

## **POLITICAS DE GUIAS PREPAGO DE CANCELACIONES Y VIGENCIA DE GUIAS**

En GPP hemos aprendido mucho basados en las recomendaciones de nuestros clientes y nuestro objetivo esencial es seguir evolucionando y adaptarnos a las necesidades y seguir formando parte de su cadena de suministros facilitándoles la administración y creación de guías, así como poner a su alcance el precio más competitivo del mercado.

Uno de los recientes cambios, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, es permitir la auto-cancelación de guías para hacer correcciones, cancelar envíos, etc. por lo que ponemos a su disposición la política de cancelaciones y vigencia de guías, así como devoluciones.

### **Política de cancelación de guías:**

En Servicios de Mensajería de Prepago SA de CV damos a nuestros clientes el privilegio de poder auto-cancelar las guías generadas cuando existe algún error en la información vertida y percatarse después de la generación de la guía, requerir cambio de dirección o cancelar el envío.

Debido a los procesos electrónicos, operativos y de facturación de la empresa con la que trabajamos, se tienen solo 24 horas después de generada para cancelar una guía y volverla a tener como disponible. En caso de exceder este tiempo no será posible hacer correcciones en la información, ni cambiar datos por lo que la guía es válida, pero con la información vertida.

Igualmente, no será posible realizar una cancelación al presentarse el primer escaneo de FedEx incluso aun no viaje el paquete por decisión del embarcador y la guía no podrá ser retroactiva.

**Las guías que fueron canceladas, pierden la vigencia con la empresa transportista y no podrán ser aceptadas, sin embargo, por algún error de aceptación por parte de la empresa, el embarcador es responsable del mal uso de la guía cancelada y se considera una falta grave a nuestra política de abuso de confianza por lo que se enfrenta a sanciones de multas que van desde 5 hasta 10 veces su valor de la guía cancelada y usada, así como la suspensión inmediata de cuenta, reteniendo, en su caso, guías que tenga disponibles. En caso de haber afrontado y cumplido con las sanciones, la cuenta podrá ser reactivada, pero perdiendo el privilegio de auto-cancelación de guías, lo que representara la pérdida de guías que se generaron con errores.**

Al momento de cancelar una guía, se recibe un correo electrónico al usuario que se tiene registrado confirmando la cancelación y en ese momento se refleja el mismo tipo de guía en el panel de “guías disponibles” o en su caso llega el aviso de que la misma no fue cancelada por lo tanto no es agregada a guías disponibles.

En el caso de recibir el mensaje de guía NO cancelada, existen cuatro motivos:

- Excede de 24 horas después de haberse creado
- Ya tiene el primer escaneo con FedEx
- El número ingresado es incorrecto (es de 12 dígitos)
- La guía que se introduce no fue adquirida con GPP

En GPP sabemos de la importancia de conectar a México para que tu negocio funcione y tus amigos y familiares reciban sus artículos personales con un proceso de generación de guías muy eficiente y tener al alcance las mejores tarifas; sin embargo, estamos sujetos a las fluctuaciones del mercado como de combustible, inflación e incrementos generales de precios, por lo que en el caso de existir una variación de precios te damos las siguientes recomendaciones y aclaramos de cómo funciona.

#### **Vigencia de guías disponibles en sistema sin haberse generado:**

En nuestro sistema de GPP las guías disponibles en el sistema (guías no generadas) no tienen caducidad por lo que puedes tenerlas disponibles el tiempo que sea necesario.

En caso de existir un aumento de precios, se enviará una notificación previa a este incremento y en caso de que al llegar la fecha aún se tengan guías disponibles, se convertirá en saldo en tu monedero electrónico en donde podrás volver a comprar basados en el nuevo precio aplicable.

#### **Vigencia de Guías Generadas**

Una vez generada la guía se tienen hasta 15 días naturales para utilizarla, en caso de que no usarse la empresa transportista no tiene la responsabilidad de recibirla y la solicitará con fecha actualizada. Como se menciona en la parte superior "Política de Cancelaciones", la misma no podrá cancelarse para actualizar la guía y se considerará perdida. GPP se deslinda de toda responsabilidad de no usar las guías dentro del periodo que la empresa transportista exige.

Al comprar Guías Internacionales y disponibles en el área de "Guías Internacionales Disponibles" estarán ahí válidas solo por las próximas 48 hrs. Después de este tiempo se convertirá en dinero disponible en tu monedero electrónico, esto es por las fluctuaciones de tipo de cambio.

\*Algunas sucursales FedEx tienen sus propias políticas y por seguridad no aceptan guías que tengan fecha de más de 3 o 4 días de creación en estos casos lo recomendable es solicitar la recolección con FedEx o entregarse dentro de este rango de días para evitar molestias.

## **Política de cancelación de compra y devoluciones**

En GPP tomamos el ejemplo de las empresas más reconocidas y sabemos que los cambios existen y que las prioridades de nuestros clientes pueden cambiar incluyendo la cancelación de alguna compra.

Basados en lo anterior, involucra devoluciones de dinero, las mismas pueden ser por cancelación de compra, depósitos erróneos a cuenta de GPP o depósitos de un mayor monto al de la compra. Se deben tomar en cuenta los siguientes procedimientos para las devoluciones:

- A) Cancelación de compra aplica únicamente al código de compra, el cual contiene una o varias guías y el cual debe estar completo sin haber usado parcialmente alguna guía.
- B) Depósitos erróneos a nuestra cuenta
- C) Depósitos de un saldo mayor al de su compra, los cuales deben ser mayores a \$500.00 pesos, para que proceda la devolución bancaria, en caso contrario solo se podrá dejar ese saldo a favor en su monedero para la siguiente compra o pago de excedentes.

\*La devolución aplicara a la misma cuenta del cual se recibió el deposito sin excepción a menos que haya sido un depósito en efectivo, aunque estos se deben programar como depósito en banco.

### **Procedimiento para la devolución**

En GPP las devoluciones se hacen por transferencia electrónica solamente y de banco a banco. No podrán ser depósitos por concepto de devolución en efectivo a través de ventanilla bancaria o tiendas de conveniencia por lo que es indispensable proporcionar una cuenta de cheques y/o cuenta clabe bancaria.

El plazo de la devolución es de 48 a 72 horas (hábiles sin contar fines de semana) una vez que se haya completado el siguiente proceso y la información completa.

1. Enviar correo a [atencion@guiasprepago.com](mailto:atencion@guiasprepago.com) solicitando la devolución del dinero con el monto y la causa por la cual se solicita la devolución.
2. Adjuntar ficha de depósito, transferencia o comprobante de pago
3. Mencionar correo de usuario registrado en GPP
4. Adjuntar los siguientes datos: (En caso de faltar alguno, no se procesará la devolución hasta obtenerlos completos para agilizar el proceso)
  - Banco
  - Nombre y apellidos completos o Razón Social
  - RFC
  - Domicilio completo (si es persona moral debe ser el domicilio fiscal)
  - Número telefónico
  - Correo electrónico para recibir nota de crédito que se expedirá y comprobante de transacción bancaria.
  - Cuenta de cheques (Solo si es cuenta Banorte)
  - Cuenta Clabe (Solo si se trata de otro banco)