

REGLAS CLIENTE OMARE

1. Pago

El costo del envío se muestra antes de confirmar tu pedido (tarifa base + km + tamaño paquete).
varia dependiendo que se pueden pagar mediante:

***Tarjeta débito o crédito, cargo por envío.**

***Efectivo**, directo al mensajero al recolectar o entregar.

si hay un cargo adicional deberá pagarlo al driver junto al monto del servicio de no ser así, se congelara la cuenta por saldo negativo

Posibles escenarios:

*cliente pidió en efectivo y lo pago en la recolección, pero en la entrega lo hicieron esperar 20 minutos y se acumulo tiempo de espera - **saldo negativo**

*cliente solicito servicio y lo cancelo cuando el driver ya llego a su ubicación de colecta - **saldo negativo**

*Cliente solicito pedido y no se localizo y dejo el pedido olvidado- **saldo negativo**

***Wallet OMARE: Recarga** de saldo desde \$1,000, \$2,000, \$5,000 MXN o definir monto, que se van descontando tras cada pedido.

*Cliente no podrá solicitar servicios si el monto es mayor a lo que dispone de saldo wallet hasta que recargue!

***Envíos contra entrega** cliente solicita y paga el servicio con los métodos de pago.

Lo que cobra el driver de cada entrega se lo deposita en efectivo al cliente al finalizar el recorrido en el banco del cliente o usuario.

Cuando un cliente quiera pagar un saldo pendiente de cargo adicional por solicitar pedido en efectivo la única manera de descongelar la cuenta será liquidar por transferencia o metiendo una tarjeta.

Clientes que pagan con tarjetas o wallet el saldo faltante se toma en automático.

2. Empaque

*Cliente, eres responsable de que el paquete vaya bien empacado y protegido para el traslado.

*El mensajero puede rechazar un paquete que llegue sin empaque, mal cerrado, o que represente riesgo de derrame, ruptura o daños a terceros.

*Paquetes frágiles, líquidos o de temperatura controlada deben indicarse al momento del pedido- esto puede afectar el tipo de vehículo asignado.

*OMARE no se hace responsable por daños derivados de un empaque insuficiente o inadecuado por el cliente.

*Algunos casos se requiere que el paquete lleve empacado totalmente sellado con rotulado de información del destinatario. Si no se cuenta y se llegara a realizar empacado y rotulado al momento se generara un cargo adicional.

3. Tiempos que el cliente debe tomar en cuenta

*Cliente deberá tener listo su paquete evitar cargos con el tiempo de espera.

*No contamos con un tiempo específico para asignar driver, recomendamos realizar tu solicitud con margen de tiempo para evitar retrasos...

*Recomendamos no hacer esperar mucho a los drivers ya que puede afectar los tiempos de otro cliente o los tuyos...

*Tu entrega llegara en un lapso de 90 a 120 minutos dependiendo de la distancia a partir de la recolección.

* En cada servicio cuentas con **7 minutos** de cortesía para la recolección y **5 minutos** para cada entrega si es ruta de múltiples paradas, si es de punto A a B **7 minutos** en cada pedido.

*La llegada de un driver al destino de recolección es estimada puede variar un poco por múltiples factores ajenos a nosotros o a este.

*Localización del cliente: el driver intentará contactar al cliente/destinatario hasta por **10 minutos**, con un máximo de **5 llamadas**. si no se logra localizar el pedido se cancela en automatico y se generara el costo de visita de \$25 pesos.

***Espera adicional:** después de la cortesía, se cobran **\$3 MXN por minuto** de espera.

4. Prohibiciones—Qué NO puedes enviar

El cliente no puede solicitar el traslado de:

- Mercancía no declarada u oculta dentro de otro paquete.
- animales vivos
- personas como servicio de transporte
- Materiales peligrosos, inflamables o químicos — salvo que el driver asignado ofrezca específicamente ese servicio con el equipo/permiso correspondiente (ver Reglas Generales).
- Cadena de frío sin que el driver cuente con el equipo adecuado (hielera/refrigeración) — debe declararse desde el inicio.
- Armas, sustancias ilegales, o cualquier artículo cuyo traslado esté prohibido por ley.

- Efectivo u objetos de valor que excedan los límites establecidos en la sección de Efectivo, salvo autorización previa.

5. Efectivo

- Se acepta efectivo como método de pago estándar, con las reglas de saldo negativo ya descritas en la sección de Pago.
- **Pedidos de alto valor en efectivo:** disponible **solo para clientes que ya tienen tiempo/historial con OMARE** (clientes nuevos no pueden solicitarlo). Se acepta transportar dinero en efectivo hasta **\$50,000 MXN**, siempre y cuando se solicite explícitamente como **"Pedido de Alto Valor"** desde el inicio de la cotización (no se acepta declarar esto a medio camino), y se pague el seguro correspondiente del 1% sobre el valor declarado.
- Igual tratamiento para joyería u objetos de alto valor: en caso de robo, cobertura hasta **\$30,000 MXN**, y el producto debe llevar consigo **factura o ticket de compra** para corroborar procedencia — declararse como Pedido de Alto Valor, pagar el seguro del 1%, y estar disponible solo para clientes recurrentes.
- Si un cliente nuevo intenta enviar efectivo/objetos de valor sin declarar o sin cumplir este requisito, **OMARE no se hace responsable** de ninguna pérdida relacionada.

6. Cancelación

- El cliente puede cancelar sin costo **antes de que el driver sea asignado**.
- Una vez asignado el driver y en camino, la cancelación puede generar un cargo (recomendado: cargo fijo o proporcional al tiempo/distancia ya recorrida por el driver — pendiente de definir monto exacto).
- Si el driver no logra contactar al cliente (5 intentos de contacto fallidos, ver Reglas Generales), el pedido se cancela automáticamente con un cargo de **\$25 MXN**. concepto de visita.