



COMUNICADO

Estimado Cliente,

Le informamos que el día jueves **22-03-2018**, en horas de la mañana una de nuestra unidad - placa A86AK9F - que se encontraba trasladando los envíos hacia Charallave, fue interceptada por personas desconocidas portando armas de fuego quienes obligaron al chofer a entregar el vehículo con las encomiendas que tenía en su interior.

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, Junior Ortiz al siguiente correo siniestros.atc@grupozoom.com colocando en el enunciado **“Siniestro Caracas-Charallave y número de la guía”**. Dicho correo debe ser enviado antes del día 09-04-2018 con los siguientes soportes:

- **Carta de reclamo**
- **Copia de la guía**
- **Copia de la cédula**
- **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 cancelado.

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

Atentamente,

ZOOM

www.zoomenvios.com

@ZOOMenvios