



estafeta[®]

Atención a Franquicias



IMPORTANTE:

Para cualquier incidencia administrativa, enviar un mensaje de correo electrónico a la cuenta franquicias.mexico@estafeta.com con la siguiente estructura en asunto:
#cliente_razón social_asunto o petición.

Solicitud de folios a Franquicias.

Anexar mediante un mensaje al correo franquicias.mexico@estafeta.com la siguiente información:

- 1 Número de cliente.
- 2 Razón social.
- 3 Cantidad de folios por servicio a solicitar.
- 4 Si es modalidad Consumo o Prepago.

IMPORTANTE:

1. La carga será aprobada con base a las guías utilizadas al mes anterior.
2. Si son más de 300 folios por servicio requiere autorización por parte de coordinación debido a la cantidad solicitada.



Solicitud de análisis para aprobación de Nota de Crédito.

Anexa la siguiente información y requisitos mediante un mensaje franquicias.mexico@estafeta.com con la siguiente información y requisitos:

- 1 Control Ticket de cada uno de los servicios (evidencia de cobro oficial emitida por el sistema del establecimiento donde incluya contenido, si es sobre o paquete, medidas, peso físico o volumétrico, cobro del servicio).
- 2 Archivo Excel y PDF de la factura del servicio sin modificar.
- 3 Cuadro en Excel donde se desglose el reclamo (Comparto formato).
- 4 En caso de reclamo por Envío Irregular no aceptado, adjuntar evidencia fotográfica del envío.

IMPORTANTE:

1.- Dichos documentos deben presentarse totalmente legibles, solo procederán reclamos recibidos 3 días hábiles después del envío de la factura, reclamos por incumplimiento de garantía y/o servicio no proceden.

Alta de Cuenta en Comando Web.

Anexar en un mensaje de correo electrónico a la cuenta franquicias.mexico@estafeta.com la siguiente información:

- 1 Nombre completo sin abreviaturas del responsable de la cuenta y/o sucursal.
- 2 Una cuenta de correo electrónico que se encuentre habilitada (que sea dominio Google o Microsoft).
- 3 Carta solicitud de alta cuenta Comando Web. (Comparto formato).



IMPORTANTE:

1.- La aprobación de dicha cuenta queda sujeta a validación de coordinación.

Solicitud de suministros a Franquicias y Concesionarios

Anexar mediante un mensaje al correo franquicias.mexico@estafeta.com la siguiente información:

- 1 Número de cliente y razón social.
- 2 Persona que recibe el envío.
- 3 Dirección completa sin abreviaturas de la franquicia o concesionario.
- 4 Dos números de contacto.
- 5 Cantidad de suministros por material a solicitar.

Suministros disponibles: rollo de cinta de envío frontera, rollo de etiqueta frágil, rollo de etiqueta compromiso de entrega, rollo de etiqueta mal empaque.

IMPORTANTE:

- 1.- La cantidad de suministros por material queda sujeta a disponibilidad en almacén.
- 2.- Los envíos no se pueden hacer llegar a domicilio particular del encargado de la sucursal.



Alta de cuenta Mi Estafeta Recolecciones

Anexar mediante un mensaje de correo a la cuenta franquicias.mexico@estafeta.com, la siguiente información:

- 1 Username para acceder a Comando Web.
- 2 Nombre completo del encargado de la cuenta.
- 3 Correo electrónico con dominio Google o Microsoft.
- 4 Número de teléfono.
- 5 Número de cliente y razón social.
- 6 RFC de la razón social.

IMPORTANTE:

1.- La activación de la cuenta está sujeta a validación de coordinación.

Datos para solicitar recolecciones.

Las recolecciones, únicamente se generan a través de Mi Estafeta:

- 1 Número de cliente y razón social.
- 2 Nombre y correo electrónico del solicitante.
- 3 Dos números de teléfono a 10 dígitos.
- 4 Dirección completa sin abreviaturas.
- 5 Fecha en la que se solicita la recolección.
- 6 Indicar el número real de ITEMS a recolectar.
- 7 Descripción de los ITEMS a recolectar.

IMPORTANTE:

1.- La descripción de los ITEMS deberá contener medidas físicas del embalaje, tipo de empaque y peso físico.

2.- Indicar nombre completo, correo electrónico de quien solicita la recolección.

Proceso de indemnización:

Para este seguimiento, es necesario que se levante el reporte con atención al cliente, a los números **5552708300** y **8003782338**.

De acuerdo con el contrato de servicio procederá la indemnización correspondiente cuando el reporte generado se haya concluido por alguno de los siguientes motivos:

- Extravío.
- Sustracción.
- Caso Fortuito.
- Averío del envío.
- Destrucción.
- Envío no recuperado.
- Robo a ruta.

Si tu envío presenta avería o sustracción, deberás reportarlo al **8003782338** o a uno de nuestros canales de contacto en máximo **48 hrs. hábiles**, a partir de la fecha en que se entregó el envío. Y para el resto de los motivos, cuenta con 30 días naturales a partir de la fecha de recolección. Esto aplica solo si contrató el seguro opcional.

Para envíos no asegurados	Para envíos asegurados
Se pagará máximo hasta 30 (treinta) veces la Unidad de Medida Actualizada (UMA) (Clausula 6ta., Contrato de servicios Estafeta)	Se pagará el valor declarado en factura sin IVA, menos el 20% de deducible.
Una vez recibida la documentación correcta y revisa, se comparte con la aseguradora y el pago queda en 15 días hábiles.	Una vez recibida la documentación correcta y revisa, se comparte con la aseguradora y el pago queda en 15 días hábiles.

Ingresa al siguiente link y conoce más sobre el proceso de indemnizaciones:
<https://www.estafeta.com/Atencion-al-Cliente/Indemnizacion>



Soporte Operativo

Para incidencias operativas, enviar un mensaje de correo electrónico a la cuenta seguimiento.fyc@estafeta.com, con la siguiente estructura en asunto: **#cliente_razón social_ asunto o petición**

Medidas máximas permitidas en Mensajería y Paquetería:

Dimensiones máximas (cm.)	150 largo * 115 ancho * 115 altura
Peso Máximo.	Envíos Nacionales: hasta 70kg.
Peso volumétrico:	$\text{Peso Vol.} = \text{Largo (cm.)} * \text{Ancho (cm.)} * \text{Altura (cm.)} / 5000$ Si el resultado de la fórmula es superior al peso físico se cobrará el peso volumétrico.

IMPORTANTE:

1.- El sobrepeso genera un cargo extra por cada kg. adicional y las fracciones serán redondeadas al kg. superior.