



Políticas de Envío

Última actualización: 27 de julio de 2026

Responsable: Encargo Logística (encarGO!)

Domicilio: Girasol #325A, La Magdalena, Zapopan, C.P. 45200, Jalisco

Contacto: contacto@encargo.com.mx | 3337220831

1. Cobertura

encarGO! opera principalmente en la Zona Metropolitana de Guadalajara, incluyendo Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque, Tonalá, Tlajomulco y zonas sujetas a disponibilidad operativa. La cobertura puede variar por distancia, tráfico, horario, clima, volumen de pedidos y disponibilidad de repartidores.

2. Tipos de servicio

Encargo Logística atiende clientes particulares que solicitan envíos individuales, principalmente por WhatsApp, y clientes de negocio o prepago que utilizan el portal para comprar créditos y solicitar envíos.

3. Tarifas por distancia

Las tarifas de referencia son:

- 0 a 12 km: \$75 MXN.
- 12.1 a 25 km: \$90 MXN.
- 25.1 a 40 km: \$110 MXN.
- Más de 40 km: sujeto a revisión y cotización especial.

Las tarifas pueden cambiar por distancia real, zona, horario, condiciones operativas, ruta especial o disponibilidad.

4. Paquetes prepago

Los clientes de negocio pueden comprar paquetes prepago. Cada envío solicitado desde el portal descuenta 1 crédito. Si el envío supera la tarifa base incluida en el crédito, podrá generarse un excedente. Los excedentes se acumulan en la cuenta del cliente y deberán liquidarse conforme al corte correspondiente.

5. Corte operativo y tiempos estimados

Los tiempos de entrega dependen del horario en que se solicite el envío y de la disponibilidad operativa. Los pedidos solicitados antes del corte operativo podrán programarse para entrega el mismo día, sujeto a disponibilidad. Los pedidos solicitados después del corte operativo podrán programarse para el siguiente bloque disponible. Los horarios son estimados y pueden variar por tráfico, clima, carga operativa o incidencias.

6. Recolección

El cliente debe tener listo el artículo a enviar al momento de la recolección. Por seguridad, el contenido deberá estar a la vista del repartidor antes del empaque. Si el contenido no se puede validar razonablemente, o si se detecta un artículo no permitido, la recolección podrá rechazarse o quedar en revisión.

7. Alimentos no aceptados

Encargo Logística no realiza envíos de alimentos, comida preparada, bebidas abiertas, productos perecederos ni mercancía que requiera refrigeración, temperatura controlada o manejo sanitario especial. Esta restricción busca evitar riesgos sanitarios, derrames, contaminación, malos olores, daños al paquete o reclamos por conservación del producto.

8. Empaque y etiquetado

El paquete será empacado por el repartidor o personal autorizado de encarGO! siguiendo el procedimiento disponible al momento de la recolección. El repartidor colocará la etiqueta de seguimiento correspondiente. Si el cliente lo desea, podrá firmar la etiqueta para mayor seguridad, dejando constancia de que el paquete fue revisado, empacado y etiquetado.

9. Entrega y PIN

El repartidor entregará el paquete en la dirección indicada. Para liberar el paquete podrá solicitarse el PIN de entrega. Sin el PIN correspondiente, encarGO! podrá retener la entrega hasta validar la situación. El PIN de recolección confirma que el paquete fue recibido por el repartidor; el PIN de entrega confirma que el destinatario recibió el paquete.

10. Estados del pedido

Los pedidos pueden tener estados como:

- Solicitado: el pedido fue creado.
- Programado: el pedido fue asignado o preparado para ruta.
- Recolectado: el paquete fue recibido por el repartidor.
- En base / En almacén: el paquete se encuentra en resguardo operativo.
- En ruta: el paquete va camino al destino.
- Entregado: el paquete fue recibido correctamente.
- No recibió: el destinatario no recibió o no pudo recibir el paquete.

-
- No se pudo entregar: la entrega no pudo completarse por causas operativas o datos incorrectos.
 - Incidencia: existe una situación que requiere revisión.
 - Cancelado: el pedido fue cancelado.

11. Entrega fallida

Una entrega puede fallar cuando el destinatario no responde, no se encuentra, no quiere recibir, no proporciona PIN, la dirección es incorrecta, el acceso está restringido, existe riesgo operativo o el paquete no puede entregarse por causa ajena a Encargo Logística. En estos casos, se podrá definir reintento, devolución, resguardo temporal o solución especial. El reintento o devolución puede generar costo adicional.

12. Artículos prohibidos

No se aceptan dinero en efectivo, armas, drogas, productos ilegales, explosivos, materiales peligrosos, animales vivos, medicamentos controlados, mercancía robada, objetos punzocortantes sin protección, líquidos mal sellados, productos perecederos, alimentos o cualquier artículo prohibido por la ley. Encargo Logística podrá rechazar o cancelar cualquier envío que represente riesgo.

13. Evidencia y seguridad

Encargo Logística podrá tomar evidencia fotográfica de la recolección, contenido visible, empaque, etiqueta, firma opcional de etiqueta y entrega. También podrá utilizar PINs, registros de ruta, notas operativas y datos del pedido para documentar el servicio.

14. Aclaraciones

Para aclaraciones sobre un envío, el cliente deberá proporcionar el número de pedido o datos suficientes para identificarlo. Contacto: contacto@encargo.com.mx | 3337220831.