

1. OBJETIVO

En este documento se detallan los envíos que son prohibidos transporte, procedimientos de indemnizaciones y cobertura de seguros.

2. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del cliente corporativo, la lectura y cumplimiento de las políticas y normativas indicadas en este documento:

3. ENVIOS PROHIBIDO TRANSPORTE

3.1 ENVIOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE POR SU NATURALEZA

- 3.1.1** Materiales peligrosos, contaminantes, inflamables, explosivos y combustibles (Cilindros de gas sean llenos o vacíos, con la excepción de artículos nuevos).
- 3.1.2** Objetos que, por su contenido, embalaje puedan ocasionar daños a los Colaboradores o público en general, manchar o deteriorar los demás envíos, el equipo postal o los bienes pertenecientes a terceros. (impresoras con sistemas de tinta continuo, con la excepción de artículos nuevos)
- 3.1.3** Gases comprimidos o venenosos (gas butano, gas metano).
- 3.1.4** Radioactivos (uranio, plutonio).
- 3.1.5** Sustancias Infecciosas
- 3.1.6** Líquidos corrosivos (ácidos, baterías húmedas, álcalis) y sustancias venenosas, materias grasas, polvos colorantes y otras materias similares que no estén en su empaque original y asegure su transportación.
- 3.1.7** Oxidantes, peróxidos y catalizadores.
- 3.1.8** Pigmentos químicos y plásticos.
- 3.1.9** Pinturas que no estén en su empaque original y asegure su transportación.
- 3.1.10** Desechos orgánicos u hospitalarios y muestras de laboratorio.
- 3.1.11** Animales vivos.
- 3.1.12** Alimentos perecederos, procesados y no procesados.

3.2 ENVIOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE POR SU VALOR

- 3.2.1** Metales preciosos en barra o en polvo.
- 3.2.2** Dinero en efectivo y otros objetos de valor, tales como monedas, platino, oro, joyas, plata manufacturada o no, billetes representativos de moneda o cualquier otro valor al portador, piedras finas o cualquier otro objeto precioso.
- 3.2.3** Títulos valores negociables de cualquier naturaleza, cheques en blanco, cheques viajeros, cheques endosables (se movilizará cheques a nombre de una persona natural o jurídica cuyo valor sea igual o menor a \$2000.00 girados al primer beneficiario o cruzados).
- 3.2.4** Tarjetas de Crédito y Débito, se transportan solo con carta de bloqueo del banco emisor por lo menos durante el tiempo de tránsito. (mínimo 15 días).
- 3.2.5** Objetos constitutivos del patrimonio histórico o cultural del Ecuador, sin permisos debidamente legalizados.
- 3.2.6** Antigüedades, pinturas, objetos artísticos y obras de arte, sin permisos debidamente legalizados.

3.3 ENVIOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE POR PROHIBICION LEGAL

- 3.3.1** Material orgánico o químico, plantas, opio, marihuana, cocaína, morfina, heroína o cualquier otro tipo de narcóticos, alucinógenos, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.

- 3.3.2** Armas, municiones y elementos bélicos de toda especie, o cualquier otro objeto de comercio ilícito.
- 3.3.3** Objetos obscenos o inmorales.
- 3.3.4** Objetos relacionados con la paidofilia o la pornografía infantil.
- 3.3.5** Objetos falsificados o pirateados.
- 3.3.6** Máquinas para acuñar moneda o esqueletos para billetes de bancos.

3.4 ENVIOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE POR CONDICIONES DE MANIPULACION

- 3.4.1** Líquidos (a excepción de recipientes de plástico, vidrio, metálicos y con sello de fábrica, no manipulados y con el embalaje interno adecuado).
- 3.4.2** Envío cuyo peso sea superior a 150 kg., por pieza y que el mismo no hubiera sido coordinado con el Supervisor Logístico.
- 3.4.3** Losas de mármol y porcelanas.
- 3.4.4** Baldosas y Sanitarios.
- 3.4.5** Artículos y elementos frágiles que presenten un Embalaje deficiente (Ver Manual de Empaque y Embalaje).

3.5 ENVIOS INTERNACIONALES DE PROHIBIDO TRANSPORTE ADICIONAL A LOS ANTERIORES

- 3.5.1** Pasaportes superiores a 2 por sobre.
- 3.5.2** Esmaltes, Aerosoles.
- 3.5.3** Cigarrillos.
- 3.5.4** Prendas Militares.
- 3.5.5** Bombillos de magnesio.
- 3.5.6** Encendedores y Licores.
- 3.5.7** Juguetes bélicos,
- 3.5.8** Pilas, baterías.
- 3.5.9** Productos que contengan alcohol cuya presentación sea mayor a 75 ml
- 3.5.10** Medicinas sin receta médica del destinatario
- 3.5.11** Artículos notificados por el proceso de Internacional de acuerdo a las disposiciones legales establecidas en el país de destino.

Nota: En caso de existir una negociación con excepciones en los puntos anteriormente mencionados debe contar con autorización del proceso de Compensaciones.

4. POLITICA DE INDEMNIZACION

- El reclamo debe ser ingresado a través de la cuenta de Servicio al cliente (servicioalcliente@servientrega.com.ec) hasta 72 horas hábiles contadas a partir de la entrega o recepción del envío.
- Servicio al cliente enviará un link mediante la plataforma (notificacion@servientregaec.onmicrosoft.com) al correo del reclamante, en el cual deberá subir los documentos requeridos, en un tiempo de 15 días hábiles, en caso de no adjuntar los documentos en el tiempo establecido, el ticket se cierra automáticamente. No se aceptan documentos físicos
- El proceso de Compensaciones analizará la documentación, seguimiento y revisión del caso, para proceder con la respuesta en máximo 15 días laborables.

- En los casos que se presente una Avería, debe hacer llegar el salvamento (Envío en mal estado) al proceso de compensaciones de Servientrega de Quito o Guayaquil, debidamente identificado (número de guía, nombre de la empresa o persona natural), para la revisión y resolución del caso.
- No se puede emitir facturas a Nombre de Servientrega Ecuador S.A. sin la debida autorización, aprobada con la carta de indemnización.
- Estas políticas se encuentran amparadas en la Ley y Normativa Legal vigente, la misma que nos avala para tomar las acciones planteadas a través de nuestro ente regulador, el Ministerio de Telecomunicaciones y Asuntos Postales (MINTEL). Cualquier inquietud u observación será atendida por nuestro equipo de servicio al cliente, buscando sustentar las mismas.

5. COBERTURA DE SEGURO

Se detalla las condiciones de la póliza de Transporte interno, con cobertura total **CONTRA TODO RIESGO**:

1. El valor máximo a asegurar por guía será de \$20.000,00; siempre deberá ser el valor de la factura comercial sin IVA.
2. El deducible a aplicarse en caso de siniestro es del 10% del valor asegurado o del valor del soporte (Factura autorizada por SRI) el inmediato inferior será considerado.
3. La prima de seguro es del 0.5% de valor asegurado en la guía.
4. Para los clientes que NO tengan valor asegurado en la guía y se presente un siniestro, ya sea por accidente, volcamiento, robo y/o asalto, hurto, avería, pérdida o saqueo; la organización Servientrega Ecuador S.A., de acuerdo a los reglamentos del ente regulador Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL) no está obligada a reconocer ningún valor, pero tenemos una cobertura adicional de \$150.00 con un deducible mínimo de \$20.00 (con una indemnización máxima de hasta \$130,00)
5. En caso que el cliente tenga asegurado sus envíos con una Aseguradora, es obligatorio presentar por escrito detallando la Cia. de Seguros y las condiciones de la misma adjuntando una fotocopia.
6. En caso de un siniestro, Servientrega Ecuador, notificara en máximo 48 horas por correo o 72 horas por escrito, adjuntando copia de la denuncia o Parte Policial para el trámite respectivo.
7. Las indemnizaciones se realizan en máximo 15 días hábiles, contados a partir de la entrega todos los documentos requeridos por nuestra aseguradora como soporte del reclamo.
8. Los documentos que deberán adjuntar en máximo 15 días calendario al correo de servicioalcliente@servientrega.com.ec, en caso de presentarse cualquier siniestro, son:
 - a.- Carta formal de reclamo
 - b.- Guía original crédito.
 - c.- Factura comercial
 - d.- Certificado que no realizará ningún reclamo a otra Aseguradora.

NOTA: En caso de no presentar los soportes detallados en los plazos establecidos, Servientrega Ecuador S.A. se reserva el derecho a declarar el reclamo como extemporáneo, sin opción a indemnización.

Firma de Recibido

Razón Social: _____

Representante Legal: _____

Cédula: _____

Fecha: _____

