

# **REDPACK**®

## **Indemnizaciones**

**vers. 1.0**



# Definición

El término "indemnización" se refiere a una compensación monetaria o material que se otorga a una persona o grupo de personas en respuesta a un daño, pérdida o perjuicio sufrido.

En Redpack, tenemos toda una serie de procesos en donde se involucran diferentes áreas y conforme a tiempos establecidos definimos los pasos a seguir para considerar cubrir el coste de una indemnización

## ¿Quiénes son los responsables de gestionar con operaciones?



# Terminos y Condiciones

Es importante que tomes en cuenta que todo el proceso de indemnizaciones tiene como sustento el apartado de Términos y Condiciones el cual puedes consultar visitando la pagina web de Redpack ([redpack.com.mx](http://redpack.com.mx))

Dentro de este apartado es importante resaltar las siguientes clausulas:

### Clausula 6

Responsabilidad máxima  
(UMAS)



### Clausula 9

Excluyentes de responsabilidad (Acto fortuito/Embalaje inadecuado)



### Clausula 10

Proceso de reclamación  
(Tiempos para reportar incidencias)



### Clausula 11

Envíos prohibidos para transportación  
(Se complementa con la sección artículos prohibidos)



## Clausula 6: Responsabilidad maxima UMAS

- Redpack pagará como máximo la cantidad equivalente de hasta 30 (treinta) veces la Unidad de Medida Actualizada (UMA) vigente en la fecha en que se haya recibido y documentado el envío.
- El consumidor deberá justificar el valor comercial de la pérdida o de su reparación mediante documentación que contenga los requisitos fiscales.



## Clausula 9: Excluyente de responsabilidad

Las partes convienen en que EL PROVEEDOR no será responsable de pérdidas, daños, mala entrega, entrega demorada o no entrega del ENVÍO, causadas por:

Causas de fuerza mayor o de casos fortuitos u otra causa fuera del control del proveedor

Por daño eléctrico o magnético, borradura o cualquier otro daño a imágenes electrónicas, fotografías, etc.

Por incorrecta o incompleta información del destinatario

Actos o disposiciones de cualquier autoridad gubernamental

Embalaje inadecuado por parte del cliente

## Clausula 10: Proceso de reclamación (Tiempos para reportar incidentes)

El CONSUMIDOR en caso de daño, pérdida parcial o extravío, deberá presentar su reclamación por escrito al departamento de atención a clientes del PROVEEDOR de la Ciudad de México, dentro de las 24 horas hábiles después de haber recibido el ENVÍO o confirmado el extravío, a través del número telefónico 553682-4040.



## Clausula 11: Envíos prohibidos para transportación



# Incidencias

## Extravió

### ¿Cuándo se considera un extravió?

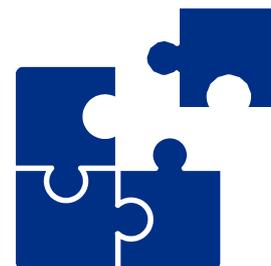
- Entrega incorrecta irrecuperable
- Multipieza incompleta
- Robo externo: Solo procede si el envío esta asegurado (No se indemniza el 100% del envío ya que se realiza depreciación por parte del área de riesgos)
- No documentado: Acuse de recolección firmado/sellado, folio de recolección y ID de recolección fija



## Faltante

### Se requieren evidencias

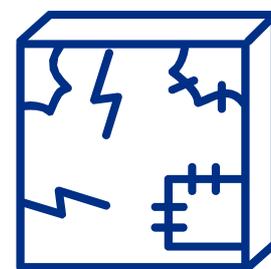
- Violaciones al envío
- Embalaje interno y externo (protección)
- Guía o GTX en el paquete para confirmar que haya viajado con Redpack
- Fotografías de origen (en caso de contar con ellas)



## Daño

### Se requieren evidencias

- Daño al contenido
- Embalaje interno y externo (protección)
- Guía o GTX en el paquete para confirmar que haya viajado con Redpack
- Fotografías de origen (en caso de contar con ellas)
- Si el envío esta asegurado antes del pago, se debe recuperar el bien (no se indemniza el 100% del envío ya que se realiza depreciación por parte del área de riesgos)



Buen día

Por este medio le informo que con base en la solicitud de evidencias enviada el día .....correspondiente al caso con numero de guía ....., le informamos que no fueron recibidas, por lo cual y de acuerdo a proceso el reclamo se concluye.

Quedo atenta.

Saludos.

**REDPACK**

Guadalupe Martínez Terán  
Supervisora Quejas/Reclamos

(55) 36 82 40 40

55 40 44 91 24

gmartinez@redpack.com.mx

REDPACK.COM.MX

Si el cliente no proporciona las evidencias solicitadas, se enviara un correo electrónico donde se especifique el cierre del caso.

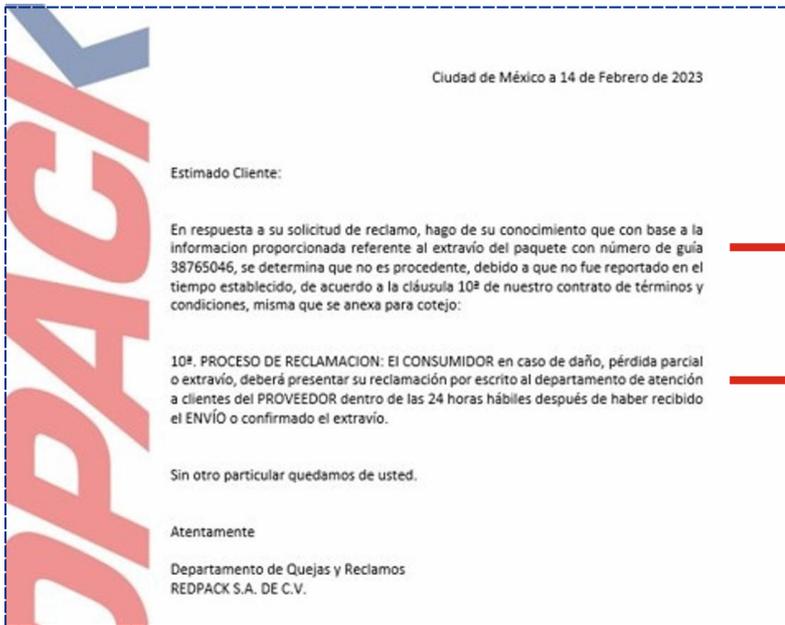
**REDPACK**

# Dictamen

## No Procedente

Se envía a través de correo electrónico carta membretada, donde se indique clausula del contrato de términos y condiciones que avale la no procedencia del caso.

Se toman en cuenta 3 días hábiles para realizar el dictamen (No se cuenta el día de creación del folio).



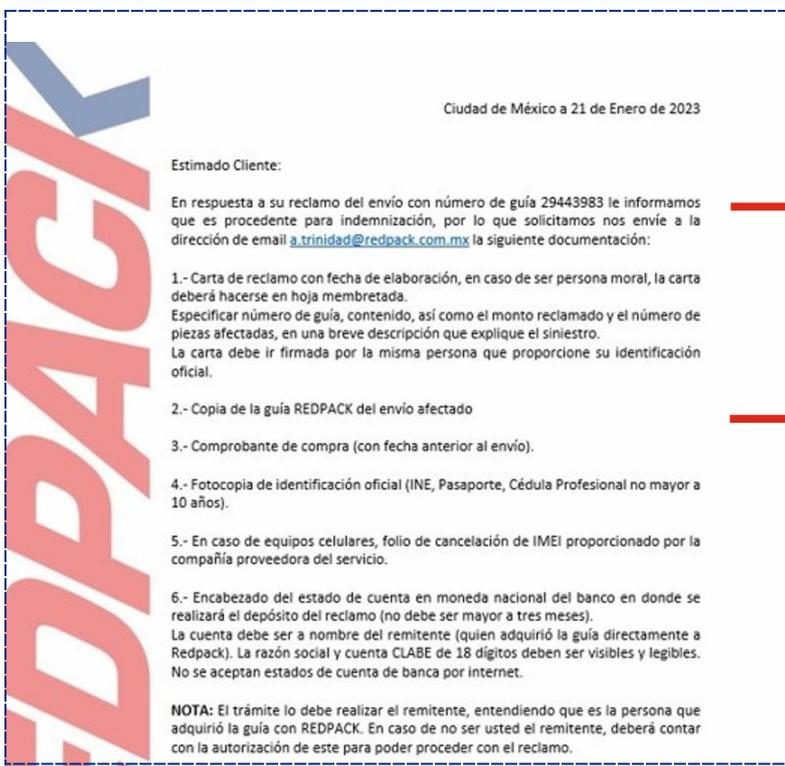
Motivo por el cual no es procedente

Extracto del contrato de Términos y Condiciones en donde se hace referencia

## Procedente

Se envía a través de correo electrónico carta membretada (carta requisitos), donde se enlistan los documentos para el armado del expediente.

Se toman en cuenta 3 días hábiles para realizar el dictamen (No se cuenta el día de creación del folio).



Estatus del seguimiento

Listado de documentos para armado del expediente

## 2da Alerta

El cliente cuenta con 3 días hábiles para enviar documentación (No se cuenta el día del dictamen).

Si al 2do día, el cliente no ha hecho llegar la documentación, se enviará 2da alerta.

Buen día;

Estimado cliente, por este medio solicitamos de su apoyo para que pueda proporcionarnos la documentación solicitada el día miércoles 1 de marzo referente al caso con número de guía 38818607, esto para continuar su proceso de indemnización, es importante pueda enviarla a más tardar el día lunes 6 de marzo antes de las 6 de la tarde al correo: [integracion@redpack.com.mx](mailto:integracion@redpack.com.mx)

Quedo atenta, saludos.

**REDPACK** | Eliza Sosa  
Quejas y Reclamos

(55) 55 36824054

esosa@redpack.com.mx

REDPACK.COM.MX

## Cierre de caso

Si el cliente no proporciona la documentación solicitada o faltante, se enviara un correo electrónico donde se especifique el cierre del caso.

Buen día

Por este medio le informo que con base a la segunda alerta enviada el día .....correspondiente a la solicitud de documentación del caso precedente con número de guía ....., le informamos que esta no fue recibida por lo cual y de acuerdo a proceso el reclamo se concluye.

Quedo atenta.

Saludos.

**REDPACK** | Guadalupe Martínez Terán  
Supervisora Quejas/Reclamos

(55) 36 82 40 40

55 40 44 91 24

gmartinez@redpack.com.mx

REDPACK.COM.MX

## Recepción y cotejo de documentación

- 1 Al contar con la documentación, el equipo de indemnizaciones realizara el cotejo
- 2 De acuerdo a proceso, se cuenta con 3 días hábiles
- 3 Si la documentación se encuentra incompleta, se brindará 1 día hábil más (dependiendo lo faltante) para recibir la información
- 4 Si la documentación se encuentra completa, se brinda monto y tiempo aproximado de pago (25 a 30 días hábiles). Para envíos asegurados, el área de riesgos brinda el monto a pagar

