

## Preguntas Servicio Nacional

1

¿EXISTE UN MÍNIMO DE COMPRA?

No existe un mínimo de compra, vendemos desde una guía hasta la cantidad que necesites.

2

¿SUS PRECIOS INCLUYEN IVA?

Todas las guías que vendemos y cotizaciones que generamos ya incluyen el IVA del 16% (Impuesto al Valor Agregado).

3

NECESITO UNA FACTURA POR MI COMPRA, ¿GENERAN FACTURA?

Una vez realizada y pagada tu compra, te puedes auto facturar dentro de tu portal de administración de envíos dentro de la pestaña módulo de facturación.

4

¿CUÁNTO TIEMPO TENGO DISPONIBLE PARA PODER HACER MI FACTURA?

Todas las compras que hayas realizado dentro del mes corriente podrán ser efectuadas sin problema. Una vez terminado el mes, no podrás generar facturas del mes anterior.

5

¿ACEPTAN DIFERENTES FORMAS DE PAGO?

Nuestras guías se pueden adquirir a través de depósito bancario, transferencia electrónica, depósito en Oxxo y / o pago con tarjeta de débito o crédito (VISA / MasterCard).

6

¿CUÁL SERÍA EL PROCESO PARA REALIZAR UNA COMPRA?

Primero tienes que registrarte en nuestra página de <http://www.guiasexpress.com/> después cotizar tu envío y por último realizar el pago de tu compra.

En caso de que tu pago se realice con tarjeta, tus guías serán abonadas y reflejadas automáticamente a tu portal.



Si tu pago es realizado a través de transferencia electrónica, OXXO o ventanilla bancaria, debes adjuntar el comprobante de pago en tu panel. Puedes hacerlo seleccionando la opción REPORTAR PAGO que aparece en la pantalla de tus compras o en la pantalla de tu Resumen.

## 7

¿A DÓNDE PUEDO LLAMAR O CÓMO LOS PUEDO CONTACTAR?

Soporte técnico al (477) 718-18-86  
whatsApp al (477) 554-99-12  
Ventas (477) 718-18-86  
Email: [ventas@guiasexpress.com](mailto:ventas@guiasexpress.com)

## 8

¿HASTA QUÉ HORA PUEDO SOLICITAR MI RECOLECCIÓN?

Los horarios de recolección varían dependiendo de tu zona o ciudad. Te recomendamos marcar al 01800.00 FEDEX (33339) para solicitar informes sobre el horario máximo de recolección.

## 9

¿SE PUEDEN ENTREGAR PAQUETES LOS DÍAS SÁBADO?

No, sólo podemos realizar entregas en días hábiles, de lunes a viernes de 9:00 hrs hasta el final del día. Los paquetes recibidos los días sábados, su envío se realiza el día el lunes.

## 10

¿PUEDO MANDAR UN PAQUETE A OTRA SUCURSAL (OCURRE)?

Sí, para realizarlo solo debe poner en el DESTINATARIO la dirección de la sucursal FedEx en la que se desea recoger el paquete y en la sección de empresa debe especificar "centro de Envíos FedEx".

## 11

¿IMPRIMÍ MI GUÍA Y PUSE MAL ALGUNOS DATOS, SE PUEDE CANCELAR ESA GUÍA?

Sí, puedes cancelar las guías que desees siempre y cuando no hayan sido escaneadas por FedEx. Las cancelaciones las puedes hacer en el módulo Cancelación de guías de tu portal. Al generar una guía tienes 24 horas para cancelarla y automáticamente te aparecerá en tus guías disponibles.

## 12

¿POR QUÉ MOTIVO NO SE PODRÍA ENTREGAR MI PAQUETE SI ESCRIBÍ LA DIRECCIÓN CORRECTA?

Probablemente falten algunas referencias adicionales, pueden haber pasado algunos de los siguientes casos: Puede ser que la numeración de la calle que no sea consecutiva o podría no haberse especificado algún número interior, piso, área o departamento.

## 13

¿LAS GUÍAS CUENTAN CON ALGÚN SEGURO?

Sí, todas nuestras guías cuentan con un seguro que te ampara con hasta 30 veces el salario mínimo de la Ciudad de México - VSMDF (aproximadamente \$2,400 pesos).

En caso de realizar envíos de alto valor, se te recomienda solicitar nuestro servicio para valor declarado (Cobertura amplia para cubrir el costo de un paquete). Para solicitar este servicio deberás enviar un correo electrónico a [ventas@guiasexpress.com](mailto:ventas@guiasexpress.com) o bien llamar a ventas (477) 718-18-86

## 14

GENERÉ MI GUÍA Y NO LA DESCARGUÉ, ¿LA PUEDO DESCARGAR DE OTRO LADO?

Sí, para descargar tu última guía generada debes ir al módulo "Descargar última guía" que aparece en las opciones de la izquierda de tu portal, luego seleccionar la opción descargar (si esta opción no te aparece es porque ya la guía tiene un escaneo de FedEx y no puedes descargarla). También puedes descargar las guías que desees, debes ir al módulo "Mis guías generadas" y ahí verás toda la información de las mismas, en las acciones selecciona imprimir y listo.

Sólo puedes descargar las guías que no hayan sido escaneadas por FedEx.

## 15

¿LAS GUÍAS NACIONALES TIENEN FECHA DE CADUCIDAD?

Teniendo tus guías disponibles en el sistema no tienen caducidad. Una vez que las hayas generado tienes 15 días para hacer tu envío.