



# ¿Necesitas ayuda?

Consulta nuestra lista de preguntas frecuentes



## 1 Primeros pasos para enviar

- a. ¿Qué es **mensajería lowcost**?
- b. ¿Cómo enviar un paquete?
- c. ¿Cuánto cuesta realizar un envío?
- d. ¿Por qué son tan baratos los envíos con **mensajería lowcost**?
- e. ¿Por qué es necesario imprimir etiquetas?
- f. ¿Tengo que contactar con la mensajería tras contratar el servicio con **mensajería lowcost**?

## 2 Seguimiento de Envíos

- a. Información sobre el seguimiento del envío
- b. ¿Qué pasa si el seguimiento no está disponible?
- c. Fecha/hora entrega
- d. ¿Qué pasa si un envío está "Estacionado".

## 3 Atención al Cliente

- a. ¿Cómo contactar con **mensajería lowcost**?

## 4 Registro

- a. Ventajas de estar registrado
- b. Olvidé mi contraseña
- c. ¿Qué es la cuenta prepago

## 5 Servicios adicionales: Seguros y contra-reembolso

- a. ¿Qué cobertura tiene mi envío
- b. ¿Cómo contrato un seguro adicional
- c. ¿Qué hay que tener en cuenta antes de contratar un seguro adicional
- d. ¿Qué es el contra-reembolso
- e. Aún no me han ingresado el contra-reembolso, ¿qué pasa?



## 6 Reclamaciones y Siniestros

- a. ¿Quién debe realizar una reclamación?
- b. Requisitos para abrir una reclamación
- c. ¿Cuál es el plazo para realizar una reclamación?
- d. ¿Cuánto tiempo se tarda en resolver una reclamación?
- e. ¿Cuánto tiempo tardaré en recibir el importe de la indemnización en caso de ser resuelta a mi favor?

## 7 Métodos de Pago

- a. Formas de pago
- b. ¿Cómo puede asumir el destinatario el pago del envío?
- c. ¿Puedo pagar al mensajero cuando recoja el paquete?
- d. El pago me ha dado error, ¿qué hago?
- e. ¿Puedo conseguir facturas de mis envíos?
- f. He recibido un doble cargo, ¿qué hago?

## 3 Cambios y anulaciones

- a. ¿Puedo cancelar un envío?
- b. ¿Cuánto tardo en recibir el reembolso?
- c. Me he equivocado en los datos del envío, ¿cómo puedo rectificarlos?
- d. ¿Hay penalización por anular un envío?

## 9 Recogidas y entregas

- a. Fecha y hora de recogida
- b. No han venido a recoger el paquete, ¿qué ha pasado?
- c. ¿Qué ocurre si el mensajero pasa y no estoy en el domicilio?
- d. El transportista no ha querido llevarse el paquete, ¿qué pasa?
- e. ¿Hay recogidas y entregas los fines de semana?
- f. Se ha pasado el plazo y aun no han entregado mi paquete, ¿qué hago?
- g. ¿Puedo cambiar el horario de recogida?
- h. ¿Qué pasa si mi paquete se entrega visiblemente dañado?







# 1 Primeros pasos para enviar

## a. ¿Qué es mensajería lowcost?

### ¿Qué **SÍ** es Mensajería Low Cost?

**Mensajería Low Cost es el primer buscador y comparador de empresas de transporte, con el que puedes contratar tus envíos online al mejor precio.**

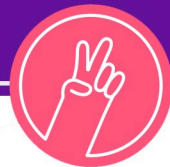
En tan solo tres sencillos pasos puedes ahorrar hasta el 70% en tus envíos trabajando con las mejores empresas de mensajería (Correos Express, Correos, Logi Express, Nacex, TNT, UPS, FedEx) sin necesidad de desplazarte, con servicio puerta a puerta.

Somos un equipo deseando poder ayudarte siempre que lo necesites. Recuerda que puedes encontrarnos en los medios tradicionales (correo electrónico y teléfono) o en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram).



### ¿Qué **NO** es Mensajería Low Cost?

-  No somos una empresa de mensajería.
-  No transportamos tus mercancías.
-  No somos un contestador automático.



## b. ¿Cómo enviar un paquete?

Contrata tu envío en tan solo **tres sencillos pasos**. Tan sólo debes rellenar los campos requeridos en el buscador que aparece en el inicio de nuestra página web.

- 👉 País y población o código postal de origen
- 👉 País y población o código postal de destino
- 👉 Medidas (ancho, largo y alto) y peso del paquete.
- 👉 Haz click en “Buscar” y comienza a comparar precios

Las dimensiones del paquete deben introducirse en centímetros. Por ejemplo, un paquete de 1 metro, supone 100 centímetros.

En el caso del peso, debe facilitarse en kilos. Es decir, si tu paquete pesa 2500 gramos, tendrás que introducirlo como 2.5kg.



Recomendamos siempre redondear hacia arriba, para así evitar problemas con las mensajerías y el exceso de peso.

Si quieres enviar más de un bulto, simplemente tienes que añadirlo pinchando sobre el símbolo “+” que aparece al lado de las medidas y el peso.

Cuando hayas realizado tu búsqueda, en el siguiente paso te aparecerán los diferentes servicios y tarifas que ofrecemos para realizar tu envío. Elige el que se ajuste más a tus necesidades y **pulsa el botón “Solicitar”**.

Por último, simplemente tienes que **rellenar el formulario de pedido con todos los datos de origen y destino**. Una vez cumplimentado, realiza el pago y recibirás un correo.

Cuando finalices el proceso de contratación **recibirás un correo de confirmación** con los datos del envío y toda la documentación requerida.



### c. ¿Cuánto cuesta realizar un envío?

El precio de un envío lo determinan varios factores:

- 👉 Origen y destino
- 👉 Peso y medidas
- 👉 Agencia de transporte
- 👉 Tiempo de tránsito

Los envíos nacionales desde cualquier punto de España a otro, tienen el mismo precio. Este varía según las medidas y el peso que indiques al contratar. Cuanto más pequeño y voluminoso sea el paquete, más barato será tu envío.

Dependiendo de la agencia de transporte que elijas, el precio también variará. Unas compañías son más económicas que otras y, además, tienes que tener en cuenta el tiempo de tránsito. Cuando más rápido sea tu envío, más elevado será el precio.

### d. ¿Por qué son tan baratos los envíos con mensajería lowcost?

Gracias al volumen de envíos que tenemos y los acuerdos comerciales que tenemos con las distintas empresas de mensajería, podemos ofrecerte tarifas más económicas.

Con Mensajería Low Cost, podrás ahorrar hasta el 70% en tus envíos. Para conocer el precio del envío según tus necesidades tan solo tendrás que hacer una simulación en nuestro buscador [www.mensajerialowcost.es](http://www.mensajerialowcost.es)





### e. ¿Por qué es necesario imprimir etiquetas?

Algunos de los servicios que ofrecemos **requieren impresora**. Esto se debe a que, el paquete que vas a enviar, necesita viajar con una etiqueta, que **debes imprimir y pegar, para que el transportista pueda realizar la recogida**.



Gracias a estas etiquetas es más fácil identificar los paquetes y se evitan posibles pérdidas e incidencias, además podrás realizar el seguimiento desde la página web de la mensajería elegida.

No es necesario utilizar papel adhesivo, pero debes asegurarte de pegar muy bien la etiqueta y no cubrir con cinta adhesiva el código de barras ya que podría suponer un problema para el escaneo.

Depende de la mensajería que escojas, la etiqueta puede llegarte de manera automática al correo electrónico tras realizar el pago o tardar unas horas. Si no tienes impresora, te recomendamos que selecciones un servicio que no requiera etiquetas.

Tanto si has contratado un servicio que requiera etiqueta, como un servicio que no la requiera, solicita siempre tu albarán de recogida al transportista, pues será la evidencia de que se ha llevado la mercancía.





### e. ¿Tengo que contactar con la mensajería tras contratar el servicio con Mensajería Low Cost?

No, no es necesario que contactes con el transportista. Una vez se contrata el envío, los datos facilitados llegan automáticamente al sistema de la mensajería que has seleccionado: dirección de recogida y entrega, fecha de recogida, peso y medidas...



Recuerda que **mensajería lowcost** no manipula físicamente los paquetes. Somos intermediarios y nos encargamos de realizar todas las gestiones necesarias entre el transportista y el cliente. En caso de incidencia o consulta, siempre debes ponerte en contacto con nosotros para solucionarlo.

Nuestro departamento de Atención al cliente estará a tu disposición de Lunes a Viernes de 9:30 a 14:30 horas para resolver cualquier tipo de duda o incidencia.



## 2 Seguimiento de Envíos

### a. Información sobre el seguimiento del envío

Gracias al número de seguimiento del envío, **podrás saber en qué estado se encuentra tu pedido**. Este seguimiento estará disponible a partir de que tu paquete sea recogido y sea escaneada en el almacén de la mensajería.

El seguimiento se irá actualizando para que conozcas en todo momento la ubicación del paquete. Si en 48h no hay ninguna actualización, contacta con **mensajería lowcost** para que podamos pedir información a la mensajería encargada y así resolver el problema.

Para realizar este seguimiento simplemente tienes que acceder a la página web del transportista y meter el número de referencia de tu envío, que aparece en las etiquetas del mismo.

### b. ¿Qué pasa si el seguimiento no está disponible?

Si el seguimiento no te devuelve resultados, relájate. Puede ser por varios motivos:

- ➡ Que el paquete aún no haya sido recogido
- ➡ Que el paquete haya viajado sin las etiquetas obligatorias
- ➡ Que la mensajería no haya actualizado aún el seguimiento.

En cualquier caso, puedes contactar con **mensajería lowcost** para que te resolvamos cualquier duda o incidencia sobre el seguimiento de tu envío.

**Contactar con mensajería lowcost para que te resolvamos cualquier duda o incidencia sobre el seguimiento de tu envío.**



### c. Fecha/Hora de Entrega

Para saber la fecha de entrega de tu paquete, debes tener en cuenta dos cosas:

- 👉 El día que se recogió
- 👉 El plazo de entrega estimado que ofrece el servicio que has contratado

Ten en cuenta que sólo contabilizan los días hábiles, por lo que los fines de semana y festivos no cuentan.

Respecto a la hora de recogida o entrega, **debes tener en cuenta que no todas la mensajerías tienen un horario amplio de trabajo en todos los puntos.** Por lo que tu selección será orientativa.

De todos modos, si tienes dudas o necesitas más información, en **mensajería lowcost** estaremos encantados de atender tu consulta.

### d. Qué pasa si un envío está ESTACIONADO

Si un envío está estacionado puede ser por varios motivos:

- 👉 La dirección de entrega es incorrecta
- 👉 El código postal es incorrecto
- 👉 La expedición está incompleta
- 👉 El envío ha sido rehusado por el destinatario

Desde **mensajería lowcost** podemos contactar contigo pidiéndote información adicional sobre el destino para que el paquete pueda ser entregado.

**Si el paquete se encuentra en otro código postal, es posible que te reclamemos un coste adicional,**

ya que la mensajería encargada factura de nuevo el viaje. En el caso de ser devuelto a origen, sucede lo mismo. Debido a que tiene que viajar de nuevo, cuenta como un nuevo envío y se solicita el pago del mismo.



## 3 Atención al Cliente

### a. ¿Cómo contactar con Mensajería Low Cost?

Si tienes alguna consulta sobre tu envío, o necesitas más información, puedes contactar con nosotros para resolver cualquier tipo de duda o incidencia. Nuestro departamento de Atención al cliente estará a tu disposición de lunes a viernes en horario de 9:30 a 14:30 horas, sin ningún coste adicional.

Tienes tres formas de hablar con nosotros:



A través del teléfono, llamando al **633 62 12 82** en horario de **9:30 a 14:30h**. Rápido, eficaz y directo para resolver tus problemas.



Escribiendo un correo electrónico a **info@mensajerialowcost.es** o rellenando el formulario de contacto que aparece en nuestra página web. Te contestamos en menos de 24h.



También puede contactar con nosotros a través de nuestras **redes sociales**. ¡Síguenos en Facebook e Instagram y escríbenos con tu consulta!

**Mensajería Low Cost es posible gracias a ti, por eso cuidamos a nuestros clientes de principio a fin.**







## 4 Ventajas de estar registrado

### a. Ventajas de estar registrado

¿Sabías que estar registrado en Mensajería Low Cost no tiene más que ventajas?

Pincha en el botón “**¡Regístrate!**”, que aparece en la esquina superior derecha de nuestra página web.

Da igual que seas un particular, una empresa o autónomo, rellena el formulario de registro en tan sólo 30 segundos y tendrás acceso a beneficiosas funcionalidades. Una vez completes el registro, recibirás un correo electrónico con un enlace para activar tu cuenta.

Desde tu panel de usuario podrás:



Visualizar tu historial de pedidos con toda la información actualizada.



Agilizar el proceso de solicitud de tus pedidos, gracias a tu agenda de direcciones, en la que podrás almacenar las direcciones de origen o destino más frecuentes.



Guardar tus envíos favoritos y así olvidarte de volver a introducir las características de las mercancías más frecuentes una y otra vez.



Ver y descargar tus facturas en formato PDF, por pedido o mensualmente.



Además podrás pagar tus pedidos de una forma rápida a través de tu cuenta prepago ¡Úsala y conseguirás precios aún más bajos!

Además, por supuesto, seréis los primeros en conocer todas las novedades, concursos y sorteos de **mensajería lowcost**.



## b. Olvidé mi contraseña

¿No recuerdas tu contraseña? No te preocupes. Puedes recuperar el acceso a la web desde el apartado "Acceso usuarios" y haciendo click en **"Olvidé mi contraseña"**.

Si no logras acceder, contacta con nuestro departamento de atención al cliente para solucionar el problema.

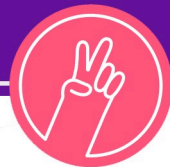
## c. Qué es la cuenta prepago

La cuenta prepago es **tu solución para ahorrar aún más en tus envíos**. Esta funciona como un monedero electrónico y sólo por usarla podrás disfrutar de hasta un 3% de descuento en cada envío. Cuando lleves un tiempo trabajando con nosotros, según tu volumen de envíos podemos negociar subir ese porcentaje de descuento.

Haz tu recarga de crédito desde el apartado **"Cuenta Prepago">"Inserción de crédito"**. Introduce el importe con el que quieres recargar tu cuenta y haz el pago.

Para utilizar tu crédito, simplemente debes realizar la búsqueda desde tu usuario y solicitar el servicio pinchando en el botón rosa. Una vez cumplimentes tus datos, se te descontará el precio del envío de tu saldo.





## 5 Servicios adicionales: seguro y contra-reembolso

### a. ¿Qué cobertura tiene mi envío?

En caso de daño, pérdida o hurto, el servicio contratado a través de Mensajería Low Cost, incluye la cobertura que establece el contrato de transporte terrestre de mercancías.

Para reclamarlo, y que la incidencia sea resuelta a favor del cliente, es necesario aportar la documentación requerida para la tramitación del siniestro.

Si tu paquete es de mucho valor, **te recomendamos que contrates un seguro adicional.**

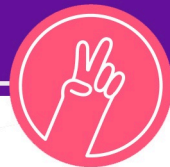
### b. ¿Cómo contrato un seguro adicional?



¡Contratar un seguro adicional es muy sencillo!

Muchas de las compañías de transporte con las que trabajamos, ofrecen la posibilidad de contratar un seguro adicional. Esta información aparecerá antes de elegir el servicio. Una vez seleccionado, en el formulario de pedido, verás que hay una pequeña ventana que tiene como título "seguro adicional". Cuando indiques el valor por el cual deseas asegurar tu envío, verás justo debajo el coste que supone este servicio adicional. Este coste varía en función del importe a asegurar.

Es muy importante que antes de contratar el seguro adicional tengas en cuenta los **artículos prohibidos y restringidos** y el embalaje de tu paquete, ya que la mensajería se puede no hacer cargo en caso de rotura, si este no es correcto.



### c. ¿Qué hay que tener en cuenta antes de contratar un seguro adicional?

Antes de contratar un seguro adicional tienes que tener en cuenta una serie de aspectos:

- ✓ **El embalaje de tu paquete.** Si vas a enviar algo frágil, tienes que realizar un correcto embalaje para que la mercancía no sufra daños en el transporte. Si consideras que lo has empaquetado bien, te recomendamos que hagas fotos tanto del interior del paquete, como del exterior. Así, en caso de que haya alguna incidencia, podamos aportar las imágenes a la mensajería encargada del envío. Las televisiones o electrodomésticos, por ejemplo, deben viajar siempre con su embalaje original.
- ✓ **Artículos prohibidos y restringidos.** Hay mercancías que no se pueden asegurar, ya sea porque son artículos prohibidos, o porque es un producto frágil y la mensajería no se hace cargo en caso de rotura. Por ejemplo, artículos con cristal.
- ✓ **Documentación requerida.** Si quieres contratar un seguro adicional, debes poder aportar una serie de documentación para poder tramitar la reclamación en caso de pérdida, robo o rotura.

**Factura de la mercancía.** Es imprescindible aportar la factura de compra del producto al proveedor, además en el caso de algunos productos como televisiones, la antigüedad de la mercancía no debe ser de más de 6 meses.

**Albarán de recogida.** En el caso de pérdida del paquete, es necesario que aportes el albarán de recogida que te ha dejado el mensajero, para que conste que el envío ha sido recogido por la mensajería encargada.

**Imágenes del embalaje.** Debes aportar fotografías del paquete antes de que sea recogido, para así demostrar que has realizado un correcto embalaje o para que se pueda identificar el paquete en caso de pérdida. Además, es muy importante que en el exterior del paquete se vea pegada la etiqueta de la mensajería.

**Imágenes del desperfecto.** En caso de rotura, es importante que aportes imágenes donde se vea la mercancía dañada. Te recomendamos que abras el paquete delante del mensajero para que él pueda tomar nota de que el paquete ha llegado en malas condiciones.

*Si tienes dudas sobre el seguro, puedes contactar con nuestro departamento de Atención al Cliente donde estaremos encantados de ayudarte.*







#### d. ¿Qué es el contra-reembolso?

Algunas de las compañías con las que trabaja **mensajería lowcost** ofrecen la posibilidad de realizar un envío contra-reembolso. Este se trata de un servicio adicional a través del cual **el destinatario tiene que pagar al transportista la cantidad requerida por el remitente** para que el paquete le sea entregado.

Contratar este servicio es muy sencillo. Tan sólo debes rellenar el apartado de contra-reembolso que aparece en el formulario de pedido. Introduce el importe que deseas que se te embolse, y el número de cuenta y el titular de la misma en el que deseas recibirlo. Este servicio tiene un coste adicional que varía según la cantidad que facilites.

Una vez que el paquete sea entregado, la mensajería encargada te hará el ingreso en un plazo máximo de 10-15 días hábiles.

#### e. Aún no me han ingresado el contra-reembolso, ¿qué pasa?

**Si aún no has recibido el contra-reembolso en tu cuenta, no te alteres.** El plazo máximo es de 10-15 días hábiles desde que el paquete es entregado en destino. Una vez pasado ese plazo, contacta con nosotros para que nosotros podamos hacerlo con la mensajería e informarte de qué ha podido pasar para que se origine dicho retraso.







## 6 Reclamaciones y Siniestros

### a. ¿Quién debe hacer una reclamación?

La reclamación de cualquier envío debe hacerse a través de **mensajería lowcost**. Debido a que el envío ha sido contratado a través de nuestra plataforma, la reclamación debe abrirse a nuestro nombre.

Así que, si presientes que tu paquete se ha perdido o en el momento de la entrega observas daños en el bulto, contacta con nuestro departamento de Atención al Cliente y facilítale la documentación requerida para abrir la reclamación.

### b. Requisitos para abrir una reclamación

Para abrir una reclamación tienes que tener en cuenta una serie de requisitos indispensables:



- ➡ Que el artículo no esté incluido en la lista de artículos prohibidos o restringidos
- ➡ Que el embalaje sea correcto y adecuado para la mercancía
- ➡ Que puedas aportar factura de compra de la mercancía para acreditar su valor
- ➡ Que dispongas de fotografías de la mercancía dañada donde sea vea el embalaje y la etiqueta de la mensajería
- ➡ Que en caso de daños visibles, se lo hagas saber al mensajero en el momento de la entrega del paquete o, en caso de daño interior, lo reclames en un plazo máximo de una semana.



### c. ¿Cuál es el plazo para realizar una reclamación?

**Procura realizar la reclamación cuanto antes**, si es posible, en cuanto recibas la mercancía. Si los daños son visibles a primera vista, informa al mensajero para dejar constancia en el albarán de entrega.

Cada mensajería tiene sus plazos, pero te recomendamos que no excedas los 7 días desde que el paquete es entregado.

Para abrir la reclamación tan solo tienes que escribirnos un correo electrónico a **info@mensajeríalowcost.es**, facilitando el número de pedido e imágenes del desperfecto. Te iremos informando y solicitando la documentación requerida según la mensajería con la que haya sido contratado el envío.



### d. ¿Cuánto tiempo se tarda en resolver una reclamación?

**No hay un plazo fijo de resolución de una reclamación.** El tiempo varía según cada empresa de transporte.

**El promedio de resolución, desde que se envía toda la documentación requerida, va desde los 15 días hasta los 12 meses.**

Recuerda que este tiempo de espera **no depende de mensajería lowcost**, ya que la encargada de dar resolución es la mensajería que ha realizado el transporte. Nosotros intentamos agilizar el proceso y mantenerte informado en todo momento. Ten un poco de paciencia.



### e. ¿Cuánto tiempo tardaré en recibir el importe de la indemnización en caso de ser resuelta a mi favor?

Si la reclamación ha sido resuelta a tu favor, el tiempo máximo estimado en el que recibirás el importe de la indemnización es de 90 días. En muchas ocasiones, la mensajería nos hará el ingreso de la indemnización a **mensajería lowcost**.

Tenemos que esperar a que la empresa nos haga el ingreso para poder ingresártelo después a ti en el número de cuenta que nos hayas facilitado previamente.



Sabemos que es un proceso largo y que puede causarte estrés, por eso desde **mensajería lowcost** intentamos solucionarlo lo antes posible.







## 7 Métodos de pago

### a. Formas de pago

En **mensajería lowcost** te ofrecemos diferentes formas de pago:

- ✓ Tarjeta
- ✓ Paypal
- ✓ Transferencia
- ✓ Cuenta Prepago. Esta opción es sólo para usuarios registrados.



### b. ¿Cómo puede asumir el destinatario el pago del envío?

Para contratar un envío, debes pagar el envío a través de nuestra web, antes de que se realice el servicio.

Pero no te preocupes, aquí te ofrecemos dos soluciones si deseas que el destinatario sea el que pague tu envío:

- 👉 **Pago por transferencia.** Deja el envío pendiente de pago por transferencia, y envía los datos de pago al destinatario para que sea él quien haga el pago y nos envíe el justificante de pago, y ¡listo!
- 👉 **Contra-reembolso.** Esta opción te permite recuperar el coste del envío, una vez que sea entregado en destino y el destinatario pague al transportista. Para contratarlo, tan solo debes rellenar la casilla de “contra-reembolso” con el coste del envío. Ten en cuenta que debes poner el importe total del envío, es decir, el coste del envío + el coste adicional del contra-reembolso. Una vez que el envío sea entregado, se te reembolsará el coste a través de transferencia bancaria



### c. ¿Puedo pagar al mensajero cuando recoja el paquete?

Lamentablemente no. **Mensajería lowcost** es una plataforma online y hay que realizar el pago del envío previamente a través de nuestra web para que se realice el servicio.

### d. El pago me ha dado error, ¿qué hago?

Si estás contratando un servicio y el pago te da error, puede ser por varios motivos:

- 👉 Un problema informático por parte de **mensajería lowcost**, aunque esto no es habitual.
- 👉 Un fallo en el navegador que estés usando.
- 👉 Demasiado tiempo de espera mientras se contrata el servicio.
- 👉 Un error asociado con tu tarjeta de crédito, ya sea por la fecha de caducidad de la misma o que hayas introducido mal los datos.

Antes de volver a intentar realizar el pago, revisa que el pago no se haya cargado en tu cuenta bancaria. En el caso de que se haya cobrado, contacta con nuestro departamento de atención al cliente para resolver el problema y poder enviarte el correo de confirmación de tu pedido.







### e. ¿Puedo conseguir facturas de mis envíos?

¡Por supuesto! Para acceder a la factura de tu envío, simplemente tienes que registrarte en nuestra página web y **rellenar el apartado de "datos de facturación"**.

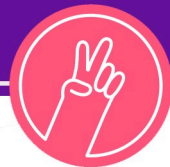
Si has realizado el envío después de cumplimentar este campo, contacta con nuestro departamento de Atención al Cliente para que podamos vincular tu envío y puedas descargar la factura fácilmente desde tu usuario.



### f. He recibido un doble cargo, ¿qué hago?

Si detectas que se te han cargado dos pagos en tu cuenta bancaria por un mismo envío, se debe a un error en nuestra pasarela de pago.

No es algo habitual, pero si te ocurre, ponte en contacto con nosotros para que podamos solucionar el problema lo antes posible.



## 8 Cambios y anulaciones

### a. ¿Puedo cancelar un envío?

¡Claro! Siempre que el servicio aún no se haya efectuado, es posible anular un envío.

Tan solo tienes que contactar con nuestro departamento de Atención al Cliente indicando el número de pedido y el motivo de la cancelación. El importe se te devolverá de la misma forma de pago que has utilizado o en forma de saldo en tu cuenta prepago.

### b. ¿Cuánto tarda en recibir la devolución?

¡Cuando se cancela un envío, en algunos casos, debemos esperar la confirmación del transportista.

Este proceso no suele tardar más de 24h. El plazo máximo de devolución es de una semana, aunque **si deseas recibir el importe en tu cuenta prepago, el ingreso será inmediato**

### c. Me he equivocado al facilitar los datos del envío, ¿cómo puedo rectificarlos?

¡Si el envío aún no ha sido recogido, no te preocupes, podemos modificar los datos.

En caso de ser necesaria etiqueta, y el coste del envío es el mismo, realiza un nuevo pedido y déjalo pendiente de pago por transferencia. Contacta con nosotros para anular el pedido anterior y activar el nuevo. Si tienes prisa, puedes generar el envío, realizar de nuevo el pago y contactar con nosotros para que te devolvamos el importe del pedido erróneo en la cuenta prepago.

De cualquier manera, contacta con nosotros para que te podamos informar de cómo proceder, ya que cada empresa de mensajería tiene un procedimiento u otro.

En el caso de haberse efectuado la recogida, **modificar los datos es más complicado y puede originar retrasos en la entrega y/o algún coste adicional.**



#### d. ¿Hay penalización por anular un envío?

¡Una vez que se solicita el envío, **la anulación tiene una penalización por costes de gestión de 3€**. Si estás registrado en nuestra página web, podemos devolver la totalidad del importe de forma inmediata en la cuenta prepago.

En caso de que el error haya sido ajeno al cliente, ya sea por la empresa de transportes o por **mensajería lowcost**, el envío puede ser devuelto íntegro.







## 9 Recogidas y Entregas

### a. Fecha y Hora de Recogida

Cuando contratas un servicio a través de **mensajería lowcost**, puedes elegir la fecha y la hora de recogida.

Respecto a la fecha de recogida, en la mayoría de las ocasiones, hay que **solicitar las recogidas con un día hábil de antelación**. Hay compañías con las que trabajamos, como Nacex, que pueden recoger en el mismo día que se solicita el servicio.

### b. No han venido a recoger el paquete, ¿qué ha pasado?

**Los horarios de recogida de paquetes son orientativos**, por lo que si has estado en casa y el mensajero no ha pasado por tu domicilio para recogerlo, puedes ponerte en contacto con nuestro departamento de Atención al Cliente para averiguar los motivos de la incidencia, resolver el problema y reprogramar la recogida de nuevo.



### c. ¿Qué ocurre si el mensajero pasa y no estoy en el domicilio?

Si ha pasado el mensajero a recoger el paquete en la dirección indicada y no estabas en casa, debes ponerte en contacto con **mensajería lowcost** para programar una nueva recogida.

Algunos mensajeros pueden dejar un aviso de que han pasado y no se encontraba nadie en el domicilio. Normalmente no suelen pasarse dos veces en el mismo día, así es que la recogida se programaría para el siguiente día hábil en la misma franja horaria.

Dependiendo de la mensajería, si crees que no estarás en casa en ese momento, puedes consultarnos si puedes modificar la dirección e indicar una nueva. Recuerda que también **puedes contratar un servicio de entrega en oficina de Correos**.





#### d. El transportista no ha querido llevarse el paquete, ¿qué pasa?

A pesar de que queremos que todo vaya bien, el transportista podría negarse a recoger el paquete por alguna de las siguientes situaciones:



**No se encuentra correctamente etiquetado** y has solicitado un servicio que precise de impresora y no tienes la etiqueta preparada, o el etiquetado es confuso.



**El embalaje no es el adecuado.** Recuerda consultar nuestra Guía de embalaje.



**Carece de factura de aduana.**



Las dimensiones de los bultos no se corresponden con lo contratado y se exceden demasiado o **se excede de peso.**



**Has incluido artículos prohibidos.**



**El servicio ha sido contratado con otra mensajería.** Por ejemplo: que a través de la página de Mensajería Low Cost hayamos contratado el envío de un paquete con Logi Express y otro con Correos. El transportista de Logi Express llega en primer lugar a recogerlo, pero no podemos entregarle la mercancía de Correos porque son dos empresas distintas.

#### e. ¿Hay recogidas y entregas los fines de semana?

El servicio que **mensajería lowcost** presta con las distintas agencias de transporte, no contempla la posibilidad de recogidas o entregas de mercancía los fines de semana.

Solamente se contabilizan los días laborables en el tránsito de los envíos, por lo que si decides contratar un servicio de 24 horas, con recogida el viernes, tu paquete no llegará a su destino hasta el lunes.



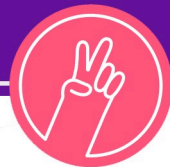
### e. ¿Cómo sé cuándo van a entregar mi paquete?

Cuando uses nuestro buscador de envíos para comparar precios y servicios, aparecerán las distintas opciones que puedes contratar. Los tiempos de tránsito se muestran detallando el tránsito en días hábiles (24h, 24/48h/72h, etc.).

A la hora de contratar un servicio indicarás la fecha en la que quieres que se recoja el paquete (de lunes a viernes, excepto festivos). Las fechas que no podrás seleccionar también se indicarán, bien porque sea fin de semana o festivo, o porque el transportista necesite un margen mayor para gestionar la recogida.

Para realizar un cálculo de la fecha en la que se entregará tu envío, comienza a contar como primer día de tránsito el siguiente día hábil al procedimiento de la recogida. Un ejemplo muy sencillo: contratas un servicio 24 horas que se recoge un viernes, la entrega se haría el lunes.

En la circunstancia de que sea festivo en origen, destino o algún punto del tránsito, debes tener en cuenta que esos días no cuentan en el cálculo de la fecha de entrega.



## f. Se ha pasado y el plazo y aún no han entregado mi paquete, ¿qué hago?

En los servicios que contrates con **mensajería lowcost**, se facilita un **número de referencia para que puedas seguir el envío**. Así podrás saber el estado de la mercancía desde que sale del remitente hasta que el paquete llega al destino.

Todos los envíos tienen un periodo de entrega establecido. En caso de no transcurrir el plazo marcado, es normal que la mercancía no se haya entregado.

También es posible que la dirección aportada al transportista no sea la correcta, lo que puede conllevar un retraso en la entrega.

Debes asegurarte de que el destinatario no haya recibido una notificación en su domicilio ante su ausencia en el momento de realizar la entrega.

Ponte en contacto con **mensajería lowcost** ante las siguientes circunstancias:

- 👉 El seguimiento no está disponible
- 👉 El periodo de entrega se ha excedido
- 👉 No comprendes el seguimiento

## g. ¿Puedo cambiar el horario de recogida?

Si no vas a estar disponible en el horario de recogida previsto, puedes modificarla. Contacta con nosotros indicando la hora que más te convenga y te confirmaremos si es posible hacer este cambio.

Por lo general, **las recogidas deben solicitarse con 24 horas de antelación, tenlo en cuenta para que tu petición pueda llevarse a cabo**.

En caso de que la solicitud sea con un margen inferior a las 24 horas, nuestra recomendación es que contrates un nuevo servicio con la hora correcta y solicitar la cancelación del envío anterior para evitar así posibles retrasos o problemas con la gestión.



## h. ¿Qué pasa si mi paquete se entrega visiblemente dañado?

Si el paquete que estabas esperando llega visiblemente dañado o en mal estado, podrás hacer lo siguiente:

- ✓ **Debes firmar la entrega y dejar constancia de que el paquete está dañado.** Si no lo haces, la agencia de transportes no permitirá reclamaciones.
- ✓ **Haz fotos de los desperfectos,** mostrando los daños que ha sufrido el paquete: embalaje exterior (caja), embalaje interior (protecciones). Es muy importante además, que en una de las fotografías se muestre la etiqueta de la empresa de transportes. De este modo será más sencillo hacer la reclamación.
- ✓ **Conserva el paquete tal y como lo has recibido** para que la mensajería contratada sea quien se ocupe de realizar la comprobación y determinar la indemnización en el caso de que lo estimen oportuno.

Recuerda que, cuando lamentablemente la mercancía presente daños, **debes ponerte en contacto con nosotros a través del teléfono 633 62 12 82, de lunes a viernes de 9:30 a 14:30, o si lo prefieres puedes contactar a través de correo electrónico a [info@mensajerialowcost.es](mailto:info@mensajerialowcost.es)**, indicando la referencia de tu envío, especificando los daños de la mercancía y su valor. Es muy importante que avises al destinatario para que no se deshaga de los embalajes ni de la mercancía para la comprobación de los mismos, en caso de que las agencias lo requieran.

