

# MANUAL de LOGÍSTICA





**“Frágil”**  
*“Fragile”*

Una copa quebrada de fondo blanco. Se utiliza para mercancía de naturaleza frágil: informa que se debe manipular con cuidado.



**“No use ganchos”**  
*“Use no hooks”*

Un gancho negro tachado. Este símbolo indica que la carga no debe ser manipulada con ganchos en el embalaje pues pueden averiar la mercancía.



**“Centro de gravedad”**  
*“Centre of gravity”*

Círculo negro con una línea vertical y otra horizontal las cuales dividen el círculo simétricamente y sobresalen de él. Este símbolo indica el centro de gravedad del embalaje.



**“Manipule con cuidado”**  
*“Handle with care”*

Abstracción de las manos cargando un cubo el cual para su construcción se utiliza perspectiva (2 puntos de fuga).



**“Este lado arriba”**  
*“This way up”*

Dos flechas centradas sobre una línea horizontal separada de las flechas por un pequeño espacio. Esta línea le da la dirección a las flechas. Este símbolo se utiliza para indicar la posición correcta del embalaje durante la transportación.



### **“Manténgase lejos del calor”**

*“Keep away from heat”*

Un cubo el cual posee sobre sí, una especie de techo formado por dos líneas diagonales, opuestas entre sí. En la esquina superior derecha la representación del sol. Este símbolo indica que durante el transporte y en bodega, el embalaje debe resguardarse del calor.



### **“Manténgase Seco”**

*“Keep Dry”*

Una sombrilla abierta y unos elementos simulando gotas de agua cayendo sobre ella. Este símbolo se utiliza para indicar que el embalaje debe mantenerse en un ambiente seco.



### **“No Rotar”**

*“Do Not Roll”*

Un cuadro negro sobre el cual unas flechas tachadas indican que no debe rotarse el embalaje. Este símbolo se utiliza para indicar que por ningún motivo debe rotarse el embalaje durante su almacenamiento o transporte.



### **“Apilar Hasta”**

*“Stock Until”*

Dos barras horizontales equidistantes sobre las cuales un numero que indica la cantidad de cajas que pueden ser apiladas una sobre otra sin causar daño a la mercancía.



### **“Cadena”**

*“Sling Here”*

Dos óvalos y medio unidos entre sí por líneas verticales como haciendo una cadena. Este símbolo se utiliza para indicar dónde se deben poner las cadenas para levantar el embalaje de ser requerido.



## RECOLECCIÓN

Es responsabilidad del operador logístico realizar las recolecciones en los días, horarios y lugares de acuerdo con la información suministrada por ELVECINO.COM (Vendedores) a través de las líneas de Servicio al Cliente del operador logístico. Estas solicitudes se atenderán máximo hasta las 3:00 PM y se deben identificar con el código asignado a ELVECINO.COM

### Líneas de servicio al cliente de los operadores logísticos:

DHL	Centaurus Mensajeros	Servientrega
(1) 7477777 Bogotá	(57) 5 3562694 Bogotá	(57+1) 7700200 Bogotá
01-8000-18-3345 Cualquier parte del país		098-5927889 Cualquier parte del país

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO APLICABLES A LOS USUARIOS

Los usuarios de ELVECINO.COM, que utilicen los servicios logísticos aceptarán, dejando constancia en el sitio web al efecto, las siguientes condiciones de transporte:

## Deberes del Remitente ELVECINO.COM, asegurará:

- Rotular y empacar debidamente todas las piezas de un despacho amparadas por una remesa terrestre de carga.
- Declarar en la guía el contenido real de las unidades enviadas. El operador logístico recibe las unidades selladas y rotuladas para entregar en las mismas condiciones al destinatario.
- Empacar y embalar de acuerdo a la técnica específica para su traslado y manipulación la mercancía cuyo contenido incluya vidrio, material frágil o de delicada manipulación. Así mismo deberá poseer stickers o avisos que permitan su identificación.
- Entrega completa del envío según lo descrito en la guía.
- Entrega de envíos en buen estado tal cual como se realiza en la publicación de la página de ELVECINO.COM

## Deducible

- No se indemnizará por guías que no contengan valor declarado. El valor mínimo a declarar por cada envío será de cinco mil pesos (\$5.000,00) y el valor máximo será de ciento cincuenta millones de pesos (\$150.000.000,00) sujeto a restricciones.
- No se indemnizará guías que no contengan valor declarado, que figuren enmendadas, repisadas en su valor declarado.
- Si el valor declarado en la remesa terrestre de carga es menor o igual al valor real de la mercancía, no se aplica deducible. Si el valor declarado es mayor al valor real de la mercancía, se responderá hasta por el valor real.
- No se indemnizará guías cuyo valor declarado sea superior al valor de la factura de compra del bien.
- En caso de siniestro, la reclamación deberá realizarse en un máximo de tres (3) días después de recibido el envío.
- La Remesa Terrestre de Carga que ampare la mercancía transportada conforme al presente documento, se entiende como extensión del mismo, y el contenido de las mismas tendrán el efecto en ella contemplado.

# DILIGENCIAMIENTO DE LAS GUÍAS

CAMPOS DE LA GUÍA	DILIGENCIAMIENTO	CONSECUENCIAS DEL MAL DILIGENCIAMIENTO
FECHA	Debe ser diligenciada con la fecha en la que se realiza el despacho del envío.	Reclamaciones por tiempo de entrega
CIUDAD Y DEPARTAMENTO	Se debe diligenciar el nombre completo de la ciudad y departamento, sin abreviaturas	Al no colocar el Departamento: los envíos pueden ser mal remitidos, se pasa al proceso de confirmaciones, extendiéndose el tiempo de entrega.
DATOS DEL REMITENTE	Deben ser diligenciados todos los campos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sin la información necesaria no se podría realizar la confirmación o la devolución del envío.</li><li>2. En el caso de que se llegase a presentar un trocado, la correcta rotulación del cliente amarraría el contrato de transporte respectivo disminuyendo posibles PQRS.</li></ol>

CAMPOS DE LA GUÍA	DILIGENCIAMIENTO	CONSECUENCIAS DEL MAL DILIGENCIAMIENTO
DATOS DEL DESTINATARIO	Deben ser diligenciados todos los campos, no se realizan envíos a: fincas, veredas, corregimientos, apartados aéreos y a km. Personas naturales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sin la información necesaria no se podría realizar la confirmación o la devolución del envío.</li> <li>2. En el caso de que se llegase a presentar un trocado, la correcta rotulación del cliente amarraría el contrato de transporte respectivo disminuyendo posibles PQRS.</li> </ol>
CONTENIDO	Se debe relacionar el contenido específico a transportar.	Se corre el riesgo de movilizar mercancía de prohibido transporte. (Mercancías peligrosas, valores y de prohibición legal, en el momento de reclamación no se puede realizar la compensación).
MEDIDAS	Relacionar la información exacta	Se tendría novedades en las prefacturas arrojando Cobro de fletes mayores o inferiores al real en el caso de que se liquide bajo el peso volumétrico.
PESO	Relacionar la información exacta	Se tendría novedades en las prefacturas arrojando Cobro de fletes mayores o inferiores al real en el caso de que se liquide bajo el peso mínimo o físico
VALOR DECLARADO	Se debe relacionar el 100% del valor del contenido	Afecta los tramites de la compensación
CÓDIGO DE BARRAS	Se debe mantener en buen estado, (sin rasgar o cubrir con cinta o ganchos de cosedora).	Impide su lectura e ingreso en el sistema que se realiza a través del lector de radiofrecuencia. Obliga a generar guía de reemplazo afectando los tiempos de entrega y la trazabilidad de la mercancía.