



POLÍTICAS DE ENVÍOS A DOMICILIO

PACK CONNECT cuenta con el servicio de entregas a domicilio profesional adaptado a las necesidades de las diferentes colonias donde hemos iniciado un programa de modernización, nuestros Repartidores aquí nombrados "Connect" (repartidores) cuentan con los más altos estándares de calidad de servicio y responsabilidad, estamos preparados para servirle, con la finalidad de mantener una relación óptima y transparente con nuestros socios y clientes, nos permitimos anexar nuestras políticas de envíos a domicilio.

1. Horarios de servicio son de lunes a viernes de 10:00 am a 22:00 horas. Sábadosde 10:00 am a 23:0 horas. Dentro de estos horarios, el servicio de entrega a domiciliotiene un costo de **\$ 30 MNX**
2. Requisitos para el envío de un repartidor (PACK CONNECT):
Llamar a centro de atención de su zona, solicitar el envío de un operador Pack CONNECT, dando los siguientes datos:
Nombre del negocio y del encargado quien solicita envío.
Nombre de la persona a quien se le realizará la entrega
En cuanto tiempo lo tiene disponible.
Dirección completa, referencias, teléfono de contacto
Monto a pagar en efectivo.
3. Contamos con servicio de entrega en horarios y días especiales los 365 días del año. Excepto 1 de enero y 25 de diciembre. Este servicio tendrá un costo adicional.
4. Los productos deberán ser entregados a los operadores PACK CONNECT, perfectamente envueltos, si es liquido en vaso desechable con tapa y cinta en la tapa, para evitar derrames, asímismo deberá ser cubierto en su totalidad con bolsas de papel ó bolsas de plástico ecológicas perfectamente cerradas, nuestros operadores solo harán la recolección no cuentan con bolsas o herramientas adicionales para el envío.
5. Los pedidos serán entregados aproximadamente entre 10 y 15 minutos después de haber sido recolectado, el Connect confirmará la hora que ha sido entregado el producto.



6. El CONNECT llegará al domicilio solicitado, tocará el claxon o timbre de la casa, si no salen, tratará de localizar al cliente por medio de una llamada telefónica o mensaje de whats pero si no tiene éxito y no se encuentra la persona que recibirá el pedido, regresará el producto con el encargado del comercio y se comunicará con el cliente, si el cliente repite la acción 2 veces, el domicilio será bloqueado y no se realizarán más envíos allí.
7. Para pedidos en fechas especiales como son **14 de Febrero** o **10 de Mayo**, 24 de Dic y días feriados de carga de trabajo excesiva, se modificando los tiempos de entrega
8. Para cualquier duda u otra situación no prevista en las presentes políticas de entrega a domicilio favor de comunicarse a los teléfonos: **56 2384 8161** o al correo electrónico **atencionalcliente.packconnect@gmail.com** donde con gusto le atenderemos.

Nuestros CONNECT tienen la obligación de tener una excelente presentación, con cubre bocas, tener un trato cordial en su trato con comercios y clientes, cualquier trato distinto favor de comunicarlo de inmediato al Tel. 56 2384 8161 y realizar el reporte, el cual será atendido de manera inmediata.

¡Cualquier comentario favor de reportarlo en su centro de atención!

Para mayor información comunicarse a los teléfonos **56 2384 8161** o a nuestro correo electrónico **atencionalcliente.packconnect@gmail.com**

Políticas de Entrega

1. Para una eficiente entrega y poder cumplir con el horario requerido por el cliente, nos deberá proporcionar la información necesaria y detallada del destinatario como: nombre completo, calle, número exterior e interior, entre calles, especificaciones de fachada, colonia, ciudad o delegación, código postal, teléfono de casa, oficina, celular y rango de horario de entrega, así como de ser posible algún punto de referencia. Es indispensable que el cliente proporcione un teléfono de contacto para cualquier imprevisto.



Si no se pudiera entregar el pedido sería por causas de fuerza mayor no imputables a **PACK CONNECT** como:

1. Falta o errores en la información proporcionada por el cliente.
 2. En el rango de horario de entrega proporcionado por el cliente no se encontró a nadie en el domicilio, el timbre o el teléfono no funcionan, el conserje o vigilante no quieren recibir el pedido, es responsabilidad del cliente verificar que el destinatario se encuentre en el horario requerido.
2. Nuestro personal de mensajería tiene indicaciones de:
- Comunicarse a **PACK CONNECT**
 - Esperar en el domicilio hasta 10 minutos o esperar instrucciones.
 - Contactar al cliente para ver si autoriza a un vecino o a un tercero (el vecino o el tercero deberá identificarse para corroborar con quien autorizo el cliente) PACK CONNECT no se hará responsable de esta operación
 - **PACK CONNECT** tratará de localizar al cliente, pero si no tiene éxito y no se encuentra solución, se dejará un aviso con la fecha y la hora en la que el mensajero estuvo en el domicilio para que el destinatario se comuniqué a **PACK CONNECT** y nuestro personal recibirá indicaciones.

Por los motivos anteriores no se pueden aceptar ni la cancelación, ni la sustitución ni la devolución del producto.

- De llegar a enviar mal un pedido el comercio, se le hará el cobro de la nueva entrega, por la devolución del pedido erróneo

Nota: para el inicio de operaciones, solo se manejará el pago de los productos en efectivo o transferencia directa a la cuenta del comercio, pasando 90 días, entraremos en el apartado de menús digitales de los comercios afiliados, extendiendo nuestras formas de pago, de esta manera se podrán recibir pagos con tarjeta de crédito, débito, transferencias con BitBaros y criptos