

La función de TxDOT

Se requiere que todas compañías de mudanza de bienes de hogar operando en el estado de Texas, sean registrados con TxDOT y sigan las normas de protección al consumidor. Sin embargo, los precios cobrados por las compañías incluyendo honorarios de valoración y primas de seguro, no son establecidos por TxDOT.

ANTES DE MUDARSE

Como elegir su Compañía de Mudanza

Usted tendrá muchas opciones de compañías de mudanza. Ya que los precios y servicios pueden variar entre las mismas se sugiere informarse con varias compañías antes de hacer su elección. Además, usted puede llamar a TxDOT para verificar si la compañía que usted eligió está debidamente registrada. TxDOT también puede darle la información sobre la historia de quejas de la compañía y su informe anual. También se le sugiere ponerse en contacto con el Better Business Bureau para obtener más información sobre la compañía.

Propuesta Escrita para Servicios de Mudanza

Antes de cargar sus bienes, la compañía de mudanza deberá proporcionarle una propuesta de costo por escrito. La misma deberá fijar la cantidad máxima a pagar en la entrega. La propuesta puede ser de dos tipos: obligatoria o a-no-exceder. La **propuesta obligatoria** indica exactamente el precio de la mudanza y la **propuesta a-no-exceder** indica el costo máximo de la mudanza, no obstante permite que la compañía cobre menos del máximo indicado. Le será más fácil a la compañía hacer la propuesta si usted indica lo que hay que mudar y cuales servicios exactos espera. Si es posible, usted deberá averiguar exactamente cuales servicios necesitará la compañía al llegar a su destino. Ejemplos de servicios especiales incluyen los servicios en el trayecto como: "escaleras", "portes largos", y uso de "elevador". Como estos servicios especiales requieren trabajo adicional, la compañía podrá cobrar un honorario más elevado. El hecho de listar los artículos a mudar de antemano, puede evitar malentendidos y evitar la necesidad de

modificar la propuesta. Usted deberá elaborar una lista de todos los artículos que se trasladarán.

DURANTE SU MUDANZA

Responsabilidad de la Compañía de Mudanza

Su compañía de mudanza tiene una responsabilidad de \$.60 por libra por artículo. Esto quiere decir que si su televisión pesa 50 libras, la compañía de mudanza solo es responsable por un máximo de \$30. Aunque la compañía de mudanza no puede reducir su responsabilidad menos de \$.60 por artículo, si puede, por escrito, asumir una responsabilidad más elevada. Sus objetos serán valorizados a \$.60 por libra a menos que usted y la compañía hayan elegido un nivel mayor de responsabilidad económica en el contrato escrito. La compañía puede imponer otros cobros (ocasionalmente llamados cargos de valuación) por haber asumido un nivel más elevado de responsabilidad económica. El hecho de elegir un nivel superior de responsabilidad económica de mudanza no es igual a comprar un seguro de transporte.

Seguro de Transporte

Usted tiene la opción de comprar seguro de transporte para cubrir pérdida o daño a sus bienes. Su compañía de mudanza le puede ofrecer este tipo de póliza o alternativamente, se puede comprar directamente en una compañía de seguros. El seguro de transporte no es regulado por TxDOT ni por el Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance), y desde luego, es importante entender claramente los límites de la póliza de seguro de transporte, los términos y sus deducibles. La compañía de mudanza tiene la obligación de proveerle una copia de la póliza u otra evidencia de seguro procurado por ellos.

Pago de Servicios

Usted debe estar dispuesto a pagar la cantidad máxima acordada sobre el contrato escrito. El mismo deberá incluir la fecha límite de pago e indicar cuando se deberá hacer el pago, y que formas de pago se aceptan, como por ejemplo, cheques personales o tarjetas de crédito. Acuérdese que el

último documento modificado y firmado indica el precio total que usted deberá pagar a la entrega de sus bienes.

Fechas de Recolección y Entrega

Cuando programe su mudanza, considere las fechas y los horarios deseados para la recolección y entrega de sus bienes. Informe a su compañía de mudanza sobre fechas límite relacionadas con la recolección y entrega. Para asegurar que no haya confusión, estas fechas límites deberán aparecer en su contrato escrito. Si, por casualidad, usted no estuviera disponible en los tiempos convenidos, esto puede resultar en demoras en la entrega de sus artículos y además puede resultar en cobros suplementarios.

Inventario

Su compañía de mudanza puede ofrecer un listado descriptivo del inventario a ser transportado. Este inventario contendrá una lista de sus bienes y hará nota de la condición de estos. El comerciante puede cobrar para este servicio **únicamente** si usted ha dado su autorización de antemano. El comerciante solicitará su firma en el inventario después de haber cargado sus bienes y posiblemente también después de descargarlos. Como con cualquier documento de envío, usted debe verificar la veracidad del documento cuando se recoja y se le entregue su envío.

Importante: Puesto que frecuentemente se usa el inventario como la base de investigación de demandas, haga una inspección completa de su envío. Asegure que cada caja y artículo haya llegado. Si hay pérdida o daño obvio, anote esto sobre el inventario al momento de entrega.

Contrato de Servicios de Mudanza

Su compañía de mudanza preparará un contrato de servicios de mudanza. Este contrato puede tomar forma de factura o un orden de remisión, u otro tipo de recibo. El contrato describe información importante sobre su mudanza, incluyendo su nombre, el nombre de la compañía de mudanza, los límites de seguro (responsabilidad económica) en cuanto a daño a, o pérdida de, sus bienes. Los acuerdos sobre la propuesta escrita presentada por la compañía de mudanza vienen a ser parte de su

contrato con la compañía. Asegúrese de que todo acuerdo entre usted y la compañía, incluyendo servicios que se proveerán en el destino, aparezcan por escrito sobre el contrato de servicios de mudanza. No confíe en acuerdos verbales. También asegúrese que los documentos presentados por la compañía para su firma estén tan completos posible antes de firmar. **LEA LOS DOCUMENTOS ANTES DE FIRMARLOS.**

DESPUÉS DE MUDARSE

Demandas

Si usted no está de acuerdo con la compañía sobre cobros, pérdidas o daños a sus bienes, primeramente deberá presentar una demanda con **la compañía**. Incluya en su demanda el monto específico u otra solución que esté proponiendo. Anote la información claramente, así permitirá que la compañía de mudanza pueda investigar su queja. Adjunte documentos de envío y cualquiera otra información que se le pida. **Es de suma importancia** que la compañía de mudanza (o su agente) reciba su **demanda dentro de los 90 días de la fecha de entrega** de sus bienes. Si su compañía de mudanza no recibe su demanda dentro de este límite, su demanda puede ser rechazada. Si su demanda se relaciona con objetos dañados, debe preservarlos, así como sus contenedores afín de que la compañía pueda inspeccionarlos.

Respuesta a su Demanda por la Compañía de Mudanza

La compañía de mudanza debe ponerse en contacto con usted en un plazo no mayor a 20 días hábiles de haber recibido su demanda por escrito. La compañía tiene el derecho de inspeccionar los bienes dañados o sus contenedores durante los 30 días que siguen a la recepción de su demanda. La compañía debe pagar, o negar su demanda, o hacer una propuesta firme de pago dentro de 90 días de haber recibido su demanda. Si usted no está de acuerdo con la propuesta, se puede poner en contacto con TxDOT para solicitar mediación, o bien puede acudir a una corte de ley. Algunas compañías de mudanza ofrecen mediación o programas obligatorios de mediación. Antes de usar este tipo de

programa averigüe si el hecho de participar en el mismo le prohibirá de tratar su desacuerdo con TxDOT o con la corte.

Mediación por TxDOT

Si usted decide participar en una mediación administrada por TxDOT, debe presentar su petición dentro de 30 días después del rechazo de cualquiera parte de su demanda. Además, si la compañía de mudanza no ha pagado, o ha negado su demanda o no ha hecho una oferta firme de pago dentro de 90 días de haber recibido su demanda, usted tiene 30 días para pedir mediación a través de TxDOT. La mediación se llevará a cabo a través de llamadas telefónicas, por documentación escrita, o en persona en el local de TxDOT en Austin, Texas. El costo del mediador será pagado por TxDOT. Si usted y la compañía de mudanza llegan a un acuerdo durante la mediación, se resuelve la disputa. Si no, usted puede acudir a una corte de ley para seguir con su queja.

Poniéndose en Contacto con TxDOT

Usted tiene el derecho de ponerse en contacto en cualquier momento con TxDOT para solicitar información sobre la mudanza de bienes domésticos dentro del estado de Texas. Las demandas se presentan a su compañía de mudanza y TxDOT no resuelve demandas. Sin embargo, TxDOT sí puede aconsejarle sobre el proceso de demandas y está encargado del proceso de mediación de disputas. Si usted tiene preguntas sobre mudarse dentro de Texas o desea hacer una queja sobre una compañía de mudanzas, puede ponerse en contacto con TxDOT al 1-800-299-1700 (elija opción 3) o en nuestro sitio web al www.dot.state.tx.us. Las compañías de mudanza que transportan a través de las fronteras estatales deben someterse a los reglamentos del Departamento de Transportes de Los Estados Unidos (U.S. Department of Transportation). Para información puede escribir al Licensing & Insurance Division (HIA-30), Office of Motor Carrier Information Analysis, Federal Highway Administration, 400 Virginia Avenue SW, Washington DC 20024, o llame al (202) 358-7027.

Sus Derechos y Obligaciones Al Mudarse en Texas

Una forma oficial del Departamento de Transportes de Texas (TxDOT) para asistir al consumidor en la mudanza de bienes del hogar.

Felicitaciones de parte de:

Otoño, 2004



Motor Carrier Division
125 E. 11th Street, Austin, Tx 78701-2483
1-800-299-1700
(Elija Opción 3)
www.dot.state.tx.us