



Zebra

express

Servicio de logística para negocios, tiendas online y emprendedores locales de Baja California

2023

Términos & Condiciones

Servicio de logística

Nuestro objetivo es agregarles valor a sus productos ofreciendo el servicio de entrega a domicilio.

Las ventajas para el negocio

1. Expandir el alcance de su negocio
2. Incrementar su índice de ventas

Entregas

El principal servicio que ofrecemos en **Zebra Express**, consiste entregar los productos que los negocios locales y e-commerce vendan a sus clientes.

El servicio funciona de la siguiente forma:

- Su negocio hace una venta con entrega a domicilio.
- A través de nuestros colaboradores recolectamos el pedido en las ubicaciones registradas por los negocios al momento de afiliarse.
- Nos ponemos en contacto con el cliente y coordinamos la entrega durante las siguientes 24 a 48 horas*.
- Al final del día se entrega un reporte a cada negocio sobre sus entregas realizadas con éxito al igual que alguna nota adicional sobre los pedidos no entregados.
- Hay paquetes que por nuestra cobertura y logística **tardarían minutos en entregarse.**

El tiempo de nuestros colaboradores es importante para nosotros, por lo que la **espera máxima para entregar o recoger un paquete será de 7 min.****

Después de este tiempo el paquete será reprogramado para su entrega.

*No aplica destinos foráneos ni zonas extendidas.

** Aplican tarifas de cancelación

Servicios

Envío Ordinario: El tiempo meta de entrega para este servicio es de **1-5 horas a partir de la recolección** y cuenta con garantía de entrega dentro de las primeras 24 a 48 horas después de ser recolectado:

- Sólo aplica para Tijuana y Rosarito,
- No hay horarios fijos en este servicio y se cuenta con hasta 2 intentos de entrega.

Envío Express: La principal característica es que se entrega en un margen de horario cerrado o fijo y su solicitud de recolección debe hacerse mínimo 2 horas antes de ser entregado. *

Envío Foráneo: Abarca Tecate, Ensenada y Mexicali, su recolección se realiza en cualquier momento previo al día de entrega.

Recolección: Todos los negocios incluyen un servicio de recolección sin costo durante el día de su solicitud, el horario máximo de solicitud es hasta las 12 PM. No se maneja horario fijo para este servicio y solo aplica para Tijuana

Recuperación: Es una forma invertida de usar nuestros servicios en donde acudimos con el cliente y llevamos el paquete hasta el negocio de venta. **

* No aplica en zonas extendidas o con horario después de las 5 PM.

* Consultar disponibilidad de horario y ruta.

** Este servicio se usa principalmente para devoluciones o cambios que algunos clientes puedan solicitar y no puedan acudir a la tienda.

Entregas no exitosas

Los paquetes que no se puedan entregar por circunstancias que salen completamente del control de **Zebra Express** serán devueltos a los negocios y el costo será de **\$50** pesos por entrega no exitosa en Tijuana, Tecate y Rosarito. En el caso de Ensenada y Mexicali el costo es de \$100 pesos. *

**Devoluciones con almacenamiento*

Cuando el estado de un paquete cambia su estatus a devolución (revisar características de estado), se proporcionan 2 días de almacenamiento gratuito para que el negocio pueda coordinar su devolución a tienda. Una vez transcurrido este periodo, cada día adicional generará un costo de \$15 pesos MXN, acumulando hasta un máximo de 30 días, posterior a este tiempo, el paquete pasará a ser destruido o subastado para cubrir los cargos pendientes de la cuenta del negocio.

Cancelaciones con tarifa de servicio completo:

- *Mercancía incorrecta*

Cuando un cliente cancela o se niega a recibir el paquete alegando que la mercancía, información, o costo de venta son incorrectos.

- *Cambios de ubicación*

Una vez que salgan a ruta de reparto las unidades, los clientes tendrán desde ese momento hasta 15 minutos antes de la entrega de su paquete para confirmar cualquier cambio de ubicación. Una vez transcurrido este tiempo y la unidad se haya presentado al destino registrado. En caso de no haber nadie para recibir y se confirme que el cliente cambio destino o ubicación sin notificar a **Zebra Express**.

- *Negocio no localizado*

Si una unidad llega al destino del cliente y este nos informa de algún situación respecto al cobro, falta de cambio, mercancía o cualquier situación que sea directamente con el proveedor. En caso de no localizar al encargado del negocio después del tiempo máximo de espera, la unidad deberá retirarse sin realizar la entrega del paquete.

Garantías

Las garantías con **“entrega en 24 a 48 horas”** consisten en asegurar que la mercancía del negocio recolectada el mismo día será entregada hasta las manos del cliente durante nuestros horarios de servicio. *

** No aplica para recolecciones después de las 16 horas o cuando el cliente no está disponible para coordinar la entrega.*

En caso de que el destinatario no pueda ser localizado durante el proceso de coordinación de entrega aún después de notificar al remitente el

paquete será colocado en resguardo para su devolución por cuestiones de seguro.

Si el destinatario llegase a contestar se verificará si el paquete puede ser colocado en tránsito para el mismo día, si la ruta no se encuentra disponible se colocará en la próxima ruta disponible.

Garantía 50%

En caso de no realizarse la entrega por una cancelación de ruta ajena al negocio o cliente. Esta se estaría realizando en la próxima ruta disponible con un descuento del 50% por el valor de la entrega. *

*Aplica solo para paquetes confirmados de recibimiento del cliente cuya cancelación se haya realizado minutos antes de la entrega.

**No aplican para eventos catastróficos, naturales, sobrenaturales o por orden gubernamental de servicios de salud y seguridad.

Garantía 100%

En caso de no realizarse la entrega por un error en la ruta, etiquetado o falla del sistema de Zebra Express. Esta se estaría realizando en la próxima ruta disponible con un descuento del 100% por el valor de la entrega.

En caso de presentarse una falla por parte de Zebra Express, esta será notificada al cliente y negocio de forma inmediata.

Precios

El costo base de nuestros servicios de entrega es de **\$99.00 pesos MXN** por cliente o entrega.

Servicios	Costo	Cobertura
Afiliación	\$50 pesos	Pago único
Envío local ordinario	\$99 c/u	Tijuana y Rosarito
Envío foráneo Tecate *	\$109 c/u	5 km desde la zona centro
Envío foráneo Ensenada *	\$139 c/u	10 km hacia el sur
Envío foráneo Mexicali *	\$149 c/u	12 km desde la zona centro
Paquete de envío (<i>pre-pago</i>)	\$990 por 11	Tijuana y Rosarito
Envío express (<i>horario específico</i>)	\$139 c/u	Tijuana
Recuperación o paquete referido	\$85 c/u	Tijuana y Rosarito
Envío particular (sin afiliación)	\$149 c/u	Tijuana y Rosarito

* El envío foráneo no tiene garantía de entrega de 24 a 48 horas.

Nuestra cobertura

Todas las entregas se realizan a nivel de calle, por protocolos de seguridad y logística. Las entregas en plazas comerciales, maquilas o zonas de difícil acceso tendrán que ser autorizadas previas a la entrega.

Tijuana + Zonas Extendidas

Tenemos cobertura total en toda la ciudad; sin embargo, hay destinos que se catalogan como zonas extendidas las cuales cuentan con rutas cada 24 a 48 horas a partir de su recolección.

- Natura
- Delicias
- Villa del Álamo
- Las Torres
- Nido de Águila
- Granjas Familiares
- Puerta Plata
- Los Valles
- Cañón del Sainz
- Urbi villa del prado 2
- Rosarito
- Magisterial
- Venados
- Urbi Cedros
- San Marino
- Real del Mar
- Rinconada 2
- Valle Bonito

Rosarito

En Rosarito la cobertura de entrega es hasta el Hotel Rosarito Beach. Regularmente la ruta se realiza después de las 4 PM

- Zonas fuera de cobertura ordinaria

- Ejido Morelos
- San Patricio
- Los volcanes
- Misión del Mar 2
- Lomas Altas
- Colinas de Rosarito
- Villas de Siboney
- Real de Rosarito
- Ejido Mazatlán

Tecate

Las entregas a Tecate se realizan los días **martes y jueves** por la mañana y solo abarca hasta 5km alrededor de la zona centro.

Algunas zonas de Tijuana se realizan junto con la ruta a Tecate:

- Valle de las Palmas
- Valle de San Pedro
- Villa del Campo
- Parajes del Valle
- El Niño
- Vistas del Valle
- Margaritas Residencial
- Girasoles

Ensenada y Mexicali

Las entregas en estas ciudades se realizan en días programados con anticipación*

- Las entregas a **Ensenada** se realizan regularmente los días **Jueves**.
- Las entregas a **Mexicali** se realizan regularmente el último día de cada mes.

*Una vez se tenga ruta agendada, esta se anuncia a través de nuestras redes sociales y al pie de cada reporte de entrega.

Zonas de difícil acceso

Cuando una zona es catalogada como difícil acceso ya sea por cuestiones climáticas, siniestros o falta de pavimentación nuestras unidades no tendrán permitida la entrega de paquetes en dicha zona, por lo que se propondrá un punto medio en donde se pueda coordinar con el cliente la entrega de su paquete.

Algunas zonas de difícil acceso son:

- Valle Imperial
- Generación 2000
- Ejido Lázaro Cárdenas
- Colinas del Sol
- Lomas de San Antonio
- El Monte

Seguridad

Somos un grupo de socios emprendedores que buscan posicionarse en las soluciones logísticas; por lo tanto, el ganarnos la confianza de los clientes es primordial para nosotros.

Desde la pandemia del 2020, nuestras oficinas se han manejado vía home office; sin embargo, contamos con domicilio fiscal en: **Callejón Buena Vista, #888 int 4C, Colonia 20 de noviembre, Tijuana B.C.**

Nuestra fuerza laboral tiene como base a de nuestros colaboradores que pasan por un proceso de selección que incluye: *carta de antecedentes no penales, antidoping, comprobante de grado de estudios y un examen psicométrico.*

De esta forma nosotros garantizamos que se cumpla con los valores de **Zebra Express** que se basan principalmente en amabilidad, lealtad, honestidad y confianza.

Contamos con un seguro de hasta \$2,000 MXN por el valor de la mercancía que nos confíes en caso de algún percance o accidente en el proceso de entrega.*

El servicio es brindado por una **empresa externa** y la póliza se determina con base al precio de compra del producto con diferentes tipos de evidencia como factura o recibos de compra.

***Aplican restricciones.**

Los paquetes con categoría **pago contra entrega** se depositan en una caja fuerte asignada a cada colaborador, esta no puede ser abierta hasta el final de una jornada de entregas y sólo con la autorización de un supervisor.

Recoleciones

Se podrá comunicar con **Zebra Express** al momento de tener pedidos listos para su entrega y uno de nuestros colaboradores se encargará de realizar la recolección directamente en su negocio.

La solicitud de recolección deberá ser por WhatsApp antes de las 12:00 horas * y debe contener:

- Ubicación de la recolección
- Cantidad de Paquetes
- Lista con guía, nombre, zona de entrega (colonia o municipio) y el costo a cobrar por cada paquete (envío incluido) o foto del etiquetado de cada paquete.

El servicio de recolección se realiza en dos rondas:

- 9 a 15 horas – **Zonas Metropolitanas**
- 17 a 22 horas - **Zonas Extendidas***

*En Algunas zonas la recolección deberá **solicitarse máximo a las 9 am** para que se programen en la próxima ruta disponible a la zona.

- Villa del Campo
- Maclovio Rojas
- Delicias
- Urbi Quinta del Prado
- Valle de las palmas
- El Niño

Una vez su negocio sea afiliado se le proporcionará un horario límite de solicitud para asegurar recolección en la ruta más próxima.

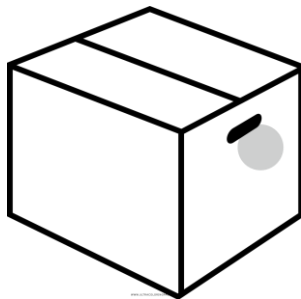
Todos los negocios tienen derecho a **una recolección sin costo** durante el día; en caso de requerir una segunda recolección tendrá un costo de \$50 pesos (no aplica con recolecciones mayores a 3 paquetes) y será sujeta a aprobación de logística.

Las recolecciones con garantía de “24 a 48 horas” o “foráneas” se realizan en un horario de 9 a 15 horas de lunes a viernes y de 10 a 14 horas los días sábado.

Los horarios de recolección están diseñados para garantizar que las entregas puedan ser realizadas dentro de nuestros horarios de servicio, por lo que algunas recolecciones se realizarán a los minutos de ser solicitadas, mientras que algunas demorarán entre 2-4 horas.

Dimensiones y peso

Nuestros servicios únicamente se restringen al traslado de paquetes de tiendas online o e-commerce que no excedan los límites de:



Dimensiones

- **70 cm largo**
- **40 cm de ancho**
- **25 cm de alto**

Peso – **5 Kg**

Cuando un paquete tiene una dimensión o peso mayor al promedio establecido se aplican tarifas extras dependiendo la cantidad excedente.

Debido a que nuestros colaboradores manejan vehículos tipo sedán no manejamos envíos de línea blanca o fletes, pacas de ropa o saldos, herramientas industriales, otros.

*Paquetes con excedente quedarán sujetos a autorización previa.

Elemento adicional

En caso de que un envío este distribuido en varios paquetes, estos tendrán una tarifa de \$30 pesos MXN por cada paquete adicional. Aplican tarifas por dimensiones y pesos excedentes

Pagos y transferencias

Se reciben diferentes métodos de pago ya sea para pago de servicios o liquidación de mercancía:

- Pagos con tarjeta o enlace digital

Aceptamos pagos con tarjeta a través de CLIP para cualquier tarjeta de crédito y débito respaldada por Visa, MasterCard, Carnet y American Express. *

**Aplica comisión de 3.6% más IVA por parte del intermediario de servicios*

- Transferencias y depósitos por pago de servicios

Si desea realizar un pago digital por nuestros servicios, puede solicitar nuestros datos bancarios o liga de pago.

Es importante que se nos notifique antes y después de realizar una transferencia o depósito por este medio, con **el concepto** por el cual se está realizando el pago.

- Transferencias y depósitos por cobros de pago contra entrega

En caso de realizar una transferencia con un concepto diferente al proporcionado el pago será retenido y nuestro sistema no lo identificará de manera automática, por lo que la entrega del paquete puede posponerse hasta crear una relación manual respecto al pago y el paquete al corte del día.

Al finalizar una jornada laboral el dinero acumulado de los cobros por nuestros colaboradores pasa a resguardo para transferir o depositarse a las cuentas titulares de cada negocio afiliado en las siguientes 24 a 48 horas hábiles.

El máximo de efectivo a recolectar diario *por negocio* es de \$3,000 MXN**

A partir de Mayo 2021 **los depósitos a Banamex o Banorte no son realizados**, por lo que toda información bancaria de estas instituciones no podrá ser aceptada. En caso de solicitar una transferencia **superior a \$500 MXN** en alguna de estas instituciones, **se realizará un cobro por el 8% de IVA** sobre el total a transferir.

Si el total acumulado por negocio **supera \$500 MXN**, se cobrará una tarifa de depósito por **cada \$5,000 MXN** (*\$10-15 pesos MXN, dependiendo de la institución bancaria*).

Para realizar el movimiento bancario, es necesario que por correo o por WhatsApp nos envíen la siguiente información.

- Nombre de Titular
- Nombre de Institución Bancaria
- Número de cuenta, tarjeta o clave interbancaria

Nuestros horarios de servicio son de 9 a 22 horas, por lo que **a partir de las 19 horas se inicia la entrega de reportes** junto con las evidencias bancarias de pago realizado en las próximas 24 a 48 horas hábiles.

Debido a que nuestros colaboradores no cuentan con más de \$100 pesos MXN en cambio, se recomienda pedir a los clientes de los negocios realizar su pago con la mayor exactitud posible.

- Para que un paquete pueda ser entregado es necesario cubrir el total del servicio antes o durante la ruta de entrega.

** Solo aplica negocios nivel T1-T3, consultar niveles

Datos de entrega

Para poder coordinar una entrega exitosa, es importante que las empresas **Zebra Friendly** cumplan con este requisito al momento de concretar la venta con su cliente.

- **Código de entrega** (*clave proporcionada al momento de afiliación + el número de paquete*)
- **Nombre del cliente** (*un nombre y un apellido mínimo*)
- **Teléfono móvil o fijo** (*si es ambos, mucho mejor*)
- **Dirección de domicilio** con calle, numero ext e int, colonia, código postal y ciudad (puede ser el de su trabajo, pero deberá especificar)
- **Costo total** de la venta (debe incluir el costo del servicio de envío) *

* En caso de ser **pago contra entrega**

Esta información se nos entregará en conjunto por correo, por WhatsApp o de forma física al momento de hacer la recolección.

Facturación

En caso de requerir facturas por nuestros servicios, deberán ser solicitadas vía correo electrónico o por WhatsApp junto con los siguientes datos:

- Nombre o Razón Social, RFC, Dirección, Teléfono, Concepto
- Opinión de cumplimiento
- Correo Electrónico

La solicitud tendrá que realizarse dentro del mes en curso de haber utilizado nuestros servicios, mientras que la factura será proporcionada al finalizar el mes y contendrá todos los servicios utilizados de dicho mes.

Productos que entregamos

Tenemos experiencia en el manejo y cuidado de mercancía, además de que nuestros colaboradores cuentan con unidades amplias para proteger tus productos durante su traslado.

- Mercancía indumentaria (ropa, accesorios, calzado, etc.)
- Joyería, bisutería y artesanías.
- Cosméticos o productos de belleza

- Productos farmacéuticos para consultorios dentales o médicos en general. *
- Otros (productos para mascotas, materias primas, etc.)

** Aplican restricciones*

Afiliación

Para comenzar a utilizar nuestros servicios es necesario pasar por un proceso de afiliación, el cual tiene un costo único de \$50 mxn* (este puede ser pagado en efectivo, transferencia o enlace de pago).

Para crear una ficha de afiliación se requiere lo siguiente:

- Aceptación de Términos y Condiciones
- Proporcionar:
 - Nombre de encargado
 - Nombre de negocio
 - Teléfono (De preferencia con WhatsApp) TM
 - Ubicación de recolección fija por pin de WhatsApp
 - Tipo de mercancía que maneja

Una vez pagada la afiliación se proporcionará una guía clave que deberán llevar todos sus envíos al momento de solicitar una recolección.

En caso de presentar más de 90 días de inactividad la clave guía pasará a inactiva y se deberá pasar por un nuevo proceso de afiliación.

*Cuando se adquiere un paquete prepago de inicio la tarifa de afiliación no aplica.