



POLÍTICAS DE ENVÍO Y ENTREGA INTEGRALES: en2x3

1. COBERTURA Y HORARIOS

- **Días de operación:** Lunes a domingo.
- **Ventana de servicio:** 10:00 a 21:00 horas.
- **Zona de servicio:** Se limita a un radio de [X] km desde el establecimiento origen. Pedidos fuera del área serán cotizados bajo tarifa especial o rechazados.

2. TARIFAS Y CARGOS ADICIONALES

- **Envío estándar:** \$30.00 MXN + IVA.
- **Cargo por re-entrega:** Si el cliente no se encuentra en la primera visita, la segunda vuelta tendrá un costo adicional de \$30.00 MXN + IVA.
- **Cambio de dirección:** Si el cliente cambia la ubicación una vez que el repartidor está en ruta (dentro de un radio de 2km adicionales), se aplicará un recargo de \$20.00 MXN. Si excede los 2km, se cobrará como un nuevo envío.

3. GARANTÍA DE CALIDAD Y TEMPERATURA

- **Contenedores Térmicos:** Es obligatorio el uso de mochilas o cajas térmicas selladas.
- **Reporte de Estado:** El cliente tiene la obligación de revisar el estado de sus alimentos al recibir. Si el empaque presenta signos de violación o derrame, debe rechazarlo en el momento. Y comunicarse al centro de atención
- **Comida Fría:** Si el repartidor excede el tiempo estimado de entrega por más de **20 minutos** por causas imputables a él (no tráfico u obras), el envío será gratuito para el cliente final como compensación.

4. SEGURIDAD Y PROTOCOLO DE ENTREGA

- **Identificación:** El repartidor debe portar uniforme o gafete visible de la empresa de paquetería correspondiente.
- **Código de Verificación:** Ningún pedido se entregará sin que el cliente proporcione el **Código en2x3** generado al confirmar el pedido. Esto garantiza que la comida llegue a la persona correcta.
- **Entregas "Sin Contacto":** A petición del cliente, el pedido puede dejarse en recepción o puerta, previa confirmación por foto enviada vía WhatsApp.



5. POLÍTICA DE CANCELACIONES

- **Por el cliente:**
 - Si cancela después de que el repartidor recolectó el pedido, se cobrará el **100% del valor del envío y del producto.**
- **Por el repartidor (Inevitabilidad):**
 - El repartidor realizará 3 intentos de llamada.
 - El tiempo de espera en el domicilio es de **10 minutos máximo.**
 - Tras este tiempo, el repartidor se retira y el cargo se mantiene al 100%.
 -

6. SUSPENSIÓN POR CLIMA EXTREMO (Protocolo de Lluvia)

- **Criterio de Suspensión:** Se suspenderá el servicio ante lluvias que reduzcan la visibilidad a menos de 5 metros o cuando existan encharcamientos que comprometan la seguridad de la motocicleta.
- **Compensación:** Si un pedido ya estaba en curso y ocurre una suspensión climática, se le ofrecerá al cliente la entrega inmediata en cuanto pase el riesgo o la cancelación sin costo.

7. GESTIÓN DE ENVÍOS A DOMICILIO (Sin Responsabilidad Patronal)

- **Tercerización:** Los envíos son realizados por prestadores independientes. **en2x3** supervisa la logística, pero no mantiene una relación subordinada con el personal de reparto.
- **Responsabilidad:** Cualquier incidente vial o siniestro durante el trayecto es responsabilidad del prestador del servicio de mensajería y su seguro correspondiente.