

# COMUNICADO

Estimado Cliente,

Le informamos que en horas de la madrugada del sábado 29-09-2018, nuestra sucursal **ZOOM** La California, fue violentada por sujetos desconocidos las cuales ingresaron al área donde se encontraban las encomiendas en resguardo logrando sustraer parte de las mismas, hecho ocurrido en la ciudad de Caracas.

En este sentido, nuestro equipo de Gestión de la Calidad ha tomado las acciones correspondientes para dar respuesta, en el menor tiempo posible, a los clientes afectados con el referido incidente.

Por consiguiente, si su envío sólo transportaba correspondencia agradecemos tomar las previsiones pertinentes al caso, si se refiere a cheques bancarios tramite las anulaciones correspondientes.

Si su envío viajaba bajo el servicio de protección de mercancía (asegurado), ajustándonos a las normativas de este servicio, debe consignar en digital con atención del analista Junior Ortiz al correo siniestro.atc@grupozoom.com colocando el siguiente enunciado "Siniestro ZOOM La California, número de la guía" antes del día 15-10-2018 los siguientes soportes:

- **Carta de reclamo**
- **Copia de la guía**
- **Copia de la cedula**
- **Factura Comercial.**

**Si se trata de compra/venta a través de páginas web, sírvase en enviar la impresión de pantalla con el detalle de la transacción y comprobante de pago.**

Es importante señalar, que aquellos envíos en los cuales no se haya contratado el servicio de protección de mercancía, viajan bajo la modalidad de envíos no asegurados, por tanto, nuestra empresa no puede hacerse responsable por la indemnización de aquellas encomiendas que ingresen bajo esa condición a nuestra red operativa y resulten expuestos a este tipo de hechos fortuitos cuya ocurrencia y manejo está fuera del alcance de nuestras manos.

Lamentamos la ocurrencia de estos hechos y entendemos las dificultades que esta desviación le genera, por tal razón procederemos a efectuar la devolución del flete pagado.

Sin otro particular al cual hacer referencia y agradeciendo su atención y preferencia, nos despedimos cordialmente.

Atentamente,

**ZOOM**

[www.zoomenvios.com](http://www.zoomenvios.com)

@ZOOMenvios

RIF: J-00102174-4