



la mensajería.mx

## TERMINOS Y CONDICIONES

### PRODUCTOS NO PERMITIDOS

Los principales productos que no podemos incluir en nuestras rutas son: alimentos en general, flores, chocolates, arreglos de globos, producto congelado, sustancias tóxicas, mercancía peligrosa, artículos prohibidos tales como armas, municiones, sustancias inflamables o enervantes, seres vivos o productos restringidos por cualquier organismo gubernamental u otra organización competente; ya sea de carácter federal, local, municipal o delegacional.

En caso de enviar producto no permitido, no nos hacemos responsables por reembolso en caso de daño.

De ser encontrada sustancia ilícita, se compartirá a las autoridades el contacto de quien solicitó el envío para cualquier proceso legal que esto implique. LaMensajería.Mx (Eslo Regiomontana) queda exenta de toda responsabilidad al ser un tercero que recolecta y entrega paquete cerrado y no tiene autorización de manipular o revisar el producto que contiene cada paquete.

### SEGURO DE LA MERCANCÍA

El seguro de la mercancía es responsabilidad del cliente que solicita la guía.

En caso de daño o pérdida de producto, se realiza investigación y de ser imputable a LaMensajería.Mx se evalúa el reembolso parcial o total de producto y/o costo de envío.

En caso de daño por mal empaque no procede reembolso de producto y/o costo de envío.

### MATERIAL DE EMPAQUE

Puedes usar caja, bolsa o sobre para empacar tu producto. Debes cerrarlo o sellarlo en su totalidad. Considerar que el paquete viajará con el de otros clientes, van usualmente en moto, en constante movimiento y a temperatura ambiente.

En caso de textil se sugiere se empaque con plástico.

En caso de líquido o semilíquido, el producto debe incluir sello en tapa sin excepción.

En caso de que tu producto se salga del empaque y dañe otros productos, no nos hacemos responsables de algún tipo de reembolso hacia terceros afectados.

Sugerimos que el material de empaque de tu elección sea lo más justo a medida del producto que contiene, ya que se considera el volumen total del paquete para efectos de costo de envío.

El paquete debe traer los siguientes datos por fuera: *Nombre de destinatario, Dirección de entrega, Teléfono de contacto y Número de Guía*. Puedes imprimir y pegar la guía directamente de la página, o bien, poner una nota escrita a mano, con letra clara y legible.

El nombre de destinatario marcado en el paquete deberá coincidir con el nombre de destinatario que se menciona al generar la guía del envío.

El operador que recolecta podrá negarse a llevarse el paquete que no cuente con dicha información por fuera del empaque.

## MEDIDAS, PESO Y COSTO DE ENVÍO

Consideramos peso real (kg) y peso volumétrico (medidas) de tu paquete para definir la tarifa de tu envío, el valor mayor es el mandatorio.

Contamos con rangos para cada tarifa, mismos que no son manipulables.

Para calcular el peso volumétrico debes medir tu paquete incluyendo material de empaque, largo, ancho y alto, multiplicar las 3 medidas y posteriormente dividir entre 5,000.

Envíos mayores a 15 kg ya sea peso real o volumétrico, se cotizan vía whatsapp al 811 553 8333, por ese medio te comparten la guía de tu envío.

En las oficinas de LaMensajería.mx se verificarán el peso real y el peso volumétrico de tu paquete, en caso de que haya diferencia de rango con respecto a las medidas o peso que se colocaron originalmente en la guía, se tomará evidencia en fotografía y se solicitará vía whatsapp el pago faltante, dicho pago se puede realizar vía transferencia.

En caso de que tu envío contenga 2 o mas paquetes, los puedes atar o colocar dentro del mismo empaque, el costo de la guía dependerá del tamaño y peso del total del paquete final. En caso de ser varios paquetes para el mismo destino, y desees que viajen sueltos uno de otro, cada paquete deberá llevar una guía independiente, el costo de cada guía será el correspondiente al rango dependiendo la medida y peso de cada paquete\*

Las tarifas de envío no incluyen material de empaque para el producto.

Nuestras tarifas de servicio son en Moneda Nacional e incluyen IVA.

Maniobras de carga o descarga, entrega a detalle, acomodo de producto en punto de venta, no están incluidas en costo de la guía y se cotizan por separado.

Nuestra cobertura se muestra en el siguiente link: [hawkapi.lamensajeria.mx:3001](http://hawkapi.lamensajeria.mx:3001)

Recolección o Envío fuera del área pueden generar costos adicionales; horarios pueden variar dependiendo disponibilidad de ruta.

## PROGRAMACIÓN Y HORARIOS DE CORTE

Nuestras rutas se llevan a cabo en horarios previamente establecidos por LaMensajería.Mx; dichos horarios horarios son abiertos, no se manejan citas o preferencias para recolección o entrega.

En caso de que el domicilio tenga horario de oficina, se recomienda considerar el bloque 1.

Quien programa la guía puede realizar una sugerencia o solicitud de horario determinado ya sea para recolección o entrega, sin embargo, no se garantiza el cumplimiento ya que depende de la ruta y carga de trabajo de ese día y bloque en específico.

Cada bloque cuenta con un horario de corte para solicitar recolección, quedando de esta forma:  
Programación antes de las 9:30 am puede solicitar recolección en bloque 1.

Programación antes de la 1:30 pm puede solicitar recolección en bloque 2.

Nuestra plataforma [www.lamensajeria.mx](http://www.lamensajeria.mx) es el único medio oficial para programar tu envío; durante la sesión de programación aparecerán los horarios disponibles.

Es obligatorio llenar los datos completos que solicita la página para poder procesar tu envío, los únicos datos opcionales son EMPRESA y NÚMERO INTERIOR que no en todos los casos aplica.

Cambio de horarios de programación o actualización de datos incorrectos colocados en una guía, se deben solicitar directamente a servicio a cliente.

En caso de cambio total de domicilio en una guía ya programada, se debe solicitar la cancelación de la guía y generar nuevamente la guía en la página con los datos correctos. \*En caso de que la guía ya se encuentre en proceso o recolectada, comunicarse directamente a servicio a cliente para confirmar las opciones que tiene el envío.

Cancelación de guía se debe solicitar por whatsapp o correo de preferencia previo a que comience el bloque en el que está programada la recolección. Si se realiza la visita de recolección se aplica el costo del 50% de la guía por flete en falso.

Datos de contacto Servicio a cliente

Conmutador 81 4738 0949

Whatsapp 811 553 8333

Correo [contacto@lamensajeria.mx](mailto:contacto@lamensajeria.mx)

Horario de atención a clientes          Lunes a Viernes 9 am a 6 pm / Sábado 9 am a 1 pm.

### VISITAS INCLUIDAS Y PROTOCOLO DE CONTACTO

El costo de la guía te incluye 2 visitas al mismo domicilio, ya sea de recolección o entrega.

Las visitas se reprograman en automático, en bloques inmediatos contiguos.

No se realizan dos o mas visitas al mismo domicilio dentro del mismo bloque.

Se realiza contacto vía telefónica por parte del mensajero, solo si al llegar al domicilio de recolección o entrega no hay gente.

El mensajero no podrá esperar mas de 8 minutos en cada punto, y podrá negarse a regresar dentro del mismo bloque si en dado caso no se acomoda con su ruta que previamente trae asignada.

En este caso se reprograma la visita para el siguiente bloque inmediato.

En caso de que sea la segunda visita, deberás comunicarte directamente a servicio a cliente ya sea para reprogramar, cancelar la guía o solicitar cambio de domicilio.

Aplica costo adicional a partir del tercer intento.

En caso de cancelación de guía previamente recolectada, puede solicitar retorno de la mercancía a origen. No aplica reembolso del costo de envío.

### AGREGADOS

Si tienes una Recolección en proceso y el operador aun no llega a tu domicilio, puedes generar una nueva guía en la página. Seleccionar los bloques de recolección y entrega que aparezcan disponibles y colocar la palabra AGREGADO en el campo de contenido (adicional a la descripción breve de tu producto).

El mismo operador puede realizar la recolección del total de tus paquetes, siempre y cuando tenga capacidad en su vehículo.

Realizar la programación del mayor número de guías previo al corte para evitar desfases de horario por falta de capacidad en el vehículo que se envíe a recolectar.

La entrega de los paquetes AGREGADOS no se garantiza el mismo día ya que se da prioridad a las guías de envío programadas antes del horario de corte.

El costo de envío AGREGADO aplica según el mismo tabulador.

El operador no podrá recolectar paquetes AGREGADOS sin guía generada previamente.

Paquetes AGREGADOS deberán marcarse con datos completos de destinatario de igual forma que los paquetes con guía programada previo al corte.

## COBRANZA Y FACTURACIÓN

El pago del envío es de contado, de acuerdo al método de pago seleccionado en la página de programación.

En caso de seleccionar pago en efectivo, se deberá realizar en el domicilio de recolección a menos que quien solicita la guía sea destinatario.

En caso de seleccionar pago vía transferencia, se deberá subir el comprobante de pago antes de confirmar la guía.

Para solicitar la factura de tu envío se deberá mandar la constancia fiscal anticipadamente para darse de alta en portal.

Enviar la solicitud por correo a [facturacion@lamensajeria.mx](mailto:facturacion@lamensajeria.mx) incluyendo ya sea número de guía, monto y forma de pago o bien, monto transferido y fecha de transferencia.

En caso de requerir una sola factura al término de cada mes, estipularlo vía correo y se emitirá la factura automáticamente de forma mensual; aplica una factura por el total de guías pagadas con el mismo método de pago.

## VEHÍCULOS DE REPARTO

El vehículo que se asigna para cada ruta es decisión total de LaMensajería.Mx, con base a la capacidad que se requiera de acuerdo a los datos de medidas y peso del paquete facilitados por el cliente al momento de programar su envío; en caso de que el paquete a enviar tenga una mayor dimensión o peso que el mencionado originalmente, y al llegar el vehículo a recolectar no quepa o se requiera un vehículo de mayor capacidad, NO se garantiza la recolección en el mismo bloque.

Considerar que el bloque inmediato disponible será en el que se realice la recolección, y se desfasa al bloque siguiente la entrega\*

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

LaMensajería.mx no solicita o archiva ninguna información financiera o de crédito. El cliente acepta que nuestro proveedor de pago en línea conserve los datos de la tarjeta hasta que la transacción haya finalizado.