

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MENSAJERÍA Y/O PAQUETERÍA que celebran por una parte **LA VOZ DE MICHOACÁN, S.A. DE C.V.**, sociedad constituida mediante escritura pública número 547, ante la fe del Lic. José Cortés Martínez Notario Público No. 13 de Morelia, Michoacán, y última modificación contenida en la escritura pública 34,176, de fecha 15 de mayo de 2015 otorgada ante la fe del Lic. Jorge Humberto Estrada Mejía, Notario Público No. 54, también de esta ciudad; misma que se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio de su domicilio social bajo el folio mercantil 8629*1 con fecha 26 de mayo de 2015. A quien en lo sucesivo se le denominará **“EL PROVEEDOR”**, y por la otra **EL REMITENTE**, cuyos datos se especifican en el anverso de la presente GUÍA y en lo sucesivo se le denominará **“EL CONSUMIDOR”** y en conjunto se les denominará **LAS PARTES**. Las partes dan su consentimiento a la modalidad del servicio contratado, e instrucciones señaladas en el anverso de esta GUÍA el cual se sujetará a las siguientes:

CLÁUSULAS

- I. **EL PROVEEDOR** se obliga a prestar el servicio de transportación del paquete o envío descrito en el anverso de la presente GUÍA, entregado por **EL CONSUMIDOR**, el cual deberá tener un peso máximo de 31.5 kilogramos, aceptando hacerlo llegar a través de su oficina, al destinatario que se designe en LA GUÍA, en un término máximo de setenta y dos horas, en los horarios que se tienen fijados para la recepción de envíos, y del plazo de entrega se excluyen los días domingos y aquellos que marca la ley como descanso obligatorio.
- II. **EL CONSUMIDOR** se obliga a cubrir a **EL PROVEEDOR** el importe de servicio objeto de este contrato que se señala al anverso de la presente GUÍA, incluidos los impuestos que se generen por el mismo de acuerdo con su tarifa general de servicio.
- III. **EL CONSUMIDOR** responderá de la veracidad de los datos insertados en el anverso del presente contrato, tanto del propio remitente, como de los del destinatario, valor del envío, volúmenes y pesos de carga enviada, y bajo protesta de decir verdad manifiesta que es el legítimo poseedor (a través de sí o de la persona física que se ostente como su representante a la contratación del servicio y requisición del paquete que se envíe, quien se presume tiene facultades para ello) del documento o paquete que entregue para su envío. En caso de que llegare a fincarse alguna responsabilidad legal, de la naturaleza que ésta sea, a consecuencia del contenido del paquete enviado, **EL CONSUMIDOR** se obliga a cubrir a **EL PROVEEDOR** los daños y perjuicios que ello genere, los cuales serán debidamente comprobados, incluidos los gastos y en caso se harán valer por la autoridad competente en su momento oportuno. Para el caso de reclamación de daños y perjuicios **EL PROVEEDOR** dentro del término de treinta días, posteriores a que se le finque responsabilidad Judicial o extrajudicial, presentará por escrito al consumidor aquellos que se hayan generado por tal motivo.
- IV. **EL CONSUMIDOR** o destinatario tendrán un máximo de 30 días naturales a partir de la fecha de recepción del paquete para realizar cualquier aclaración sobre el mismo. Después de este plazo **EL PROVEEDOR** quedará liberada de la obligación de prestar el servicio objeto del contrato; y por lo tanto, no estará obligada a conservar los paquetes o dar información sobre la entrega de los mismos.

- V. **EL PROVEEDOR** tendrá la facultad, más no la obligación, de inspeccionar el contenido de la mensajería o paquete enviado por **EL CONSUMIDOR**, en presencia de éste, y si se rehusare, no obstante el requerimiento, **EL PROVEEDOR** quedará relevada de la prestación del servicio, sin responsabilidad alguna para la misma.
- VI. **EL PROVEEDOR** podrá retener el envío en el caso de que **EL CONSUMIDOR** le adeude parte o el total del importe del servicio, o gastos generados por la devolución, o almacenaje, al lugar del origen del envío.
- VII. **EL PROVEEDOR** ofrece un seguro que el consumidor podrá adquirir al momento de documentar su envío, el cual tendrá un costo equivalente al 5% del valor del paquete declarado. En caso de que el consumidor adquiera el seguro, el paquete deberá ser revisado por **EL PROVEEDOR** en presencia del consumidor. Si el bien que se transporta sufre pérdida total, daños o menoscabos, el consumidor demostrará el valor declarado en LA GUÍA con una factura expedida a su nombre que deberá coincidir con dicho valor, para lo que **EL PROVEEDOR** pueda realizar el pago total del valor declarado. El monto máximo a asegurar es por la cantidad de \$100,000.00 (cien mil pesos 00/100 M.N.).
- VIII. Cuando se de el supuesto de cláusula anterior, **EL CONSUMIDOR** deberá realizar la solicitud de reembolso por escrito a **EL PROVEEDOR**, en donde anexe factura en la que conste el valor y propiedad del bien, para que se le reembolse el importe declarado en la GUÍA.
- IX. El monto que deberá considerar **EL CONSUMIDOR** para declarar el valor del bien sujeto a transportación deberá ser considerado SIN el impuesto al valor agregado.
- X. En el caso que **EL CONSUMIDOR** declare el valor de su envío, pero no contrate el seguro mencionado en las cláusulas anteriores, y que el paquete sufra pérdida total, daños o menoscabos; **EL PROVEEDOR** solamente reembolsará la cantidad de **hasta 20 UMA** (unidad de medida y actualización).
- XI. **EL PROVEEDOR** quedará liberada de realizar el pago a que se refieren las cláusulas VII, VIII, IX y X cuando **EL CONSUMIDOR** no pueda comprobar con una factura emitida a su nombre la legítima propiedad del bien sujeto a transporte y/o el valor del mismo.
- XII. **EL PROVEEDOR** quedará liberado de realizar cualquier tipo de reembolso o indemnización cuando no se contrate el seguro mencionado o no se declare el valor del paquete, como se menciona en las cláusulas que anteceden, cuando se den alguno de los siguientes supuestos: a) actos vandálicos; b) motín; c) robo causado por grupos criminales, d) manifestantes de cualquier tipo o asaltantes de caminos; e) desastres naturales; y, f) cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor que afecte el paquete sujeto a transportación. **EL PROVEEDOR**, cuando se actualice la presente cláusula, sólo tendrá la obligación de presentar la denuncia correspondiente para los trámites legales a que haya lugar.
- XIII. Se presume que hay conformidad del destinatario y del remitente, cuando el primero nombrado firme de conformidad al recibir el paquete o mensaje enviado. Pudiendo en todo caso, además de insertar la firma, sentar razón por escrito de inconformidad. Por lo anterior, las partes convienen que cualquier reclamación por daños en el paquete, se tendrán que hacer al momento de la entrega o recepción del mismo. Se entiende que, si la pérdida se genera por mal embalaje del sobre que contenga el mensaje o paquete, no se incurrirá en responsabilidad por parte de **EL PROVEEDOR**. Para las reclamaciones de la presente cláusula se queda a lo dispuesto por las cláusulas VII, VIII, IX y X. De

igual forma, para cualquier reclamación que quiera hacer **EL CONSUMIDOR** por daño, menoscabo, pérdida o robo del paquete sujeto a transportación, deberá hacerlo por escrito en un término de treinta días naturales posteriores a la documentación del paquete en el domicilio principal de la empresa que se ubica en el número 1270 de la Avenida Periodismo José Tocavén Lavín, Col. Agustín Arriaga Rivera, de Morelia, Michoacán y para darle seguimiento a la reclamación será vía telefónica a los teléfonos que se encuentran en la página web www.lavozpack.com donde el horario de atención es de 9:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes. El tiempo de respuesta para cualquier reclamación es de 2 días a 5 días hábiles. De la misma forma, habrá ocasiones que se de dicho seguimiento a las reclamaciones realizadas por **EL CONSUMIDOR** de manera electrónica vía correo electrónico, sin embargo, se le hará saber a **EL CONSUMIDOR** cuando presente su reclamación físicamente o pida informes vía telefónica.

- XIV. **EL PROVEEDOR** no se hará responsable por retraso, pérdida, robo, extravío, daños, faltantes, destrucción de los paquetes o por cualquier otro daño o perjuicio que pueda originarse con motivo de la prestación del servicio de paquetería y mensajería cuando sea ocasionado por a) un caso fortuito o de fuerza mayor; b) por disposiciones a actos administrativos de autoridades gubernamentales; c) porque no se hayan especificado los datos correctamente al requisitar el envío; d) por daño eléctrico o magnético, borradura u otro perjuicio a imágenes electrónicas, fotográficas o grabadas de cualquier tipo; e) por su propia naturaleza sufra deterioro o daño total o parcial.
- XV. Por disposición legal **EL PROVEEDOR** no aceptará envíos de paquetes que contengan los siguientes efectos: dinero, instrumentos o títulos negociables, joyas, metales preciosos, piezas de arte, piedras preciosas o semipreciosas, carbones o diamantes industriales, licores, aguardientes y vinos, armas de fuego, explosivos, materiales corrosivos o inflamables, productos de fácil descomposición, que emitan malos olores, plantas y animales, materiales obscenos ofensivos o denigrantes, bienes o efectos restringidos por disposiciones administrativas de cualquier autoridad gubernamental, así como tampoco artículos que provengan del extranjero, respecto de los que no se acredite su legal internación en el país, debiendo en su caso, si así fuere, acreditar con copia certificada notarialmente de la documentación que justifique lo anterior. Si **EL PROVEEDOR** con omisión de **EL CONSUMIDOR**, detecta irregularidad en el envío este último asumirá la responsabilidad de cubrir los daños y perjuicios que se ocasionen, como se establece en la cláusula III.
- XVI. El servicio de envío de paquetes que presta **EL PROVEEDOR** es a domicilio o el denominado “OCURRE”, el cual específicamente consiste en que, el **EL CONSUMIDOR** acuda a requisitar sus envíos a las oficinas establecidas por **EL PROVEEDOR** para la prestación del servicio, y en éstas acudirá el destinatario a recibir el mensaje o paquete enviado, previa identificación personal que acredite que es la persona a quien va dirigido el mismo.
- XVII. Para garantizar la entrega puntual del paquete sujeto a transporte, **EL CONSUMIDOR** deberá proveer los datos correctos del destinatario para que **EL PROVEEDOR** pueda documentar el paquete y entregarlo en un plazo máximo de 72 horas, apegándose a lo establecido por la cláusula I.
- XVIII. **EL CONSUMIDOR** podrá exigir a **EL PROVEEDOR** que no utilice información con fines mercadotécnicos o publicitarios, de igual forma que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes

o servicios. Su manifestación deberá estar rubricada en el presente contrato de forma escrita y firmado por **EL CONSUMIDOR**.

- XIX. **EL PROVEEDOR** le entregará a **EL CONSUMIDOR** una factura o comprobante que ampare el pago de los servicios contratados.
- XX. En caso de incumplimiento por alguna de las dos partes en términos del presente contrato, quien incumpla será acreedor a lo establecido en las cláusulas III y XIII, y las establecidas en los artículos 24 y 25 del Reglamento de Mensajería y Paquetería.
- XXI. La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de Morelia, Michoacán, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

Este Contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del consumidor” bajo el número 1845-2021 de fecha 31 de marzo de 2021. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio de “EL CONSUMIDOR”, frente al Contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.