

## Julio Estevez

---

**De:** Xavier [exa@exasa.net]  
**Enviado el:** viernes, 03 de julio de 2015 12:44 p.m.  
**Para:** 'Julio Estevez'  
**Asunto:** RV: RECLAMO - EXA\*\*\*\*\*REFRIGERACION \*\*\*\*\* CLIENTE: EL JARDIN

**Marca de seguimiento:** Seguimiento  
**Estado de marca:** Marcado

### Falla operativa.

---

**De:** GISELLE HADDAD <gisimarie@yahoo.com.mx>  
**Enviado:** viernes 3 de julio de 2015 11:35 a.m.  
**Para:** XA  
**Responder a:** GISELLE HADDAD  
**Asunto:** Re: RECLAMO - EXA\*\*\*\*\*REFRIGERACION \*\*\*\*\* CLIENTE: EL JARDIN

Buenos días Denia, recibo con tristeza y preocupación el hecho de que siendo en mi presencia el motorista encendió el motor sea desestimado mi queja; la temperatura es a 4 grados que llego; la foto que le mande la saque inmediatamente que llego la carga usted es testigo que se la envié al medio día y no a las seis de la tarde, en cuanto llego le mande el mensaje a usted. Si ellos hubieran mantenido la temperatura a lo solicitado no hubiera habido reclamo.

Por la temperatura anterior no les he manifestado a ellos ningún reclamo, sino por la temperatura del transporte.

Gracias Miles Denia.  
Giselle

El Jueves, 2 de julio, 2015 21:53:23, XA <[exa@exasa.net](mailto:exa@exasa.net)> escribió:

Estimada, hemos revisado el caso y hemos corroborado a través del horometro del mismo que el generador estuvo operativo por aprox 9 horas en el trayecto de Cortes a Tegucigalpa.

Vemos en la grafica recibida que la carga tuvo un evento significativo unos días antes que es el que pudo haber afectado. Por otro lado vemos que el sensor continuo reportando hasta las 6:30 pm y es ahí donde la temperatura llega hasta 4 grados. Sin embargo el motorista según cadena de correos llegó mucho antes pues el correo con queja del cliente se recibió a la 1:20pm.

Nosotros tomamos muy en serio la responsabilidad de cuidar la cadena de Frio. Es más tenemos 10 equipos donde uno puede ver en tiempo real el estado del motor (encendido o apagado), ubicación de equipo, nivel de combustible etc. queda grabado todo de manera que podemos enviarle un estatus y cada dos horas durante el trayecto con el status del mismo. Somos los únicos en Honduras ofreciendo este servicio y tiene un costo de 20 dólares por viaje, sin embargo para su tranquilidad asignaremos uno de esos equipos y ofreceremos este servicio gratuitamente para este cliente en futuros viajes.

Atentos Saludos, XA

(:

On Jul 2, 2015, at 6:13 PM, Denia Zuniga <[dzuniga@grupovesta.com](mailto:dzuniga@grupovesta.com)> wrote:

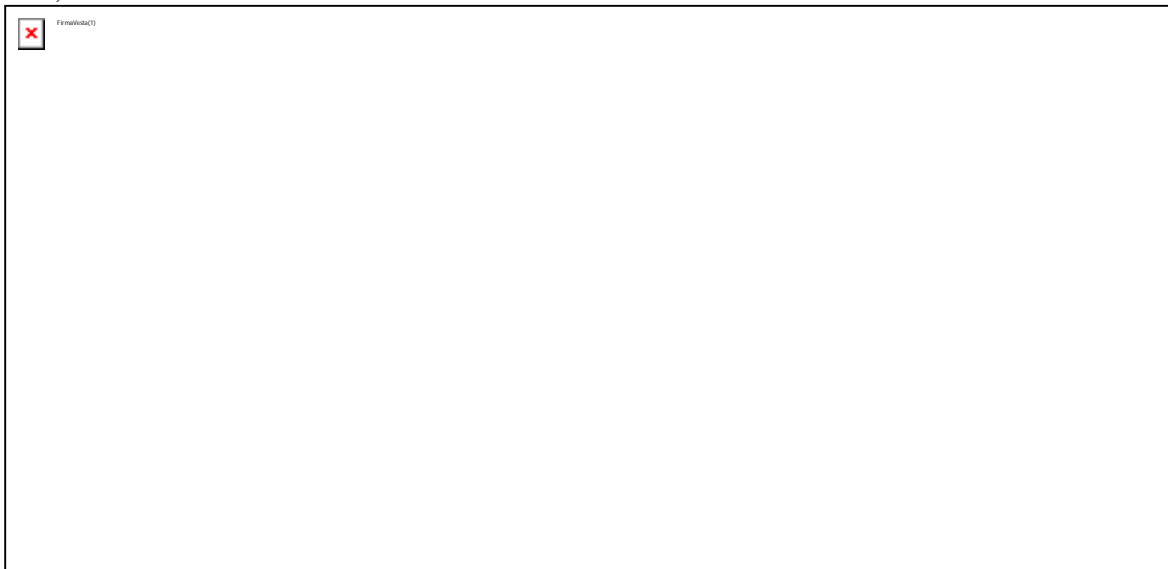
Estimado Don Javier, buenas tardes,

Por este medio enviamos formal reclamo referente al transporte refrigerado para nuestro cliente El Jardín, se les contrato para que transportaran semillas de lirio de Puerto Cortes a Tegucigalpa, la cual habíamos ya establecido la sensibilidad del producto a los cambios de temperatura, el equipo que transportaba dicho producto venia apagado; en el momento que el cliente lo reviso(Sra. Giselle Haddad); el motorista encendió en su presencia el motor para que bajara la temperatura la cual venia a 4 grados siendo la temperatura necesaria y solicitada a -1.7.

Adjunto puede encontrar fotografía y hoja del termostato en donde muestra las condiciones de condensación que traía el producto lo cual genera hongos en la semilla y por ende genera como resultado la no germinación de la misma o un producto final de mala calidad como consecuencia de no estar a la temperatura requerida, cabe mencionar que esta es la segunda vez que pasa lo mismo, por lo que es necesario asentar precedentes para una mejora en su servicio de transporte refrigerado debido a esta situación solicitamos una reducción al flete y devolución del mismo porque al final no se utilizo el servicio refrigerado.

En espera de su atención y comentarios al respecto.

Slds,



<mime-attachment>

<mime-attachment>

<Fact. # 120.jpg>

<temp contenedor tres.pdf>

<IMG-20150630-WA0004.jpg>

Se certificó que el correo no contiene virus.

Comprobada por AVG - [www.avg.es](http://www.avg.es)

Versión: 2013.0.3520 / Base de datos de virus: 4365/10153 - Fecha de la versión: 03/07/2015