



PROPUESTA COMERCIAL LOGÍSTICA

El costo de los fletes está compuesto por tres conceptos:

- **Flete:** Corresponde al servicio de transporte por movilizar un paquete de un origen a un destino.
- **Manejo (% sobre el valor declarado):** Corresponde al **seguro** que la transportadora te cobra para proteger tu paquete y en caso de un siniestro la transportadora te pagará el valor declarado.
- **Comisión de recaudo:** Corresponde al cobro que hace la transportadora por la gestión de recaudo de dinero en efectivo o por medios electrónicos al destinatario del envío.

Efficaex presta sus servicios logísticos a través de la transportadora **Cargo Expreso Guatemala**, quien es reconocida a nivel internacional por su enfoque en la rapidez, la eficiencia y la amplia cobertura geográfica en Centroamérica.



FLETE (incluye impuestos)

SERVICIO	Dcto. 15%	Dcto. 20%	Dcto. 25%
Paquete dentro de la Capital 1 Kg - 22 Kg	Q 28.00	Q 26.00	Q 24.50
Paquete fuera de la Capital 1 Kg - 22 Kg	Q 33.50	Q 31.50	Q 29.50



MANEJO (seguro) **(incluye impuestos)**

- Todos los paquetes enviados tienen un seguro gratuito para responder por un monto de Q700, ante un caso de daño o pérdida.
- Para envíos con un valor declarado mayor a Q700, la comisión de manejo es del **2%** sobre el valor declarado.

Monto máximo asegurado: El monto máximo asegurado es de Q23.000.

COMISIÓN DE RECAUDO **(incluye impuestos)**

RANGOS VALOR A RECAUDAR		%
DESDE	HASTA	
Q1	Q5.000	4%

Efficadex S.A. premia la lealtad de sus clientes, por medio de la política de descuentos por volumen de envíos.

Solicita tu descuento en nuestra línea principal de Efficadex Guatemala, cuando hayas alcanzado un nuevo nivel de descuento: [+502 5413 3874](tel:+50254133874)

DESCUENTO	Guías movilizadas por mes	
	DESDE	HASTA
10%	0	599
15%	600	1,799
20%	1,800	4,199
25%	A partir de 4,200 guías al mes	

***Nota respecto a los descuentos:** Los fletes a los que se les aplica % de descuento, **se redondean al múltiplo de Q0.50 superior**. Por ejemplo: si el flete de un envío al que se le aplique un descuento del 20%, da como resultado de Q29.20, el sistema lo redondeará a Q29.50.



DEVOLUCIONES

Cargo Expreso realiza tres visitas al destinatario para entregar el paquete y luego procederá a devolver el paquete al remitente sin notificación alguna.

Para el trayecto de ida, se cobrará el 100% del flete, su comisión de manejo y no se cobrará nada por el trayecto de retorno.

Se cobrará el alistamiento (Fulfillment) si el paquete fue despachado desde las bodegas de Logística Efficaex Guatemala.

SERVICIOS DE FULFILLMENT (incluye impuestos)

SERVICIO	Dcto. 10%	Dcto. 15%	Dcto. 20%	Dcto. 25%
Fulfillment (Primeras 5 unidades por paquete)	Q8.00	Q7.50	Q7.00	Q6.50
Fulfillment (Unidad a partir de la sexta)	Q1.60	Q1.50	Q1.40	Q1.30

- Recepción de mercancía en bodega y etiquetado de SKU sin costo.
- Almacenamiento de referencias que cumplan 90 días sin despachos: **Q45** por 0.25 m³.
- Material especial para prealistamiento:
 - m² de papel burbuja: **Q2**
 - m² de cartón corrugado: **Q4**
- **Hora** hombre para tareas extras de bodegas (revisión de mercancía, armado de cajas, empaque de material publicitario y demás) diferentes al alistamiento, empaque del producto en bolsa y pegado de etiquetas: **Q30**.

Dirección del remitente para la bodega de Logística Efficaex:

- Guatemala / Guatemala / Guatemala (Zona 12).
8 Avenida # 10-70, Zona 12. Colonia La Reformita. Bodega Efficaex.



INSTRUCTIVO PARA CALCULAR EL PESO VOLUMETRICO

Para obtener el valor del peso a facturar, siempre se tomará el mayor peso entre el real (obtenido en una báscula) y el volumétrico (dimensiones del paquete).

El peso volumétrico, o peso volumen, es el resultado de multiplicar las dimensiones de un paquete (largo x alto x ancho en centímetros, incluyendo espacios vacíos) dividido por el factor de equivalencia de 5.000.

Por ejemplo: Si tenemos un paquete con un tamaño de 18 x 6 x 10 cm, y el peso bruto (con productos) es de 12 kg.

$$18 \times 16 \times 20 = 5.760$$

$$5.760/5000 = 1.152$$

Por lo que el peso volumétrico es de 1.2 kg. y el peso real es de 1 kg.

Este envío se cobrará por 2kg ya que el peso del paquete siempre se redondeará al número entero superior, en este caso, 2.

PESO Y MEDIDAS MÁXIMAS DE LOS PAQUETES

El peso y dimensiones máximas permitidas para los paquetes son las siguientes:

- **Longitud máxima: 200 cm.** (que la suma de los 3 lados: largo + alto + ancho no exceda los 200 cm ó 2 metros).
- **Peso máximo: 50 kilos.**

Es crucial que todos los paquetes cumplan con estas medidas para asegurar una entrega sin problemas.



GENERALIDADES FINALES

Pagos:

Efficaex **liquidará AL INSTANTE** los recaudos de las guías que lleguen a un estado final (Entregado o Devolución) y los clientes podrán solicitar pagos de su **saldo disponible** en cualquier momento y se **consignarán TODOS LOS DÍAS** de lunes a sábado, inclusive en días feriados.

El costo de consignación de cada solicitud de retiro se rige bajo la siguiente tabla:

TARIFAS DE COMISIÓN POR RETIROS DE WALLET			
PAÍS OPERACIÓN	DIVISA RETIRO	COSTO RETIRO NACIONAL	COSTO RETIRO INTERNACIONAL
Colombia	COP	\$4.400 COP	\$154.000 COP
Ecuador	USD	\$1 USD	\$35 USD
República Dominicana	DOP	RD\$62 DOP + 0.18% sobre el valor retirado	\$2.170 DOP + 0.18% sobre el valor retirado
Guatemala	GTQ	Q8 GTQ	\$280 GTQ
Costa Rica	CRC	¢600 CRC	¢18.000 CRC

Pagos nacionales: Aplican cuando el dinero se envía a una cuenta bancaria en cualquiera de los países donde Effi tiene operación. Ejemplo: Si vendes en Ecuador y recibes pagos en USD, pero necesitas el reembolso en Colombia, este se considera un pago nacional.

Pagos internacionales: Aplican cuando el dinero se envía a una cuenta bancaria en un país donde Effi no tiene operación. Ejemplo: Si vendes en Colombia y recibes pagos en COP, pero necesitas el reembolso en España, Estados Unidos, China u otro país sin operación de Efficommerce, se aplicarán las comisiones indicadas en "Costo retiro internacional".

Importante: Efficaex también puede realizar los desembolsos a través de plataformas como Payoneer y PayPal



POLÍTICAS PARA RESPONDER PQRS

Los requisitos, tiempos de radicación y valores de reconocimiento de las reclamaciones varían según cada transportadora.

Las novedades contempladas son: Generada, Sin Movimiento/Con Trazabilidad, Pérdida, Avería, Trocamiento, Saqueo interno del contenido, novedades en la prestación del servicio y Siniestro.

Por lo anterior, es importante validar previamente las condiciones aplicables a cada caso, ya que tanto los soportes requeridos como los tiempos de presentación y los montos de reconocimiento pueden diferir según la transportadora seleccionada.

Para consultar el detalle de los requisitos, soportes, tiempos de radicación, condiciones de procedencia y valores de reconocimiento establecidos por cada transportadora, podrás acceder a las Políticas PQR publicadas en nuestra página web:

<https://www.efficommerce.com/transportadoras/politicas-pqr/>

Las reclamaciones presentadas por fuera de los tiempos establecidos o que no cumplan con las políticas y requisitos definidos por la transportadora podrán ser declaradas como no procedentes.

ENVÍOS Y MERCANCÍAS DE PROHIBIDO TRANSPORTE

Son objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales. Conforme al numeral 14.3. del artículo 14 de la Resolución 3038 de 2011, los usuarios deben abstenerse de enviar los siguientes objetos postales:

- Objetos cuyo transporte esté prohibido por la Ley.
- Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país destino.
- Objetos que, por su naturaleza o embalaje, pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador, tales como vidrios, metales, cuchillos sin la debida protección.
- Animales vivos.
- El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor o similar naturaleza, que no se envíen asegurados. La prohibición del envío de papel



moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios.

- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.

RECURSO DE REPOSICIÓN O APELACIÓN

El artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el término para interponer recurso de reposición es de diez (10) días hábiles, a partir del día siguiente a la notificación del acto administrativo. En el presente asunto la notificación de la Resolución 7443 del 11 de agosto de 2020, fue realizada de conformidad con lo señalado en el artículo 4 del Decreto 491 de 2020.

Después de ser escalada su tiempo de respuesta es dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

NOVEDADES LOGÍSTICAS

Una vez la tienda que ha vendido el producto, haya contactado al destinatario para solucionar la novedad y corregir algún campo de la dirección, el equipo logístico de Novedades de EFFICOMMERCE apoyará la comunicación de esta solución con la transportadora.

EFFICOMMERCE brinda un apoyo en la comunicación de novedades, con un equipo de trabajo especializado en la logística E-commerce, enfocados en disminuir el nivel de devoluciones. También contamos en nuestras instalaciones con personal Inhouse de las empresas transportadoras aliadas, para garantizar un escalamiento correcto en el proceso logístico de nuestros clientes.