

Cumplimiento en nuestras operaciones logísticas y envíos

Encarga Logística Empresarial S.A.S tiene dentro de su portafolio de servicios una promesa de entrega orientada a brindar un servicio oportuno, ágil, seguro y responsable a nuestros clientes, a través de la mejor infraestructura logística. Que en caso de no cumplir la empresa no le efectuará el cobro de su servicio.

Aplica para: Logística y transporte de urgencias vitales (Hemocomponentes y muestras biológicas) con compromiso de entrega.

¿Cuándo Encarga incumple con las operaciones logísticas o envíos?

Cuando su envío llega tiempo después de la hora pactada o no llega. Siempre y cuando no se presenten las siguientes causas no controlables.

¿Que dificulta la efectividad de las operaciones logísticas o envíos?

- ✓ **Errores en la dirección:** Dirección de destino errada (Calles, carreras, nomenclatura, ciudad de destino incorrecta) que no permitan realizar las entregas en las horas pactadas o impidan la logística de los envíos.
- ✓ **Obstáculos Terrestres:** Cuando las operaciones logísticas o envíos se retrasan en la entrega por: accidentes que ocasionan contraflujo en las vías o cierre total de la vía por tiempos indefinidos, cierre de vías por derrumbes y/o inundaciones, cierre de vía temporal o indefinido por mantenimiento de la misma dificultando la logística terrestre entre ciudades.
- ✓ **Condiciones climáticas:** Cuando las condiciones climáticas en los aeropuertos, carreteras o vías impiden que uno o varios servicios sean transportados en el tiempo pactado debido a retrasos o cancelaciones de vuelos, cierre de los aeropuertos, derrumben o inundaciones que limiten la eficiencia de las operaciones logísticas.
- ✓ **Revisiones por parte de las autoridades:** Son situaciones en las cuales las autoridades policiales y/o aduaneras hacen revisiones de las mercancías que se transportan en los vehículos y esto hace que se retrasen las operaciones logísticas.
- ✓ **Situaciones de orden público:** Cuando manifestaciones, huelgas, paros y otras condiciones de seguridad obstruyan la movilización de los vehículos e impiden la efectividad de las operaciones logísticas.

Eficiencia, Confianza y Seguridad!

El destinatario se hace responsable de operaciones logísticas o envíos no realizados cuando:

- ✓ **Se encuentra cerrado el lugar de destino:** Al momento de finalizar las operaciones logísticas o entregar los envíos en el lugar de destino no hay una persona que reciba el paquete, el lugar se encuentra sellado o abandonado.
- ✓ **El Destinatario no habita:** el destinatario no habita o no labora en la dirección marcada por el remitente y por lo tanto no se pueden finalizar las operaciones logísticas o entregar los envíos.

La Operaciones logísticas son exoneradas de responsabilidad cuando:

- ✓ En la página web o vía telefónica le sea suministrada la información de entrega de las operaciones logísticas o envíos con fecha, hora y firma de la persona quien recibió o en dado caso el motivo por el cual no se ha podido entregar y que sea de responsabilidad del remitente y/o destinatario.
- ✓ Las operaciones logísticas o envíos no tengan promesa de entrega (urgencias vitales son las operaciones con promesa de entrega)
- ✓ El envío no pueda ser transportado por contener artículos prohibidos
- ✓ Las mercancías estén mal empacadas, averiadas o con un embalaje deficiente para el transporte.
- ✓ Los horarios para la recepción de mercancías sean restringidos de acuerdo a las políticas del lugar de destino (zonas francas, zonas industriales, Almacenes de cadena)
- ✓ La guía tenga tachones, enmendaduras o se sospeche que fue adulterada la hora y fecha de entrega.
- ✓ Los clientes con acuerdo corporativo que no se encuentre al día con los pagos.

En el momento de pedir la garantía por sus envíos tenga en cuenta:

- ✓ Solo la podrá solicitar el remitente.
- ✓ El remitente deberá realizar la solicitud de garantía a través de la página web encargasas.com en el link [contáctenos](#) o puede hacerla a través de nuestras líneas telefónicas ubicadas en la ciudad de Bucaramanga, nuestra oficina principal.
- ✓ El área de servicio al cliente le dará respuesta por escrito a su solicitud en un plazo de 10 días hábiles, excepto para urgencias vitales que la respuesta se dará de manera verbal y de forma inmediata, luego se le enviara un soporte por escrito de la misma.



