



Política de retiro Matus International, Inc.

- **Modelo de solicitud de movimiento.**

Solicitud de movimiento – Matus International	
Año, marca y modelo de vehículo:	
Subasta o dirección particular:	
¿Sublote?:	
Aduana y país de destino:	
Lote / Stock:	
Documento de compra:	
Documento de compra pendiente:	
Nombre y número de comprador:	
Fecha de pago del vehículo:	
Notas especiales:	

ES OBLIGATORIO ADJUNTAR FACTURA DE SUBASTA A CERO

- **Condiciones de Retiro.**
 - Solicitud de movimiento debe ser enviada al correo gruas@matusintl.com.
 - La solicitud debe contener toda la información requerida según modelo de solicitud.



(502)2316-3818



24 Avenida 41-81 zona 12 Calzada Atanasio Tzul
Interior Almacenadora Integrada, S.A. (COALSA)



www.matusintl.com



Matus International



- Factura de subasta a cero es indispensable para coordinar retiro y embarque.
 - Factura de subasta o Dealer a cero es indispensable para coordinar retiro y embarque.
 - Power of Attorney – Poder de Embarque (POA)
 - El reporte de ubicación de sublote es responsabilidad del cliente.
 - El reporte de títulos de compra, así como especificar que está pendiente es responsabilidad del cliente.
 - Los días hábiles de retiro cuentan a partir de recibir factura a cero o al día siguiente si es recibida posterior a las 12 del mediodía según zona de retiro.
 - Los días hábiles de retiro dependen del horario de cada zona de retiro.
 - Los fines de semana y las fechas festivas no cuentan como día hábil de retiro.
- **Notas aclaratorias de omisión de responsabilidad Matus International**
 - Es responsabilidad del cliente modificar en su cuenta la indicación de entrega del título al transportista, la compañía no se hace responsable por omisiones a este paso.
 - Retiro de títulos y llaves en subasta depende de las condiciones, regulaciones y/o procesos que la subasta determine antes y/o durante el retiro, cualquier extravío o ausencia no es responsabilidad de la compañía.
 - Si el título no es entregado al momento del retiro, es responsabilidad del cliente girar instrucciones de envío a nuestra bodega vía Fedex en forma inmediata.
 - Para los vehículos con viñeta Biohazard Matus International no se responsabiliza por llaves o revisiones al interior del vehículo.
 - Matus International no se hace responsable por storage y/o demora de retiro por condiciones climáticas, desastres naturales, emergencias sanitarias, cierre de calles, manifestaciones, cierre de subastas y/o cualquier otra condición que quede fuera de control de esta empresa.
 - Matus International no se hace responsable por storage o dificultad de retiro debido a pagos pendientes en subasta o storages superiores a los \$50.
 - Es responsabilidad del cliente notificar al momento de coordinar si su cuenta tiene algún costo pendiente y cuál es su valor, evitando así costos adicionales de almacenaje si el monto es inferior o mínimo para poder coordinar transporte.
 - Cuando por costos adicionales o storages que sean superiores a \$50 no se pudiera coordinar una grúa, el tiempo hábil comenzará a correr una vez la cuenta se encuentre a cero.
 - Es responsabilidad del cliente enviar la factura de subasta o Dealer que va a presentar en destino en la orden de recolección ya que al no ser presentada en tiempo podría caer en gastos adicionales almacenaje, estadías o demoras en destino.



(502)2316-3818



24 Avenida 41-81 zona 12 Calzada Atanasio Tzul
Interior Almacenadora Integrada, S.A. (COALSA)



www.matusintl.com



Matus International



- Es responsabilidad del cliente indicar el consignatario del vehículo al momento de enviar la orden de recolección Nombre, dirección fiscal y Nit
- Los retiros de vehículos para los Estados de Washington, Colorado, Oregon, Maryland, Ohio, Michigan, Iowa, Indiana, Virginia, West Virginia, Minnesota, Illinois, Kentucky, Oklahoma, Texas, Kansas, Arkansas, Mississippi y Missouri, necesitan un tiempo estimado de 5 días hábiles o más para retirar debido a la distancia entre los Estados y las condiciones actuales relacionadas a la emergencia mundial COVID19 por lo que Matus International no se responsabiliza por cargos de storage u otros.
- Los retiros de vehículos para los Estados de New Mexico, Colorado, Idaho, las ciudades de Santa Paula - CA, Vallejo - CA, Martinez - CA, East Bay - CA, Ashland - KY, Wichita - KS, South Bend - IN, Peoria - IL, Lincoln - IL, Chattanooga - TN, Asheville - NC, Sikeston - MO, Tulsa - OK y Shreveport - LA, se realizan 1 vez por semana; este tiempo es estimado debido las condiciones actuales relacionadas a la emergencia mundial COVID19 por lo que Matus International no se responsabiliza por cargos de storage u otros.
- Los retiros de las ciudades de Billings, Helena y Missoula del Estado de Montana se realizan 1 vez cada 15 días; este tiempo es estimado debido las condiciones actuales relacionadas a la emergencia mundial COVID19 por lo que Matus International no se responsabiliza por cargos de storage u otros.
- Es responsabilidad del cliente asegurar su mercadería, en caso de no hacerlo y existir daños, pérdidas y/o cualquier tipo de reclamo el cliente acepta las políticas básicas de la compañía.
- Matus International no es responsable en el evento de que la subasta entregue un vehículo en diferente estado a como lo haya comprado. Por favor envíe fotos y señale los detalles especiales a considerar en la recolección de su vehículo ya que cualquier pieza suelta por ejemplo: retrovisores, bumpers, silvines, etc., o de interés extraviada no será responsabilidad de Matus International.
- Por favor envíe todas sus solicitudes de retiro de vehículos al correo electrónico: gruas@matusintl.com Matus International no se hará responsable por demora en recolecciones de solicitudes enviadas por otros medios (Whatsapp, Facebook, correos individuales etc).
- La entrega a bodega varía basado en la distancia de subasta y en la disponibilidad de transportistas en la zona.
- Si un vehículo es coordinado pero no retirado de subasta por inconformidad o diferencia de compra, presencia o no de piezas y llaves se procederá al cobro de la falsa grúa.
- En el evento en que el vehículo a retirar no estuviera en subasta o haya sido retirado por otra compañía de transporte el cliente estará obligado a cancelar la grúa falsa según valor de lista, lo mismo aplica si se realiza una cancelación cuando el transporte esté en camino a retirar o en el lugar de retiro.



(502)2316-3818



24 Avenida 41-81 zona 12 Calzada Atanasio Tzul
Interior Almacenadora Integrada, S.A. (COALSA)



www.matusintl.com



Matus International

- Los vehículos son comprados en las condiciones expuestas en la web, si algo difiere en el momento de la entrega del vehículo no hay responsabilidad directa a cubrir. En Copart la multa por omitir retiro por inconformidad o diferencia de compra, presencia o no de piezas y llaves es por \$60.
 - El precio de grúa para un sublote puede variar según la ubicación, por favor confirmar cotización.
 - Es obligación del cliente indicar si la ubicación del vehículo está en un sublote y especificar su dirección para evitar demoras en retiros, ya que de generar almacenajes en retiro por no proporcionar información no será responsabilidad de Matus International.
 - Se solicita al cliente pagar a subasta inmediatamente confirme aprobación de la compra y que permita para el retiro un tiempo prudente ya que los retiros en el último día libre o días viernes pueden resultar no favorables.
 - Es responsabilidad del cliente solicitar cotización de servicios y/o confirmación de tamaños o costos adicionales por accesorios adicionales o modificaciones, de no hacerlo acepta desde el momento de la coordinación el costo que pueda implicar o cualquier otro adicional tanto en el retiro de subasta como el flete marítimo.
 - Es responsabilidad del cliente solicitar cotización para vehículos con marcas consideradas de lujo, años recientes o facturas con valor de compra superior a tres mil dólares, de no hacerlo acepta desde el momento de la coordinación el costo que pueda implicar o cualquier otro adicional tanto en el retiro de subasta como el flete marítimo.
 - Las tarifas de grúas pueden verse modificadas por factores externos tales como condiciones climáticas, desastres naturales, emergencias sanitarias, manifestaciones, entre otros, por lo que podría recibir confirmación de cambios en tarifa para lograr obtener el retiro de su vehículos, en dicha condición será el cliente quien acepta propuesta y quién asuma responsabilidad de almacenaje.
- Nota especiales importantes.
 - Debido a las recientes condiciones de emergencia mundial COVID19 los tiempos de retiro mínimos o específicos según zonas cercanas o lejanas detallados en políticas, están sujetos a variación por lo que Matus International se reserva el derecho de responsabilidad de almacenajes o tiempo derivados de esta condición debido a:
 - Restricciones y protocolos de subastas que alargan el proceso de retiro.
 - Poca disponibilidad de choferes debido al desempleo, cierre, muerte y pérdidas.
 - Cierres o disposiciones de las autoridades de cada estado o ciudad.
 - Poca disponibilidad de recursos humanos en subastas.
 - Otros.





- Matus International se reserva el derecho de responsabilidad cuando debido a las recientes condiciones de emergencia mundial COVID19 existan retrasos en la obtención de trámites Bill Of Sale, títulos pendientes, no entrega de títulos por parte de subasta al momento del retiro o extravío debido a los constantes cambios que subasta está realizando debido a la emergencia y sus limitaciones.
- Debido a las recientes condiciones de emergencia mundial COVID19 Matus International se reserva el derecho por demoras en tiempos de entrega en bodega.

Política de reclamo Matus International, Inc.

- **Ámbito de aplicación:**

- Reclamos aplican en daños físicos ocasionados en el transporte de vehículos chocados provenientes de subasta, los cuales pueden o no estar en buenas condiciones.
- El trayecto que cubre un reclamo aplica desde recepción en bodega de origen hasta entrega en destino final en aduana seleccionada.
- El tiempo válido para interponer reclamos es de 5 días hábiles una vez sea notificado el aviso de arribo a aduana.
- El medio correcto para interponer y dar seguimiento a reclamos es a través del correo electrónico: guatemala@matusintl.com
- Para proceder con la revisión y reconocimiento de un reclamo, deberá ser solicitado directamente por el importador, persona o empresa que requirió el servicio.
- Si existiera responsabilidad en un reclamo y reconocimiento monetario se hará a través de descuento en servicios.

- **Limitaciones**

- No aplica por daños, pérdidas, hurtos o robos de partes mecánicas, carrocería, tapicería, llaves, sistemas eléctricos, equipos o herramientas de emergencia y/o accesorios especiales adicionales incluyendo catalizadores, sensores, alfombras, radios, pantallas, rack, cámaras, baterías, línea de transmisión, entre otros, originados en subasta, en trayecto y/o almacenes de destino.
- No aplica para daños ocasionados por personal del almacén al momento de la descarga.
- No aplica para daños ocasionados durante la estadía del vehículo en recinto fiscal o puerto
- No aplica si el reclamo es presentado a partir del sexto día hábil luego de la notificación de arribo.
- No aplica si la cuenta del importador se encuentra en mora o con facturas pendientes de pago.



(502)2316-3818



24 Avenida 41-81 zona 12 Calzada Atanasio Tzul
Interior Almacenadora Integrada, S.A. (COALSA)



www.matusintl.com



Matus International

- No aplica para posibles daños ocasionados en el trayecto de subasta a bodega los cuales no pueden ser comprobados por subasta, es importante que considere el tiempo que transcurre en subasta para que el vehículo sea subastado después de la toma de fotografías.
 - No aplica por daños ocasionados por revisión física en aduanas en EEUU o Guatemala.
 - No aplica para daños ocasionados por razones de fuerza mayor tales como inundaciones, naufragios, tornados, terremotos, accidentes marítimos o terrestres, entre otros.
 - Matus International se reserva un límite de respuesta de reconocimiento de reclamos del 10% del valor factura de compra del vehículo, como un valor máximo a reintegrar de acuerdo a la revisión y cuantificación de daños, el cual no puede ser mayor de \$300.00.
 - Es responsabilidad del cliente asegurar su mercadería, en caso de no hacerlo y existir daños, pérdidas y/o cualquier tipo de reclamos el cliente acepta las políticas básicas de la compañía al momento de solicitar el servicio.
 - Es responsabilidad del cliente confirmar oportunamente cambios de consignatarios y adjuntar documentos necesarios que lo amparen, el costo adicional por solicitud tardía o cuando ya se haya emitido BL hijo es de Q300.
 - Multas en aduanas o costos adicionales generados con puertos, transporte o navieras por discrepancias documentales, físicas del vehículo, o criterios de aduana, son responsabilidad del cliente.
 - Por saturación de puerto o días festivos donde no se puede realizar descarga Matus International no se hace responsable.
 - Matus International no realiza limpieza de vehículos por lo que cualquier multa en aduanas o costos adicionales generados con puertos, transporte o navieras derivadas de esta condición es responsabilidad directa del cliente.
 - Por regulaciones marítimas internacionales de seguridad el combustible es drenado y desechado como parte del proceso de embalaje, esta condición no está sujeta a reclamo.
 - Por la seguridad en el transporte de sus vehículos son removidas y/o desinfladas las llantas o algunas llantas de sus vehículos como parte del proceso de embalaje, esta condición no está sujeta a reclamos.
- **Omisión de responsabilidad Matus International**
 - No es responsabilidad de Matus International la recepción y entrega del vehículo en condiciones diferentes a la compra en subasta.
 - No es responsabilidad de Matus International el retiro de partes sueltas ejemplo: retrovisores, bumper, silvines, etc.; que no estén presentes al momento del retiro del vehículo, debido a las actividades diarias de subasta.



- No es responsabilidad de Matus International responder por llaves no entregadas por subasta al momento de retiro.
 - No es responsabilidad de Matus International daños ocasionados por la manipulación con montacarga, en especial daños mecánicos o aquellos generados por esta manipulación; recuerde que los vehículos son manipulados por diferentes equipos desde la subasta o antes de estar a la venta.
 - Matus International no se responsabiliza por llaves o partes que se encuentren dentro de un vehículo con viñeta Biohazard que indica potenciales "peligros biológicos" por la salubridad tanto del equipo de origen como el equipo de destino.
 - Matus International no se responsabiliza por daños a vehículos considerados de lujo, años recientes o con un valor de compra mayor a **\$3,000.00**.
 - Matus International no se responsabiliza por daños o extravíos provocados en almacenadora o puerto de su elección al momento de descarga o permanencia en la instalación.
- **Responsabilidades del cliente**
 - Es responsabilidad del cliente verificar y reportar en un periodo no mayor a 24 horas si hay discrepancia en relación a las fotos de subasta y las fotos que el equipo de Matus International le comparte.
 - Es responsabilidad del cliente verificar el recibo de almacén y corroborar entrega de título, llave, factura final y vigencia del poder de embarque.
 - Es responsabilidad del cliente brindar instrucciones especiales al momento de la coordinación en caso considere necesario.
 - Es responsabilidad del cliente cotizar los vehículos considerados de lujo, años recientes o con un valor de compra mayor a **\$3,000.00** y consultar sobre políticas del servicio.
 - Es responsabilidad del cliente colocar el reclamo con subasta o almacén de destino correspondiente en caso así se determine.
 - Es responsabilidad del cliente solicitar a su gestor al momento de corroborar datos tome fotografías para revisar como se entregó a la almacenadora o Puerto el vehículo.
 - **Proceso para interponer un reclamo de daños.**
 - Cliente deberá interponer un reclamo vía correo electrónico a la dirección guatemala@matusintl.com señalando la siguiente información:
 - Lote / VIN
 - Año, Marca y Modelo
 - Descripción de daños
 - Fotografías donde puedan identificarse los daños

El tiempo estimado para resolver un reclamo si toda la información es completa será de 24 a 72 horas.





Política de cobros Matus International, Inc.

En destino:

- El cliente cuenta con 10 días calendario luego de notificación de vaciado para poder realizar sus pagos según valor factura en cualquier forma de pago.
- A partir del día 11 el interés moratorio no negociable será igual a 10% del valor factura adicional en cualquier forma de pago.
- A partir del día 11 queda sin efecto cualquier beneficio, tarifa especial, promoción de compra u otros relacionados; factura y documentos serán modificados con el valor de lista correspondiente.
- A partir del día 15 el interés moratorio no negociable será igual a 15% del valor factura adicional en cualquier forma de pago, también incluye la retención de cualquier documento cancelado hasta saldar la/las deudas/deudas acumuladas a 15 días.
- A partir del día 20 el interés moratorio no negociable es igual al 20% del valor factura adicional en cualquier forma de pago.
- A partir del día 30 el interés moratorio no negociable es igual al 30% del valor factura adicional en cualquier forma de pago; adicional a esta medida se procederá con proceso jurídico.
- A partir del día 35 además de las penalidades anteriores procederá inicio a proceso jurídico.
- Todo comprobante de pago y/o solicitud de cobro debe ser enviado al correo pagosgt@matusintl.com con indicaciones específicas de pago e instrucciones de liberación.

En origen o bodega:

- A partir del día 15, la penalidad incluye la retención de carga en Estados Unidos y el cambio de condiciones a prepago de cualquier carga en bodegas o nuevas coordinaciones.
- Cuando por una deuda de más de 15 días se ordenará retención de carga en origen y cambio a servicio prepago, el cliente tendrá una semana para cerrar su cuenta en destino cumpliendo con los intereses acumulados y realizar el prepago de su carga



(502)2316-3818



24 Avenida 41-81 zona 12 Calzada Atanasio Tzul
Interior Almacenadora Integrada, S.A. (COALSA)



www.matusintl.com



Matus International



en origen para proceder con embarque, de no cumplirse este tiempo el costo de almacenaje semanal es de \$40.

- Posterior al día 30 y si el cliente no ha cancelado sus deudas en destino ni prepagado por el servicio de sus vehículos en bodega, ésta última será considerada en abandono; el cliente acepta que Matus International Inc puede desechar o vender cualquier vehículo en su bodega pasado este plazo para recuperar las pérdidas generadas por deudas en destino o estadía en bodegas.

Notas especiales:

- El cliente debe asegurar cubrir costos bancarios en caso su pago sea con transferencia a los EEUU para que la transacción se procese completa y/o cubrir el 4% del total de la factura si su pago será con tarjeta.
- Las transferencias a EEUU pueden demorar 24 a 48 horas en procesarse por lo que las liberaciones son aplicadas hasta confirmar transacción en banco beneficiario.
- Matus International no se hace responsable por demora en liberación de documentos, es obligatorio que el cliente envíe el comprobante revés y derecho junto confirmación de lote e indicaciones de liberación al correo pagosgt@matusintl.com
- No se aceptan pagos en efectivo o cheque en oficina.
- El servicio debe ser cancelado en su totalidad bajo un único método de pago y no combinados.

Condiciones iniciales para clientes nuevos:

- El cliente acepta que el servicio debe ser prepagado en su totalidad desde el momento de la coordinación por al menos un mes continuo de servicio o hasta poder evaluar record de pago.
- Posterior a un mes de servicio continuo y si es posible evaluar record de pago, se podrá contemplar por un mes de evaluación adicional servicio prepago del 50%.
- Si después de tres meses de servicio continuo en donde pueda ser evaluado su récord de pago y su clasificación es favorable podrá aplicar a acuerdo de servicio post-pago.
- Un cliente cuya ausencia sea mayor a un periodo de 3 meses continuos deberá iniciar proceso según política de clientes nuevos.

Condiciones generales:

- El servicio post-pago será exclusivo para clientes que puedan demostrar una clasificación positiva en su récord de pago.
- El cliente con acuerdo post-pago del 100% o el 50% acepta y está de acuerdo en cumplir al 100% esta política.



(502)2316-3818



24 Avenida 41-81 zona 12 Calzada Atanasio Tzul
Interior Almacenadora Integrada, S.A. (COALSA)



www.matusintl.com



Matus International



- El cliente con acuerdo post-pago del 100% o el 50% acepta y está de acuerdo en cumplir con las penalidades establecidas en política.
- El cliente se compromete a cancelar el servicio en un tiempo no mayor a 5 días calendario una vez reciba notificación de arribo para un record positivo.
- Como medida preventiva Matus International podrá aplicar retenciones inmediatas o cambios a modalidad pre-pago si se evidencia una acumulación de facturas considerable aunque estas no superen el tiempo de 15 días.

Terminos y condiciones en base a record de pago

- Cliente con registro constante de pago entre 5 y 10 días calendario posterior a notificación de vaciado.

Condiciones:

- Opción de servicio post-pago
- Servicio pre-pago del 50%
- Evaluación de clasificación mensual y ajuste según comportamiento.

- Cliente con registro constante de pago no mayor a 15 días calendario posterior a notificación de vaciado.

Condiciones:

- Servicio pre-pago del 50% inmediatamente el servicio sea coordinado.
- Evaluación de clasificación mensual y ajuste según comportamiento.

- Cliente con registro constante de pago no mayor a 21 días calendario posterior a notificación de vaciado.

Condiciones:

- Firma legal de acuerdos específicos de pago por evento o según se estime el marco legal.
- Servicio pre-pago del 100% inmediatamente el servicio sea coordinado.
- Evaluación de clasificación mensual y ajuste según comportamiento en un periodo de al menos 3 meses para subir clasificación.

- Cliente con registro constante de pago mayor a 21 días calendario posterior a notificación de vaciado.

Condiciones:

- Abstinencia de prestar servicio
- Firma legal de acuerdos específicos de pago por evento o según se estime el marco legal.
- Servicio pre-pago del 100% inmediatamente el servicio sea coordinado.
- Evaluación de clasificación mensual y ajuste según comportamiento en un periodo de al menos 6 meses para subir clasificación con firma de documento legal.



(502)2316-3818



24 Avenida 41-81 zona 12 Calzada Atanasio Tzul
Interior Almacenadora Integrada, S.A. (COALSA)



www.matusintl.com



Matus International



Yo: _____ con
Documento Personal de Identidad DPI: _____ en calidad de titular de la
cuenta de importación de vehículos: _____

confirmando que he leído y acepto los términos y condiciones de las políticas de Matus International Inc., detalladas en este documento, así como a aceptar las limitaciones y someterme a las penalidades que en ella se especifican ya sea en uso de la cuenta antes mencionada o en otras ajenas a mi nombre.

Firmo conforme: _____

Nombre, firma y sello

Fechas: _____



(502)2316-3818



24 Avenida 41-81 zona 12 Calzada Atanasio Tzul
Interior Almacenadora Integrada, S.A. (COALSA)



www.matusintl.com



Matus International



FICHA COMERCIAL

I. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

Nombre del Representante Legal: _____

Dpi: _____ NIT: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____ Correo electrónico: _____

II. DATOS DE LA EMPRESA

Nombre comercial: _____

NIT: _____ NRC: _____

Giro de la empresa: _____

Dirección de establecimiento: _____

Teléfono fijo y celular: _____

III. SOCIOS COMERCIALES

Nombre: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

Nombre: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

Nombre: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____



(502)2316-3818



24 Avenida 41-81 zona 12 Calzada Atanasio Tzul
Interior Almacenadora Integrada, S.A. (COALSA)



www.matusintl.com



Matus International



IV. DATOS OPERATIVOS DE CONTACTO

Responsable directo: _____

Correo de notificaciones: _____

Teléfono de contacto: _____

Encargado de pagos: _____

Correo: _____ Teléfono: _____

V. REFERENCIAS COMERCIALES

Empresa: _____

Nombre de contacto: _____

Teléfono: _____

Empresa: _____

Nombre de contacto: _____

Teléfono: _____

Empresa: _____

Nombre de contacto: _____

Teléfono: _____

Nombre, firma y sello de la empresa



(502)2316-3818



24 Avenida 41-81 zona 12 Calzada Atanasio Tzul
Interior Almacenadora Integrada, S.A. (COALSA)



www.matusintl.com



Matus International