto es importante que nos haga llegar a través de siniestro.atc@grupozoom.com colocando en el asunto: **“Siniestro CCS-VLN Maitana 30/01/2018, numero de la guía”**, los siguientes soportes:

- Factura original de compra o copia de la misma con sello húmedo
- Copia de la guía
- Copia de la Cédula de Identidad
- Carta formal de reclamo

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 hacer de su conocimiento 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 nos afecta.

Pedimos disculpas por las molestias que estos hechos le puedan ocasionar, lamentando profundamente la ocurrencia de los mismos. Lo invitamos a mantenerse atento a nuestras comunicaciones en las que le estaremos informando oportunamente acerca del estatus de sus envíos.

Atentamente,

ZOOM