



# COMUNICADO

Estimado Cliente,

Le informamos que el día miércoles **27-06-2018**, en horas de la madrugada, nuestra Sucursal Puerto Ordaz fue violentada por desconocidos que ingresaron mediante los ductos de ventilación al galpón donde se encontraban las encomiendas depositadas, logrando sustraer gran parte de ellas. Hecho ocurrido en el sector Unare, zona industrial – estado Bolívar.

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 los requisitos y enviarlos al Analista de Atención al Cliente, Darianny Mesa al siguiente correo [siniestro.atc@grupozoom.com](mailto:siniestro.atc@grupozoom.com) colocando en el enunciado **“Siniestro ZOOM Puerto Ordaz y número de la guía”**. Dicho correo debe ser enviado antes del día jueves 12-07-2018 con 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 a la 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 cancelado.

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