



## CONDICIONES DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE ENCOMIENDAS (SPE)

El **cliente** -remitente- puede realizar la notificación de reclamo hasta cinco (5) días luego de la consignación del envío.

El destinatario al recibir su envío debe revisar su contenido dentro de las instalaciones de ZOOM. En caso de detectar alguna irregularidad como sustracción o daños, deberá realizar su reclamo inmediatamente y plasmar la información en la prueba de entrega. Para gestionar su reclamo el cliente debe:

### Consignar los siguientes recaudos para realizar la investigación del reclamo:

- Carta de reclamo donde se exponga lo sucedido con el envío
- Guía de servicios ZOOM con la que viajó el envío (fotocopia)
- Cédula o RIF en caso de ser persona jurídica (fotocopia)
- Factura comercial en original o copia certificada de la misma. También se puede consignar un presupuesto con sello húmedo.
- En caso de sustracciones o daños, se puede solicitar el contenido del envío junto con el embalaje tal como fue recibido, por lo que es imprescindible que no se deseche ningún elemento asociado al caso. Para los casos de daños, en los que aplique, se podrá solicitar presupuesto de reparación de la mercancía dañada, incluyendo las fotografías del daño.

### Importante:

- El cliente contará de cinco (5) a diez (10) días hábiles para consignar los recaudos a partir de su solicitud.
- En los casos que aplique, ZOOM tardará aproximadamente diez días hábiles para la investigación y posterior indemnización.
- Para aquellos casos determinados como procedentes, ZOOM emitirá a favor del cliente (corporativo) una nota de crédito por el valor establecido, aplicable sobre las cuentas por cobrar que el cliente tenga a la fecha.
- Para los casos de clientes naturales, cuyo servicio fue contratado en un punto de venta (taquilla), la indemnización procederá mediante una transferencia interbancaria dirigida exclusivamente a la cuenta desde donde se pagó el servicio.
- Todos los pagos por concepto de indemnización del siniestro, serán abonados en bolívares.

**NO se indemnizarán los envíos bajo los siguientes casos comprobables:**

- Daños sobre la mercancía como consecuencia de un mal embalaje.
- Valor neto declarado de la mercancía que no corresponde al valor neto indicado en la factura original.
- Mercancía dentro de las excepciones del servicio.
- Uso fraudulento de documentos que acrediten propiedad o valor de la mercancía sujeta a indemnización.

**CANALES DE CONTACTO**



**ww.zoom.red**  
Sección "Ayuda"  
ir a "Contacto"



**Chat en línea**  
www.zoom.red



**Portal Mi ZOOM**  
<https://mi.zoom.red>



**Correo Electrónico**  
atencionalcliente@zoom.red



**Chat WhatsApp**  
0414 888 96 66



**Call Center ATC**  
0 501 966 60 00

