



## Términos y Condiciones PTC PAK2GO

Grupo PGL MEXICO S.A.P.I. de C.V. denominado en lo sucesivo como "ePAK" tiene como objeto social el prestar servicios de mensajería, paquetería nacional e internacional, así como servicios de consolidado.

### 1 Aceptación de los Términos

ePAK se obliga exclusivamente a la emisión, venta y gestión administrativa de la guía o carta de porte correspondiente, con base en la información proporcionada por EL CLIENTE. El servicio de transporte y entrega de los documentos y/o paquetes será prestado por el proveedor logístico correspondiente, quien será el único responsable de la recolección, traslado, tiempos de entrega y entrega final al destinatario.

### 2 Obligaciones del Cliente

EL CLIENTE se obliga a:

- Siempre actuar con la verdad, con principios y fines legales.
- Es responsable de declarar correctamente el peso, volumen, dimensiones, valor, cobertura y tipo de producto de cada envío.
- En caso de que la información proporcionada por EL CLIENTE resulte incorrecta, incompleta o inexacta, EL CLIENTE acepta y autoriza expresamente que ePAK realice el cobro de las diferencias o cargos adicionales que correspondan, dentro de un plazo no mayor a cuarenta y cinco (45) días naturales, contados a partir de la detección de dicha inconsistencia.
- Indicar los datos del REMITENTE y del DESTINATARIO, consistentes en: nombre, domicilio completo, número telefónico y correo electrónico, a fin de que el envío pueda ser entregado en su destino, por lo que la falta de entrega o demora provocada por haber registrado erróneamente alguno de los datos, es responsabilidad de EL CLIENTE.
- Al entregar el documento y/o paquete a la paquetería correspondiente, EL CLIENTE acepta los términos de este contrato. EL CLIENTE se obliga a pagar el precio estipulado para este servicio, en su caso tarifas arancelarias y demás que puedan generarse por envíos al extranjero.

### 3 Descripción de los servicios

ePAK presta servicios de integración web con servicios de paquetería y de intermediación con proveedores, teniendo como nombre comercial "ePAK" servicio en el cual, en modalidad de prepago la disponibilidad de la guía será de 30 días naturales posteriores a la fecha de compra, una vez expirado el periodo mencionado se cancelará la (s) guía (s) en automático y se le devolverá el importe de la (s) guía (s) no operadas a EL CLIENTE en su cuenta "ePAK", así mismo el sistema validará si las guías con prepago fueron operadas con el proveedor durante el periodo mencionado de 30 días naturales siendo validada su operación, El CLIENTE acepta que no se le reembolsará monto alguno si es que solicita cancelación de una guía ya operada. En los casos que El CLIENTE solicite cancelación de guía y la validación con el proveedor arroje que no fue operada, se realizará reembolso en su cuenta de "ePAK" por el valor de la guía cancelada dentro de los siete días hábiles posteriores a la validación con el proveedor.

ePAK se obliga a prestar los servicios de mensajería y/o paquetería, en los términos descritos en la guía y se reserva el derecho de aceptar o no documentos y/o paquetes, que por sus dimensiones, destino o contenido no puedan ser transportados.

### 4 Cookies

El CLIENTE acepta en todo momento el uso de cookies y otros mecanismos similares enfocados en su perfil de compra. Su utilidad es que la web sea capaz de recordar su visita cuando vuelva a navegar en nuestro sitio. Las cookies suelen almacenar información de carácter técnico, preferencias, personalización de contenidos, estadísticas de uso, enlaces a redes sociales, acceso a cuentas de usuario, etc. El objetivo de la cookie es adaptar el contenido de la web a su perfil y necesidades, sin cookies los servicios ofrecidos por la página se verían mermados notablemente. Por ejemplo, usamos cookies para recordar idioma de preferencia, hacer que los anuncios publicitarios sean más relevantes para EL CLIENTE, contar el número de visitas que recibimos en una página, ayudar a registrar a EL CLIENTE en nuestros servicios, proteger sus datos y recordar tu configuración de anuncios, teniendo como puntos clave:

- Reconocerle cuando inicie sesión para usar nuestros servicios, permitiendo mostrar contenido personalizado y proporcionar otras funciones y servicios a fin a su perfil de compra.
- Realizar un seguimiento de sus preferencias especificadas. Esto nos permite respetar sus preferencias.

- Realizar investigaciones y diagnósticos para mejorar el contenido, los productos y los servicios.
- Prevención de actividades fraudulentas.
- Mejorar la seguridad.
- Reportando. Esto nos permite medir y analizar el rendimiento de nuestros servicios.
- Entregar contenido, incluidos anuncios, relevante para sus intereses en sitios web de nosotros y sitios de terceros.

Tanto en sitios propiedad de Grupo PGL MEXICO S.A.P.I. de C.V., como en sitios no afiliados, se pueden mostrar anuncios basados en su perfil y enfocado a nuestros servicios. Nuestros anuncios pueden mostrarse en sitios de terceros, incluyendo también motores de búsqueda, redes sociales, entre otros.

## 5 Integración

ePAK se obliga a prestar servicios de integración web con servicios de paquetería y de intermediación con proveedores, teniendo como Procesador de Pagos a la compañía OPENPAY, S.A. de C.V. (en lo sucesivo "OPENPAY").

## 6 Forma de Pago

El CLIENTE se obliga a los términos y las condiciones de uso del servicio de aceptación de pagos electrónicos a través de todos los métodos de pago OPENPAY que estén disponibles, comprometiéndose a: proporcionar información exacta, actualizada y completa al crear o actualizar una cuenta, mantener actualizada la información de su cuenta, mantener la seguridad y confidencialidad de sus datos de acceso y restringir el acceso a su cuenta. Toda la información proveída por los usuarios será confidencial y estará sujeta al Aviso de Privacidad publicado en el sitio web: [www.pak2go.com](http://www.pak2go.com)

Los saldos recargados en las cuentas de GRUPO PGL MÉXICO, S.A.P.I. de C.V. tendrán vigencia de un año a partir de su acreditación. En caso de no utilizar el saldo dentro del año, será retirado y no será reembolsable.

## 7 Datos de Facturación

ePAK podrá poner a disposición de usuario determinados servicios para cuya utilización pudiera requerir el cumplimiento de registros adicionales y/o satisfacción de determinadas contraprestaciones (facturación). En su caso, dicho registro se efectuará en la forma expresamente indicada en el propio servicio o en las condiciones particulares que lo regulen.

El usuario garantiza la veracidad de la información proporcionada, así como de la totalidad de los datos de registro facilitados a ePAK, y se obliga a mantenerlos completos y actualizados durante toda la vigencia de su relación con ePAK. En todo caso, el usuario será el único responsable de cualquier manifestación falsa o inexacta, así como de los daños y perjuicios que dichas omisiones o errores pudieran causar a ePAK o a terceros.

El costo por refacturación será de \$200.00 (doscientos pesos 00/100 M.N.).

## 8 Indemnización

ePAK no asume responsabilidad alguna sobre la mercancía por pérdida, robo, extravío, daños, faltantes o destrucción del paquete cuando el valor del contenido exceda el monto máximo de responsabilidad previsto por la ley o el límite interno establecido por ePAK.

En dichos casos, ePAK recomienda y pone a disposición de EL CLIENTE la contratación de un seguro adicional a través de su plataforma.

La no contratación del seguro adicional implica que EL CLIENTE acepta expresamente que ePAK no será responsable por el valor de la mercancía transportada.

## 9 No Responsabilidad

ePAK no será responsable por la prestación del servicio en los siguientes supuestos:

- I. Cuando hayan transcurrido 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha del último movimiento registrado en la guía, sin que se haya logrado la entrega del envío y sin que EL CLIENTE haya presentado reclamación alguna.
- II. Cuando la pérdida o daño del paquete derive de caso fortuito o fuerza mayor.
- III. Cuando el paquete haya sido decomisado por autoridad competente.
- IV. Cuando el paquete resulte dañado como consecuencia de un empaque o embalaje inadecuado.
- V. Por el daño que sufra el bien contenido en el paquete cuando, por su propia naturaleza o por deficiente embalaje, dicho bien se deteriore total o parcialmente, siempre que el servicio se haya prestado conforme a las condiciones pactadas entre ePAK y EL CLIENTE.
- VI. Por retraso, pérdida o daño del paquete cuando EL CLIENTE haya proporcionado información incorrecta, incompleta o inexacta en la carta de porte o guía, y dicha circunstancia haya sido la causa directa del retraso, pérdida o daño del envío.

## 10 Prohibiciones

Queda estrictamente prohibido documentar para envío los siguientes objetos, de conformidad con las regulaciones establecidas en el Reglamento de Paquetería y Mensajería de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

- Monedas, divisas, documentos de valor de cualquier tipo.
- Metales o piedras preciosas o artículos manufacturados de los mismos.
- Bienes cuya posesión, comercialización o transportación se encuentre prohibida por la legislación vigente o sean de dudosa procedencia.
- Ácidos en recipientes de vidrio, usualmente rodeados por una canasta protectora ("Damajuana" o "Cántaro").
- Animales vivos o muertos.
- Artículos que requieran algún tipo de protección (i.e. lonas, estibas especiales, amarres, embalajes, escoltas).
- Carroña.
- Explosivos sin el permiso expreso de las autoridades competentes.
- Mezclas explosivas o dispositivos que contengan un clorato y sales de amonio, incluyendo sales de amonio sustituido o cuaternario, o una sustancia ácida, incluyendo sales de base débil y ácido fuerte.
- Antigüedades, obras de arte, artesanías o artículos de valor extraordinario.
- Piel y cueros de animales.
- Armas de fuego y cualquier tipo de armas blancas.
- Medicamentos controlados.
- Mercancía falsificada.
- Vidrio en cualquier presentación.
- Granos a granel.
- Gases comprimidos, refrigerados, licuados o disueltos a presión.
- Productos tóxicos.
- Corrosivos.
- Inflamables.
- Materiales y residuos peligrosos que no cumplan con las condiciones legales aplicables, así como residuos biológico-infecciosos las cuales pueden ser muestras de laboratorio contaminantes o peligrosas o de manejo especial.
- Explosivos específicamente prohibidos por la normatividad mexicana para el transporte de materiales y residuos peligrosos.
- Bebidas alcohólicas y/o nocivas para la salud.
- Sustancias psicotrópicas (precursores químicos y químicos básicos).
- Cigarrillos electrónicos o conocidos como "vapeadores".

## 11 Inspección y Rechazo de Envíos

ePAK se reserva el derecho de inspeccionar el envío en cualquier momento, así como permitir a las autoridades correspondientes el llevar a cabo las inspecciones que consideren adecuadas. Asimismo, ePAK se reserva el derecho a rechazar o suspender el porte de cualquier envío prohibido o que contenga material que dañe o pueda dañar otros envíos o que puedan constituir un riesgo al equipo o empleado de GRUPO PGL MEXICO S.A.P.I. DE C.V o de sus prestadores de servicio.

## 12 Jurisdicción

Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de este contrato las partes se someten a la jurisdicción y competencia de las autoridades, tribunales y leyes de Monterrey, Nuevo León, renunciando a cualquier otro fuero que les pudiese corresponder por su domicilio actual o futuro.

## 13 Ley aplicable

El presente documento, así como cualquier conflicto entre las partes, se rige por la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, tratados internacionales, Código de Comercio y Reglamento de Mensajería y Paquetería SCT.

ePAK se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Términos y Condiciones en cualquier momento. En tal caso, ePAK publicará dichas modificaciones en el sitio web: [www.pak2go.com](http://www.pak2go.com) en donde se indicará la fecha de última versión del aviso. Le recomendamos visitar periódicamente esta página con la finalidad de informarse si ocurre algún cambio al presente.

Leído lo anterior, doy mi consentimiento expreso a los términos y condiciones descritos en el presente documento.

---

Razón Social

---

Fecha

---

Firma

Última Actualización 30 de enero de 2026.