



Términos y Condiciones para la Presentación y Validación de Reclamos

Introducción

El presente documento contiene los términos y condiciones que rigen la presentación, evaluación y resolución de reclamos relacionados con envíos gestionados por UPS. La finalidad de estos lineamientos es asegurar que el proceso sea transparente, justo y conforme a la normativa vigente. Al iniciar un reclamo, el cliente acepta haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las disposiciones aquí descritas, así como cualquier actualización o complemento emitido por UPS.

1. Documentación Válida

1.1. Para la admisión de un reclamo, el cliente deberá presentar facturas oficiales y válidas ante el Servicio de Administración Tributaria (en lo sucesivo "SAT"). Solo se aceptarán Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (en lo sucesivo "CFDI") emitidos por proveedores registrados ante el SAT y que cuenten con un folio fiscal verificable.

1.2. Toda la documentación proporcionada estará sujeta a verificación por parte de UPS antes de procesar cualquier solicitud de reclamo.

1.3. No se aceptarán capturas de pantalla, archivos editados, documentos alterados ni comprobantes generados fuera de los mecanismos fiscales autorizados.

2. Elegibilidad de Reclamos para Envíos Entregados en los Centros de Envíos oficiales UPS.

2.1. Los reclamos únicamente serán aceptados cuando se refieren a paquetes que hayan sido entregados físicamente en un **Centro de Envíos UPS autorizado y administrado exclusivamente por UPS.**

2.2. Durante la entrega del paquete, un empleado de UPS validará el contenido declarado por el cliente.

2.3. Esta validación se registrará en el documento denominado "Envío del Recibo", el cual debe ser firmado por el cliente y por el empleado de UPS confirmando el contenido del paquete. Sin este documento firmado, no será posible iniciar ni procesar el reclamo.

2.4. UPS podrá verificar números de serie, modelos, características o cualquier dato adicional que permita confirmar la identidad, autenticidad y valor de la mercancía.

2.5. Esta disposición aplica exclusivamente para envíos que utilicen el servicio de Valor Declarado Personalizado (en lo sucesivo "VDP") antes de procesar en el envío.



3. Requisitos para Iniciar un Reclamo

3.1. Para que un reclamo sea admitido por UPS, el cliente deberá presentar obligatoriamente:

Una factura válida según lo establecido en la sección de Documentación Válida y el "Envío del Recibo" firmado conforme a lo indicado en la sección de Elegibilidad. 3.2. La omisión de cualquiera de estos requisitos resultará en la no aceptación del reclamo por parte de UPS, sin excepción ni responsabilidad alguna.

4. Prohibición de Documentación Falsa, Alterada o Fraudulenta

4.1. La presentación de documentación falsa, alterada, manipulada o con inconsistencias invalidará el reclamo de manera inmediata.

4.2. UPS se reserva el derecho de restringir futuras solicitudes de compensación y de emprender acciones legales en caso de detectarse intento de fraude.

4.3. Asimismo, UPS podrá requerir información o documentación adicional para validar que la mercancía reclamada formaba parte del envío original.

5. Requisitos de Evidencia Fotográfica

5.1. El cliente deberá proporcionar evidencia fotográfica clara, completa y suficiente para validar el daño, extravío o condición del paquete.

5.2. Las fotografías deben mostrar:

- Daño físico directo sobre el producto.
- Empaque externo (caja, envoltura) con evidencia visible de daño.
- Empaque interno, mostrando el nivel de protección utilizado.
- Número de serie del producto, cuando aplique, para verificar coincidencia con la factura.
- Etiqueta del número de guía (*tracking number*) para confirmar que el paquete corresponde al reclamo

5.3. La falta de evidencia clara y completa puede resultar en la no aceptación del reclamo.

6. Declaración de Veracidad

6.1. El cliente deberá declarar, bajo protesta de decir verdad, que toda la información, documentación y evidencia proporcionada es auténtica y corresponde al envío objeto del reclamo.



6.2. Cualquier falsedad o inconsistencia invalidará automáticamente el reclamo y podrá derivar en acciones legales conforme a la legislación aplicable.

7. Exclusiones de Compensación

7.1. No procederá la compensación en los siguientes casos:

- Reclamos sin evidencia suficiente o documentación requerida.
- Productos o equipos cuyo valor comercial no pueda ser comprobado.
- Facturas emitidas con fecha posterior al supuesto incidente.
- Mercancía sin el empaque adecuado o enviada sin cumplir con los lineamientos de embalaje de UPS.
- Situaciones en las que no pueda verificarse la autenticidad o procedencia del reclamo.

7.2. UPS se reserva el derecho de determinar la procedencia o rechazo de un reclamo con base en los lineamientos y evidencia presentada.

8. Colaboración del Cliente

8.1. El cliente debe colaborar plenamente con cualquier proceso de revisión, auditoría o investigación relacionada con el reclamo.

8.2. Esto podrá incluir entrevistas, entrega de información adicional, inspección física del producto o cualquier otra acción necesaria para verificar la validez del reclamo.

8.3. La negativa a colaborar podrá resultar en el rechazo del reclamo.