



Términos y Condiciones de Envío

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTA GUIA DE ENVÍO APLICABLES AL SERVICIO NACIONAL DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA

Actualizada 24 de marzo 2026

1. Definiciones: En este documento, "Guías Prepago", "nosotros" y "nuestro" hacen referencia a Servicios de Mensajería de Prepago SA de CV. mientras que "Usted" se refiere al remitente cuyo nombre o denominación social aparece en la guía y solicita los servicios amparados por esta guía.
2. Aceptación de estos términos y condiciones: Al entregarnos los documentos y/o paquetes indicados en el anverso, y proporcionarnos la información de envío, Usted acepta expresamente haber revisado y confirmado la corrección de la información proporcionada para el llenado de esta guía. Además, acepta los términos y condiciones aquí contenidos, así como los que aparecen en la Guía de Servicio de Guías Prepago, misma que Usted acepta conocer y haber consultado en nuestra página Web: www.guiasprepago.com. En caso de discrepancia entre la Guía de Servicio y este documento, prevalecerán las estipulaciones de la Guía de Servicio vigente al recibir su envío. Ninguna persona está autorizada para modificar estos términos y condiciones en nombre o representación de Guías Prepago ni para aceptar otros distintos a los aquí contenidos.
3. Porte de documentos, paquetes y/o paquetería pesada: Guías Prepago se encargará del porte y entrega del envío amparado por este documento al domicilio del destinatario indicado en la guía, dentro del plazo establecido. Los servicios "día siguiente" y "embarques pesados prioritarios" significan que Guías Prepago hará lo necesario para entregar el envío durante el transcurso del día siguiente o dos días siguientes hábiles de la fecha en que lo reciba; sin embargo, para lugares remotos este plazo se ampliará en la medida que sea necesaria, conforme a lo señalado en la guía. El servicio "Guías Prepago embarques Económicos o pesados económicos" significa

que Guías Prepago hará lo necesario para entregar el envío durante los siguientes 2 a 5 días hábiles dependiendo del lugar de entrega. Guías Prepago hará lo posible por recabar un comprobante de su entrega, firmado por el destinatario o por quien se encuentre en dicho domicilio al momento de la entrega o también existen sin firma al momento de su entrega. Para la prestación del servicio, Guías Prepago se reserva el derecho de usar sus propios medios o bien contratarlos con los terceros que considere apropiados para tal efecto.

4. Obligaciones de empaque del envío y llenado de la documentación Usted deberá empacar adecuadamente el contenido del envío y llenar correctamente este documento. En guías prepago no tenemos servicios para embarques pesados más de sesenta y ocho kilos, pero si excede, los envíos deben ser paletizados y plastificados antes de ser entregados a Guías Prepago. Si Usted no señala el número de piezas amparadas por este documento, se entenderá que solamente nos entregó un paquete. Guías Prepago se reserva el derecho de verificar el peso real o dimensional del envío y, en su caso, ajustar el monto de las tarifas aplicables, que estén vigentes en la fecha en que Guías Prepago reciba el paquete (mismas que se encuentran a su disposición en nuestra página Web: www.guiasprepago.com o en cualquiera de nuestros Centros de Servicio. Usted declara bajo protesta de decir verdad que el contenido del envío ha sido correctamente declarado en el presente documento y que el mismo no contiene ninguno de los artículos que a continuación se señalan (en lo sucesivo "envíos prohibidos"): billetes o anuncios de lotería extranjera o de juegos de azar prohibidos; materiales o residuos a los que hace referencia el Reglamento para el Transporte Terrestre de Materiales y Residuos Peligrosos, salvo que se obtenga la autorización correspondiente de la autoridad competente; drogas, psicotrópicas y estupefacientes, salvo que su posesión o traslado sea lícito conforme a las disposiciones legales aplicables; armas de fuego o explosivos; animales o perecederos, cuando no se cumplan las condiciones de higiene y seguridad adecuadas, de acuerdo con los ordenamientos aplicables; dinero o títulos de crédito al portador o negociables; cualquier otro bien cuyo tránsito requiera de permiso específico o bien lo restrinja

alguna ley en particular, sin que se cuente con dicho permiso específico; y cualesquiera otros artículos o productos restringidos por Guías Prepago que se señalen en la Guía de Servicio. También al deber cumplir con fechas actuales, deberá generar Carta Porte solicitada por el gobierno de México.

5. Responsabilidad del pago, Aunque Usted nos proporcione instrucciones de facturación diferentes, Usted será el obligado principal para el pago y liquidación total de los cargos por nuestros servicios (incluyendo cualesquiera otros que resulten aplicables, tales como almacenaje por causas no imputables a Guías Prepago, retorno del envío, declaración de valor adicional, intentos múltiples de entrega por ausencia del destinatario, etc.).

6. Limitación de Nuestra Responsabilidad La responsabilidad máxima de Guías Prepago por daños al contenido del envío o su pérdida, por perjuicios de cualquier índole, por responsabilidad objetiva o por cualquier otra causa, se limita a las políticas de compañía transportadora, y puede estar limitada a la Convención de Varsovia en la convención de Montreal o cualquier otro tratado de internacional de leyes y otras reglamentaciones gubernamentales Aproximadamente 30 UMAS* (Valor \$3,440 MXP UMAS), a menos que: (a) Usted haya manifestado de manera expresa y nosotros hayamos aceptado una declaración de valor adicional en el espacio correspondiente en el anverso de este documento, al momento de entregarlo a Guías Prepago; y (b) Usted haya abonado a Guías Prepago los cargos correspondientes a la declaración de valor adicional, cuyos cálculos podrá realizar conforme a la fórmula descrita en guiaprepago.com y con las limitaciones indicadas en la cláusula 7 de este documento. En todo caso, será necesario que Usted demuestre de manera fehaciente el monto de los daños y perjuicios efectivamente ocasionados y presente su reclamación a Guías Prepago y presentemos a la compañía transportadora dentro del plazo señalado en la Cláusula 8 siguiente. Guías Prepago no ofrece ningún seguro, lo cual Usted acepta expresamente. Excepto por lo anterior, Guías Prepago no asume ninguna otra responsabilidad por los daños y perjuicios que Usted pueda

sufrir. Guías Prepago tampoco será responsable de: (i) acciones u omisiones del remitente, del destinatario o de cualquier tercero, incluyendo, entre otros, defectos o fallas en el empaque, embalaje, marcado o rotulado del envío; (ii) incumplimiento de los términos y condiciones aquí contenidos por parte del remitente o del destinatario; (iii) envíos prohibidos; (iv) daños y/o perjuicios derivados de causas no atribuibles a Guías Prepago, o bien de caso fortuito, fuerza mayor, catástrofes naturales, disturbios populares o actos realizados por grupos subversivos, guerrilleros o delincuencia organizada o por cualquier acto u omisión de autoridades, ya sean federales, estatales o locales. Usted acepta que, en caso de que Guías Prepago no pueda realizar la entrega de su paquete o envío dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha estimada de entrega, por causas ajenas y no imputables a la propia Guías Prepago, el remitente será responsable de los gastos de almacenaje que se generen por ese motivo y, además, Guías Prepago tendrá el derecho de disponer del paquete o envío a su entera discreción, incluyendo su destrucción o donativo a una institución de asistencia privada de reconocido prestigio, sin responsabilidad alguna.

a) Robo Externo o caso fortuito con acta- Únicamente se responderá con responsabilidad con mercancías con valor declarado, descrito en Cláusula 7, por lo que se requerirá: Factura original del producto, nota de venta membretada, recibo de compra o cualquier evidencia que acredite el valor real del producto. - Identificación Oficial Vigente del titular de la cuenta

7. Declaración de Valor Adicional y Límites (FedEx) El límite máximo del valor declarado adicional de cada envío que Guías Prepago acepta es de la compañías transportadora que utilicemos, y en este caso será de \$5,500 pesos para envíos en los que se utilicen sobres proporcionados por Guías Prepago para documentos ("sobres") y de máximo \$550,000 pesos para cualquier otro tipo de envíos, excepto por artículos de valor extraordinario que se definen en nuestra Guía de Servicios (incluyendo artesanías finas, joyería, piedras o metales preciosos, pieles, títulos valor no negociables u

antigüedades, etc.), respecto de los cuales se aplicará el límite máximo del equivalente en moneda nacional MXP o \$1,000 USD (dólares). Sin menoscabo de lo establecido por las leyes y normativas aplicables, TODA RECLAMACIÓN DEBERÁ SER FORMULADA A Guías Prepago POR ESCRITO DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES SUBSIGUIENTES A LA FECHA DE ENTREGA DEL ENVÍO O A LA FECHA ESTIMADA DE ENTREGA Y a partir del contacto con el cliente, se tiene 5 días hábiles, para dar la información necesaria para la investigación. A pesar de que pueda comunicarse con nuestro centro de Atención al Cliente mediante el teléfono (55)4515-7988, es imperativo que presente su reclamación por escrito dentro del plazo previamente mencionado a soporte@guiasprepago.com. Guías Prepago no asumirá la responsabilidad basándonos en respuesta de nuestra transportista, de ninguna reclamación a menos que los cargos correspondientes a nuestros servicios hayan sido completamente saldados. No se le otorgará el derecho de deducir ninguna cantidad en concepto de reclamación de los cargos que debe cubrir a Guías Prepago. Para facilitar el proceso de su reclamación, le agradeceremos tener a la mano los paquetes utilizados para el envío, dimensiones, guía para su respectiva inspección, comprobante de costo, etc. En caso de que el destinatario acepte el envío sin realizar anotaciones o advertencias en el recibo de entrega, se considerará que el envío fue entregado en condiciones óptimas.

8. Términos y condiciones de valor declarado (Estafeta, DHL, Sendex, Paquete Express)

Guias Prepago tiene por objetivo el proveer servicios de calidad y dar al usuario la mejor experiencia de servicio. Es por eso que se pone a disposición de (el "Usuario") una política de asistencia en caso de que sus paquetes sufran algún tipo de percance durante su recorrido.

Guias Prepago ofrece al Usuario la posibilidad de recibir un reembolso, total o parcial, en caso de que sus paquetes sufran daños, hayan llegado incompletos a su destino, exista pérdida total por robo o extravío, por lo cual Guias Prepago ofrecerá un servicio de cobertura en los casos aplicables.



Es importante mencionar que esto es un servicio complementario exclusivo de Guias Prepago.

El Usuario tiene la posibilidad de pagar una tarifa adicional al precio de la guía durante el proceso de compra. Dicha cuota será determinada al momento que el Usuario declare el valor del paquete y su contenido. En caso de no declarar el valor del paquete y su contenido, no se procederá. Este servicio es administrado exclusivamente por Guias Prepago. La plataforma de forma automática identificará en qué segmento se encuentra el usuario (monto de valores declarados), para que de acuerdo a estos datos, se pueda arrojar el monto de la tarifa que deberá pagar por concepto de cobertura.

El valor declarado estará vigente desde el momento de su pago y concluirá 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles posteriores a la entrega o reporte de pérdida del paquete. Una vez transcurrido dicho término, Guias Prepago no estará obligado a procesar la solicitud de reembolso del Usuario.

Al momento de recibir el paquete y determinar que éste se encuentra dañado o existe contenido faltante, el Usuario deberá presentar su reclamación por correo a (soporte@guiasprepago.com) escrito con la evidencia suficiente en fotografía y/o video del estado del paquete, el contenido y valor, la guía en un plazo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles posteriores a la recepción el paquete.

Una vez enviada la información mencionada anteriormente, un agente de Guias Prepago se pondrá en contacto con el Usuario para confirmar que la información está correcta y compartirle un número de incidente, además de recabar información adicional que se le solicite al Usuario de ser necesario.

Posteriormente, la información presentada por el Usuario será validada con una investigación interna en donde Guias Prepago tendrá un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, período en el cual hará las averiguaciones necesarias para determinar si de acuerdo con los resultados y criterios

internos de Guias Prepago, el reembolso total o parcial es procedente o en su caso, improcedente.

Dependiendo del tipo de incidencia Guias Prepago solicitará al Usuario diferentes documentos obligatorios que le permitan llevar a cabo las investigaciones correspondientes, los cuales de manera enunciativa, más no limitativa, podrán ser:

a) Daño del producto:

En este caso es absolutamente recomendable que al detectar alteraciones en el empaque que indiquen alguna extracción de producto, el cliente rechace la recepción del envío y quede el registro en la paquetería que el paquete estaba alterado.

- En caso de haber rechazado la entrega se solicitará Factura original del producto, nota de venta membretada, recibo de compra o cualquier evidencia que acredite el valor real del producto.

- En caso de haber firmado de recibido, o aceptar la entrega del paquete.

Será válida únicamente la Factura original del producto debidamente acreditada por el SAT. En caso de ser producto extranjero deberá contar con los documentos que acrediten su legal ingreso al país. Los datos de facturación deberán coincidir con el remitente o destinatario, (o en su defecto carta poder)

- Evidencia fotográfica del daño y del embalaje

- Guias Prepago podrá solicitar que se envíe el producto a una de sus oficinas para llevar a cabo el dictamen, en estos casos Guias Prepago proporcionará una guía para el envío sin costo adicional.

b) Extravío:

- Factura original del producto, nota de venta membretada, recibo de compra o cualquier evidencia que acredite el valor real del producto.

- Identificación Oficial Vigente del titular de la cuenta

- Para este caso es necesario que el estatus de rastreo de la paquetería esté marcado como Extraviado o tenga más de 15 días hábiles sin actualización desde el último movimiento. Además de que exista evidencia de haber sido recibido por la paquetería para su tránsito.

c) Robo Externo o caso fortuito

- Factura original del producto, nota de venta membretada, recibo de compra o cualquier evidencia que acredite el valor real del producto.
- Identificación Oficial Vigente del titular de la cuenta

d) Faltante o extravío parcial

En este caso es absolutamente recomendable que al detectar alteraciones en el empaque que indiquen alguna extracción de producto, el cliente rechace la recepción del envío y quede el registro en la paquetería que el paquete estaba alterado.

- En caso de haber rechazado la entrega se solicitará Factura original del producto, nota de venta membretada, recibo de compra o cualquier evidencia que acredite el valor real del producto.
- En caso de haber firmado de recibido, o aceptar la entrega del paquete. Será válida únicamente la factura original del producto debidamente acreditada por el SAT. En caso de ser producto extranjero deberá contar con los documentos que acrediten su legal ingreso al país. Los datos de facturación deberán coincidir con el remitente o destinatario, (o en si defecto carta poder)
- Identificación oficial vigente del titular de la cuenta
- Evidencia fotográfica de cómo llegó el paquete y cómo fue enviado originalmente.

En el caso de ser una resolución procedente, se realizará el reembolso en su cuenta ya sea como Saldo a favor o bien solicitándolo a una cuenta bancaria, los reembolsos solo se hacen mediante transferencia electronica

La responsabilidad que tiene Guias Prepago por cualquier causa descrita anteriormente, se limita al monto declarado para cada envío, en cuyo caso la cantidad máxima cubierta será de \$100,000.00 M.N (cien mil pesos). En todo caso, será necesario que el Usuario compruebe en forma fehaciente el monto de los daños efectivos a los productos y presente su reclamación dentro del plazo señalado. El monto del reembolso será por el subtotal del



lo que resulte menor entre el valor declarado y la factura de evidencia presentada por el contenido, es decir el monto sin IVA.

Es importante tener en cuenta que si al momento de realizar el reembolso en la plataforma, existiera algún tipo de deuda pendiente por pagar con Guias Prepago, el sistema la cobrará en automático del monto devuelto.

Excluyentes de responsabilidad: Guias Prepago no será responsable por situaciones de envíos catalogados como artículos prohibidos o ilícitos por las paqueterías. Sin importar que la plataforma de Guias Prepago haya permitido la generación de esas guías de envío, en el caso de estos productos es responsabilidad 100% del usuario.

En Guías Prepago contamos con su firma de tener conocimiento sobre la prohibición de envío de **artículos no permitidos o ilícitos** y su información en **Aviso de Privacidad** será proporcionada a las autoridades cuando lo requieran.

Para cualquier controversia, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales comunes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles debido a su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Guias Prepago no cubrirá por ningún motivo los siguientes productos:

- Cualquier artículo catalogado como prohibidos por las paqueterías
- Artículos usados, seminuevos, de segunda mano
- Celulares o Tablets
- Mobiliario médico y especialización científica
- Cualquier producto o artículo que no pueda acreditar su legal estancia en México.



Guias Prepago no cubrirá artículos mal embalados, que presenten un empaque no adecuado para dicho producto, situaciones en donde se demuestre dolo o descuido por parte del usuario, o en caso de intento de fraude o mala fe. Tampoco cubrirá ningún tipo de daños y perjuicios derivados de la incidencia en la entrega, faltantes en donde se demuestre que el empaque no fue alterado, o si en el proceso tuvo algún trámite derivado a inspecciones gubernamentales o trámites aduanales. Guias Prepago se limita a pagar únicamente sobre el valor del producto transportado, excluyendo cualquier valor de servicio, logística (guía de paquetería), instalación, embalaje, y demás servicios adicionales al producto.

Guias Prepago se encuentra facultado para ofrecer este servicio a todos los usuarios por los medios publicitarios que considere óptimos, con el fin de que conozcan el mismo.

La presente política se considerará parte de los Términos y Condiciones Generales de Guias Prepago, mismos que estarán publicados en la página web www.guiasprepago.com

9. Derecho de inspección

Guias Prepago y nuestro transportista se reserva el derecho de examinar el envío en cualquier momento y de permitir a las autoridades competentes realizar las inspecciones que consideren pertinentes. Asimismo, Guias Prepago y transportista se reservan el derecho de rechazar o suspender el transporte de cualquier envío prohibido o que contenga materiales que puedan dañar otros envíos o representar un riesgo para el equipo o los empleados de Guias Prepago o de sus proveedores de servicios

10. Servicios C.O.D

El presente documento no tiene validez para realizar envíos bajo la modalidad C.O.D. (cobrar o devolver).

11. Devolución de Cargos por Servicio

La garantía del MBG Money Back Guarrantee (devolución de su dinero por envío) de Guias Prepago nos basamos en la política actualizada de nuestro transportista.

12. Tribunales Competentes

Para cualquier controversia, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales comunes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles debido a su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

13. Artículos no permitidos Nacional (Mexico)

- Cadáveres humanos, órganos o partes del cuerpo, embriones humanos y animales, restos humanos cremados o exhumados.
- Explosivos
- Armas de fuego, armamento y sus partes
- Animales vivos, inclusive insectos
- Cadáveres de animales, insectos y mascotas
- Plantas y material vegetal, lo que incluye flores cortadas
- Metales preciosos
- Boleto de lotería, dispositivos de juegos de azar
- Dinero (monedas, efectivo, papel moneda e instrumentos negociables equivalentes a efectivo, tales como acciones suscritas, bonos y letras de cambio).
- Materiales pornográficos y/u obscenos.
- Desechos peligrosos, lo que incluye, a título ilustrativo, pero no limitativo, agujas hipodérmicas o jeringuillas usadas que se transportan para su esterilización, reciclado, eliminación o para cualquier otro fin, u otros desechos médicos.

- Tabaco y productos de tabaco, lo que incluye, a título ilustrativo, pero no limitativo, los cigarrillos, los puros, el tabaco suelto, el tabaco sin humo, el narguile o la shisha.
- Cigarrillos electrónicos y sus componentes, cualquier otro dispositivo similar que dependa de la vaporización o aerosoles, y cualquier líquido o gel no combustible, independientemente de la presencia de nicotina, que pueda usarse con cualquiera de estos dispositivos
- Marihuana lo cual incluye la marihuana destinada a uso recreativo o medicinal y el cannabidiol derivado de la marihuana ("CBD"); cualquier producto conteniendo tetrahidrocannabinol ("THC") y los cannabinoides sintéticos.
- Empaques que estén mojados, que goteen o despidan cualquier tipo de olor.
- Drogas y estupefacientes
- Envíos que puedan provocar daños o retrasos en equipos, el personal u otros envíos.
- Mercancía falsificada (Pirata)
- Prohibida la comercialización, importación, producción, distribución y publicidad de vapeadores, cigarrillos electrónicos y sus análogos

El movimiento de esta mercancía o la que decidan autoridades nacionales, se proporcionará a las autoridades toda la información que tenga GPP de nuestros clientes y envíos, deslindado responsabilidades a Guias Prepago.