

1. ¿Cuáles son las restricciones que debo tener en cuenta cuando vaya a enviar mi paquete?

- **Peso:** el máximo peso de una caja son 110 libras o 50 kilos.
- **Valor:** el valor máximo declarado debe ser de 2.000 dólares.
- **Unidades:** máximo 6 unidades de la misma referencia. Ejem.: 6 pares de zapatos.
- **Dimensión de la caja:** máximo 60 pulgadas o 1.5 m. (largo/ ancho/ alto).

**2. ¿Cómo puedo actualizar la dirección o teléfono de contacto en mi casillero?**

Ingresa a tu casillero y da clic en tu nombre, serás redirigido a un formato donde puedes actualizar información como dirección, número de identificación o teléfonos de contacto. No es posible cambiar tu dirección de correo electrónico.

3. ¿Qué significa valor declarado?

Se refiere al precio de la mercancía enviada en un paquete. Este valor es esencial para el proceso aduanero, específicamente en la liquidación de impuestos.

4. ¿Por qué sale en blanco la casilla de valor en mi casillero?

Porque tu mercancía llegó a la bodega sin factura adjunta. Por favor indica en esta casilla cuál es el valor de tu mercancía antes de despachar.

5. Al despachar, ¿a qué se refiere el botón COD?

COD (Collect on delivery) es un método de pago donde los usuarios realizan una consignación o transferencia a una cuenta bancaria nuestra en Colombia. Al momento de escoger este método de pago, se genera una guía con la cual la mercancía viaja hasta Bogotá. Cuando es recibido el comprobante de pago en el correo **enviabox@yccourier.com**, la guía es despachada a su destino.

6. ¿Por qué hay un botón de “Otros Pagos” en mi casillero?

Este botón nos permite realizar cobros adicionales imprevistos, por ejemplo, como cuando se presenta un reajuste de la DIAN.

7. ¿A qué se refiere reajuste DIAN?

Cuando la autoridad aduanera colombiana reporta que el valor declarado indicado por el cliente no es el adecuado y propone un nuevo valor. Cuando este nuevo valor es menor a 2.000 dólares, el cliente tiene las siguientes opciones:

- Aceptar este nuevo valor propuesto por la DIAN y pagar el excedente.
- Presentar un reclamo ante la DIAN dentro de los 5 días en respuesta al correo que le llega sobre el reajuste adjuntando factura original del producto y prueba de pago (extracto de la tarjeta utilizada, correo de confirmación de pago de la transacción con su proveedor, etc.) Este proceso puede tardar de 15 a 30 días.

En caso de no escoger ninguna de las previas opciones, después de 30 días la DIAN declara la

mercancía en abandono.

Cuando la autoridad aduanera colombiana propone un nuevo valor declarado mayor a 2.000 dólares, se presenta un cambio de modalidad. En este caso, la mercancía es trasladada a un depósito aduanero, a la espera de que el cliente nombre a su agente aduanero para realizar el respectivo trámite para la liberación de su mercancía.

8. ¿enviabox me apoya en mi compra?

El cliente debe realizar la compra en cualquier tienda y el equipo de **enviabox** se encarga de recibir la mercancía en nuestra bodega en Miami para alistamiento y operación logística, incluyendo creación de la guía aérea, flete internacional, proceso de aduana en Colombia y entrega en destino.

9. Cuando cotizo, ¿a qué se refiere "Tipo de producto"?

Hace referencia a la posición arancelaria que se usará para el envío de tu mercancía. Por ejemplo, cuando son varios productos diferentes en una guía se utiliza la denominada "Tráfico postal y envíos urgentes". A continuación, presentaremos algunos artículos que utilizan una posición arancelaria única con unas condiciones y tienen un manejo arancelario preferencial.

- **Condiciones para envío de sobres hasta 1lb:**
 - Los sobres deberán contener únicamente documentos.
 - Los sobres no podrán contener tarjetas de identidad, pasaportes, residencias, tarjetas de crédito o débito, notificaciones judiciales, bonos, licitaciones, documentos jurídicos o cualquier título valor.
 - Los sobres hasta 1lb no tendrán que pagar arancel ni IVA.
 - Los sobres hasta 1lb no tendrán que pagar flete variable.
- **Condiciones para envío de teléfonos celulares:**
 - Si el celular tiene un costo menor a 22 UVT (Unidad de Valor Tributario) o \$1.035.430 pesos colombianos, no tendrá que pagar ni IVA.
 - Si el costo es mayor a 22 UVT, tendrá que pagar únicamente el IVA.
 - El teléfono celular no puede consolidarse con otras mercancías.
 - El teléfono debe llevar el IMEI inscrito en la guía de despacho.
 - No se puede despachar más de un celular para el mismo destino y misma persona.
 - Debe llevar la factura nueva o remanufacturada.
- **Condiciones para envío de Ipads y tablets:**
 - Si el iPad o tablet tiene un costo menor a 22 UVT (Unidad de Valor Tributario) o \$783.354 (pesos colombianos), no tendrá que pagar arancel ni IVA.
 - Si el costo es mayor a 22 UVT, tendrá que pagar únicamente el IVA.
 - El iPad o tablet no puede consolidarse con otras mercancías.
- **Condiciones para envío de computadores portátiles:**
 - Debe pesar menos de 22 lbs o 10 kg.
 - Si el computador portátil tiene un costo menor a 50 UVT (Unidad de Valor Tributario) o \$2.353.250 pesos colombianos, no tendrá que pagar arancel ni IVA.
 - Si el costo es mayor a 50 UVT, tendrá que pagar únicamente el IVA.
 - El computador portátil no puede consolidarse con otras mercancías.
- **Condiciones para envío de televisores:**
 - Si el televisor tiene un valor declarado menor a 200 dólares, no tendrá que pagar arancel ni IVA.
 - Si el televisor tiene un valor declarado mayor a 200 dólares, tendrá que pagar únicamente el IVA.
 - YC Courier-**enviabox** no se hará responsable de los daños en los envíos de televisores.
 - YC Courier-**enviabox** responderá por el valor declarado únicamente en caso de pérdida total del producto debido a hurto.
 - El televisor no puede consolidarse con otras mercancías.

10. ¿Qué artículos tienen prohibición de envío a través de mi casillero?

- Tarjetas de identidad, pasaportes, residencias, tarjetas de crédito o débito, notificaciones judiciales, bonos, licitaciones, documento jurídico o cualquier otro título valor.
- Monedas, billetes de banco, papeles de banco, papel moneda o cualquier otro título de valor al portador y cheques de viaje.
- Oro, plata o platino, metales manufacturados o no, piedras preciosas y otros objetos preciosos.

- Medicamentos no autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social o la entidad que haga sus veces.
- Vidrios
- Animales vivos o muertos, pieles no tratadas, plantas naturales, semillas, productos vegetales, pieles o artículos en pieles.
- Cadáveres y/o restos exhumados o cremados.
- Pornografía.
- Sustancias psicoactivas y precursores para la elaboración de las mismas.
- Armas, municiones, partes, accesorios y elementos bélicos de toda especie.
- Juguetes bélicos, incluyendo pistolas de balines, agua, dardos de espuma (NERF) y modelos para armar.
- Productos químicos peligrosos, aerosoles y comprimidos
- Material peligroso (tóxico, inflamable, corrosivo, reactivo, etc) para el transporte aéreo o terrestre.
- Objetos que por naturaleza o embalaje puedan ocasionar daños a los empleados que los manipulen o puedan manchar o deteriorar la demás mercancía con la cual viaja.
- Artículos cuyo transporte esté prohibido por cualquier ley, estatuto o regulación del país de origen o destino.
- Mercancía cuya importación se encuentre prohibida por el artículo 81 de la Constitución Política o por convenios internacionales a los que haya adherido o adhiera Colombia.
- Alcohol o bebidas alcohólicas.
- Opio, morfina, cocaína, estupefacientes psicotrópicos controlados, o no por el Ministerio de Salud.
- Accesorios de guerra, prendas de uso privativo de las fuerzas militares.
- Material falsificado "piratería"
- Instrumentación para médicos o equipos médicos para uso humano.
- Loterías.
- Joyas.
- Sangre.
- Venenos.
- Abonos y fertilizantes.
- Pólvora y explosivos.

11. ¿Qué tipo de mercancía la empresa no se hace responsable en caso de daño o avería?

- Cristalería en general como vajillas, espejos, vidrios, etc.
- Luminarias.
- Obras de arte y pinturas.
- Material delicado que pudiese fácilmente sufrir daño durante el transporte.
- Televisores y monitores.
- Cerámica y porcelana.

12. ¿Puedo devolver mi mercancía al proveedor si ya recibí la caja en Colombia?

No.

13. ¿Puedo devolver mi mercancía al proveedor si se encuentra en mi casillero en Miami?

- Sí. Debes enviarnos un correo electrónico indicando tu solicitud con el label de retorno, el cual debes pedirle a tu proveedor.
- Si hay que llevar la unidad a algún punto cerca a nuestra bodega, se cobra un costo adicional de 20.00 USD (aproximadamente) x unidad.
- Todo pick-up de unidades de la bodega de Miami tiene un costo de 20.00 USD x unidad.

14. ¿Qué pasa después de los 60 días de bodegaje y no he despachado mi paquete de enviabox?

PREGUNTAS FRECUENTES



Después de los 60 días, se cobra bodegaje. Más de 6 meses sin despachar tu paquete se considera abandono y será desechado.