



Términos de Servicio

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. Aceptación de los términos

Al utilizar el sitio web, portal de clientes, formularios, WhatsApp, pagos en línea, servicios de recolección, traslado o entrega de encarGO!, el usuario acepta los presentes Términos de Servicio. encarGO! es operado por Encargo Logística, con domicilio en Girasol #325A, La Magdalena, Zapopan, C.P. 45200, Jalisco, correo contacto@encargo.com.mx y teléfono/WhatsApp 3337220831.

2. Objeto del servicio

encarGO! presta servicios de logística local, mensajería, recolección y entrega de paquetes dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara y zonas sujetas a disponibilidad operativa. El servicio puede incluir registro de cliente, compra de paquetes prepago, solicitud de envíos, validación con PIN, evidencia fotográfica, etiquetado y seguimiento del pedido.

3. Usuarios del servicio

El servicio puede ser utilizado por clientes particulares y por clientes de negocio o prepago.

Los clientes particulares podrán solicitar envíos principalmente por WhatsApp u otros canales habilitados.

Los clientes de negocio o prepago podrán registrarse en el portal, comprar créditos de envío y crear solicitudes desde su cuenta.

El usuario se obliga a proporcionar información verdadera, completa, actualizada y verificable.

4. Registro y verificación de cuenta

Para utilizar determinadas funciones del portal, el usuario deberá crear una cuenta con datos reales. Encargo Logística podrá solicitar nombre, correo, teléfono, domicilio de recolección, datos del negocio, documentos de verificación, comprobantes y cualquier información necesaria para validar la cuenta y prestar el servicio.

Encargo Logística podrá rechazar, suspender o cancelar cuentas cuando detecte información falsa, uso indebido, actividades sospechosas, adeudos pendientes o incumplimiento de estos términos.

5. Paquetes prepago y créditos

Los clientes de negocio pueden adquirir paquetes prepago de envíos. Cada paquete otorga una cantidad determinada de créditos que podrán utilizarse para solicitar envíos dentro del portal. Los créditos no representan dinero en efectivo, no son transferibles y solo pueden utilizarse para servicios de encarGO!.

Los créditos no tienen vencimiento en el modelo operativo actual. Los excedentes generados por distancia, zona o condiciones especiales podrán acumularse y deberán ser liquidados conforme al corte correspondiente.

6. Tarifas, excedentes y pagos

Las tarifas pueden variar según distancia, zona, disponibilidad operativa, horario, condiciones especiales del paquete o rutas fuera de cobertura estándar. Cuando un envío exceda la tarifa base, encarGO! podrá aplicar un excedente. En clientes prepago, dicho excedente podrá acumularse en la cuenta y deberá pagarse en el corte correspondiente.

Los pagos podrán realizarse por los medios habilitados por encarGO!, incluyendo pasarelas de pago como Stripe, transferencia u otros métodos disponibles. Los pagos procesados por terceros estarán sujetos también a las condiciones de dichos proveedores.

7. Solicitud de envíos

Para solicitar un envío, el usuario deberá proporcionar datos completos del destinatario, teléfono, dirección de destino, municipio, referencias, datos del paquete e instrucciones relevantes. El usuario es responsable de que la información proporcionada sea correcta. Encargo Logística no será responsable por retrasos, entregas fallidas o costos adicionales causados por información incompleta, incorrecta o confusa.

8. Contenido visible, empaque y etiquetado

Por seguridad operativa, el contenido del paquete deberá estar a la vista del repartidor al momento de la recolección. Esto permite verificar que no se trate de artículos prohibidos o no aceptados por el servicio.

El paquete será empacado por el repartidor o personal autorizado de encarGO! conforme al procedimiento operativo disponible. El repartidor también colocará la etiqueta de seguimiento correspondiente. Si el cliente lo desea, podrá firmar la etiqueta como medida adicional de seguridad y confirmación.

Si el contenido no puede revisarse de forma razonable, el paquete está previamente sellado de manera que impida la validación, o el repartidor detecta riesgo, encarGO! podrá rechazar la recolección o marcar el pedido en revisión.

9. Artículos no aceptados

El usuario declara que el paquete contiene artículos legales, permitidos y seguros para su traslado. Queda prohibido enviar:

- Alimentos, comida preparada, bebidas abiertas, productos perecederos o productos que requieran refrigeración, temperatura controlada o manejo sanitario especial.

-
- Dinero en efectivo, valores, joyería de alto valor no declarada, tarjetas bancarias activas o documentos negociables.
 - Armas, municiones, explosivos, pirotecnia, sustancias peligrosas, corrosivas, inflamables o tóxicas.
 - Drogas, medicamentos controlados, mercancía robada, falsificada o de procedencia ilícita.
 - Animales vivos, restos biológicos, órganos, muestras médicas, sangre o sustancias corporales.
 - Objetos punzocortantes sin protección, líquidos mal sellados, artículos frágiles sin declaración o protección adecuada.

Encargo Logística podrá rechazar cualquier paquete que considere riesgoso, ilegal, no declarado, mal preparado o incompatible con el servicio.

10. Sistema Doble PIN

encarGO! utiliza un sistema de validación mediante PIN. El PIN de recolección confirma que el repartidor recibió el paquete. El PIN de entrega confirma que el destinatario recibió el paquete. El usuario y/o destinatario deberán proporcionar el PIN correspondiente únicamente cuando la recolección o entrega haya ocurrido correctamente. La regla operativa es: Sin PIN, no hay entrega.

11. Evidencia fotográfica

Encargo Logística podrá generar evidencia fotográfica de la recolección, empaque, etiquetado, traslado o entrega del paquete para documentar el servicio, resolver aclaraciones y reforzar la seguridad. La evidencia podrá incluir imágenes del paquete, etiqueta, ubicación de entrega o confirmación visual, evitando en lo posible capturar información sensible innecesaria.

12. Entregas fallidas e incidencias

Una entrega podrá considerarse fallida cuando el destinatario no conteste, no se encuentre, se niegue a recibir, no proporcione el PIN correspondiente, el domicilio sea incorrecto o inaccesible, exista restricción de acceso o se presente cualquier causa que impida completar la entrega.

En estos casos, el estado del pedido podrá marcarse como No recibió, No se pudo entregar, Incidencia, Cancelado o el estado operativo que corresponda. Encargo Logística podrá contactar al cliente para definir reintento, devolución, resguardo temporal o solución operativa. Esto podría generar cargos adicionales.

13. Responsabilidad

Encargo Logística se compromete a prestar el servicio con cuidado razonable y procesos operativos de seguridad. Sin embargo, no será responsable por datos incorrectos proporcionados por el cliente, negativa de recepción, ausencia del destinatario, contenido prohibido, empaque no autorizado por el flujo operativo, daños derivados de la naturaleza del producto, fuerza mayor, tráfico, clima, accidentes, fallas técnicas o instrucciones incompletas.

En caso de pérdida, daño o incidencia comprobable atribuible directamente a Encargo Logística, se revisará el caso conforme a la evidencia disponible y las condiciones del servicio contratado.

14. Modificaciones

Encargo Logística podrá modificar tarifas, cobertura, condiciones operativas, horarios, funciones del portal, políticas de entrega o presentes términos cuando sea necesario. Las actualizaciones serán publicadas en el sitio web o comunicadas por los medios oficiales.

15. Contacto

Para dudas, aclaraciones o soporte: correo contacto@encargo.com.mx, teléfono/WhatsApp 3337220831, sitio web encargo.com.mx.