



Términos y Condiciones

Entre YC Courier International LLC, sociedad licenciataria de la empresa Colvanes-**envía** SAS, ubicada en la 8352 NW 30th Terrace, Doral, Florida, 33122, Estados Unidos que opera bajo las leyes del Estado de Florida, y que en adelante se denominará LA EMPRESA; y la persona natural o jurídica que crea su propio casillero virtual completando el formulario de inscripción y aceptando los términos y condiciones de servicio a través de la página web www.enviabox.co y que en adelante se denominará EL CLIENTE, dejan constancia que han celebrado el contrato de suscripción al servicio de casillero virtual llamado enviabox y queda explicado en las siguientes cláusulas:

1. OBJETO: El objeto del presente contrato es el servicio de casillero virtual llamado enviabox ubicado en las instalaciones de YC Courier International LLC, sociedad licenciataria de la empresa Colvanes- **envía** SAS, para la recepción, almacenaje y custodia de documentos, paquetes y/o mercancías y su posterior envío y nacionalización a un destino final previamente establecido entre las partes.

2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- Casillero Virtual: Espacio físico donde cada cliente puede tener una dirección en los EE.UU donde pueden hacer llegar cada uno de los documentos, paquetes y mercancías.
- Mercancía: Para efectos de este acuerdo, hace referencia a (documentos, paquetes y mercancías)
- Correo basura: es un correo masivo que va dirigido al cliente generalmente publicidad, repetitivo y no deseado por el cliente, el cual ocupa mucho espacio por llegar en grandes cantidades.
- Guía Hija: Documento que establece el contrato de transporte entre el cliente y la empresa prestadora del servicio de tráfico postal y en envíos urgentes. La guía hija contiene la información del remitente, del destinatario, la descripción de la mercancía, su valor declarado, sus dimensiones y peso, la clasificación arancelaria, la liquidación por los servicios y demás información requerida por la ley. Cada envío debe estar respaldado por una sola guía con su respectivo número y fecha en la que fue emitida.

3. DISPOSICIONES GENERALES

3.1 LA EMPRESA le asignará al CLIENTE un número de casillero virtual y una dirección física en los Estados Unidos, que le servirá para la recepción de mercancías permitidas por la ley.

3.2 Cada casillero solo podrá tener un cliente y viceversa, de tal manera que no será permitido que un mismo cliente tenga varios casilleros y un casillero esté a nombre de varios clientes. De igual forma el casillero deberá ser para uso exclusivo del Cliente, por lo cual no podrá contener mercancía que no esté rotulada con su nombre.

3.3 LA EMPRESA tendrá en su página web: www.enviabox.co un espacio disponible en forma permanente para la afiliación «on-line» de los clientes y en el cual también existirá la posibilidad de editar cambios de identificación, dirección de entrega y de contacto. Los cambios son de total responsabilidad de los clientes.

3.4 Todo cliente que se suscriba al servicio de casillero recibirá vía correo electrónico la información completa referente a su casillero: número personal, dirección física, teléfono de contacto, correo electrónico, etc.

3.5 La ubicación física del casillero será en el territorio de los Estados Unidos. LA EMPRESA será quien determine la ciudad y el lugar exacto del mismo teniendo la potestad de cambiarlo según su criterio cuantas veces así lo estime.

3.6 LA EMPRESA se reserva el derecho de contratar los servicios de terceros para el transporte aéreo y/o terrestre de la mercancía.

3.7 EL CLIENTE deberá solicitar sus despachos vía su casillero virtual en nuestra página web: www.enviabox.co. Solicitudes de despacho vía telefónica, correo electrónico o similar, no serán válidas.

3.8 LA EMPRESA se encargará de la recepción, inventario, clasificación, consolidación, desconsolidación, re-empaque, envío de Estados Unidos a Colombia, trámites de nacionalización y entrega de la mercancía en la dirección proporcionada por EL CLIENTE en la página de registro, para los envíos bajo la modalidad de "Tráfico postal y Envíos urgentes".

3.9 Toda mercancía viajará soportada por una guía hija internacional que le será enviada al cliente vía correo electrónico en el momento de realizarse el despacho. Esta guía contiene la información del remitente, destinatario y la liquidación por los servicios de transporte, impuestos y demás cargos aplicados. Posteriormente, luego de cumplirse los trámites de aduana, la mercancía llevará adicionalmente una guía nacional para su reparto y entrega en destino final.

3.10 LA EMPRESA no se hará responsable por el mal direccionamiento de la mercancía a nuestra bodega en Miami. De igual

manera LA EMPRESA no se hará responsable si el cliente entrega información errada sobre la dirección de destino y será el cliente quien asumirá los gastos extras ocasionados por este error.

3.11 La compra de productos que EL CLIENTE direcciona al casillero virtual será de su exclusiva y directa responsabilidad, por lo cual LA EMPRESA no se hará responsable por las obligaciones económicas que se deriven del pago de los productos, del embalaje, seguro y transporte de los mismos desde las instalaciones del proveedor hasta el casillero asignado.

3.12 LA EMPRESA mantendrá canales de comunicación permanentes con el cliente tales como números telefónicos, página web y correo electrónico, para que este permanezca informado de la llegada y salida de mercancía de su casillero virtual y para que dé instrucciones acerca de consolidación, desconsolidación, valoración y despacho de mercancía. LA EMPRESA pondrá toda su diligencia en comunicarse con el cliente, pero al final será responsabilidad de éste ponerse en contacto con LA EMPRESA para las instrucciones del envío.

3.13 Si el cliente no se comunica con LA EMPRESA durante los siguientes 60 días calendarios de la llegada de la mercancía al casillero, LA EMPRESA podrá generar un cobro por concepto de almacenamiento. Si después de dos meses de la llegada de la mercancía EL CLIENTE no se ha comunicado, la mercancía se considerará en abandono y será descartada.

3.14 Si el cliente no ordena el despacho de su mercancía durante los primeros 60 días luego de su ingreso al casillero virtual, LA EMPRESA comenzará a realizar un cobro por concepto de almacenamiento. Mientras EL CLIENTE mantenga una adecuada comunicación con la compañía y pague mensualmente el valor correspondiente al almacenamiento, su mercancía permanecerá en las instalaciones de LA EMPRESA por tiempo indefinido. Si pasados dos meses el cliente no ordena el despacho, no se comunica con la compañía y no paga por almacenamiento, la mercancía se considerará en abandono y será descartada.

3.15 En caso de que la mercancía llegase al casillero sin factura comercial, el cliente se compromete a enviar dicha factura vía e-mail o a emitir una declaración de valor escrita para dicho envío.

3.16 En caso de que la mercancía llegase incompleta o averiada, EL CLIENTE se hará cargo del proceso de devolución con la empresa remitente y LA EMPRESA hará la entrega del mismo al servicio postal correspondiente.

3.17 El Cliente autoriza a LA EMPRESA a descartar catálogos de compra y publicidad no especificada (Correo basura). A pesar de ello y a pesar de la mayor diligencia por parte de LA EMPRESA, no se garantiza que todo el correo no solicitado será eliminado en el proceso de selección, por lo tanto, LA EMPRESA no se hará responsable por los costos relacionados con dicho envío. De igual forma, LA EMPRESA no se hace responsable por el almacenamiento, clasificación y conservación de catálogos, publicidad y correo basura que llegue al casillero virtual y que el cliente no indique expresamente que desea le sean enviados.

3.18 LA EMPRESA se reserva el derecho de contratar los servicios de terceros para los trámites de aduana y para el transporte aéreo y/o terrestre de la mercancía.

3.19 LA EMPRESA se compromete a realizar los trámites aduaneros en Colombia correspondientes a la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes, según las normas vigentes y a través de un depósito habilitado de aduana, los cuales incluyen registro, pre-inspección e inspección aduanera y pago de tributos a nombre del cliente.

3.20 EL CLIENTE se hará responsable por los gastos adicionales de aduana, los impuestos y demás cargos como reprocesos, cuando el valor declarado en la factura o en la declaración de valor, es inferior al estimado por las autoridades colombianas y esto conlleve a un mayor pago de impuestos o a un cambio de modalidad en el trámite de nacionalización.

3.21 EL CLIENTE al aceptar el presente contrato suscribe un derecho de prenda a favor de LA EMPRESA sobre los bienes transportados para garantizar el pago de los servicios contratados, pudiendo de esta forma, ante el incumplimiento económico del presente contrato por parte del cliente, rehusarse a entregar los bienes o incluso a venderlos para que con el recaudo de las ventas pueda saldar las deudas adquiridas con este.

3.22 LA EMPRESA pondrá a disposición de los clientes un lugar en la web (www.enviabox.co) para que estos puedan consultar el estatus de sus envíos.

3.23 El cliente acepta que LA EMPRESA utilice su información personal para todos los efectos relacionados con la prestación de los servicios aquí pactados, para la realización de análisis internos de comportamiento y gestión de sus servicios, para mantenerlo informado de los cambios en las condiciones del contrato, para ofrecer descuentos y tarifas promocionales, para informarle de la realización de concursos y rifas entre los usuarios y para tramitar los cobros de los servicios prestados. De todas formas la información suministrada por usted voluntariamente será utilizada única y exclusivamente para el correcto funcionamiento de nuestros servicios.

3.24 LA EMPRESA se reserva el derecho de admisión de sus clientes y tiene autonomía para la cancelación de cuentas en abandono, inactivas, que presenten antecedentes de fraude, que sean usadas para actividades ilegales, que el cliente utilice para insultar o maltratar a los empleados o a la compañía, que contengan información falsa, que se abran con un objetivo diferente a los servicios logísticos contratados o que pertenezcan a clientes morosos.

4. REGLAMENTACIÓN

4.1 El envío de la mercancía de Estados Unidos a Colombia deberá cumplir con toda la normatividad nacional e internacional de aduana vigente, por lo cual EL CLIENTE declara que acepta todas sus condiciones, restricciones y demás disposiciones relativas a los servicios contratados.

4.2 EL CLIENTE por el presente contrato otorga a LA EMPRESA un poder amplio y suficiente para que realice en su nombre todos los trámites administrativos y de aduana necesarios para la entrada de sus mercancías al país bajo la modalidad de courier.

4.3 Las mercancías que no llenen los requisitos para ser enviadas bajo la modalidad de "courier", podrán ser objeto por orden de la DIAN a cambio de modalidad, pasando a un régimen diferente de importación. En estos casos la responsabilidad de los trámites y costos de nacionalización se traslada directamente al CLIENTE y/o dueño de la mercancía, quien deberá contratar los servicios de un Agente de Aduana y terminar el proceso de Nacionalización. LA EMPRESA se compromete, una vez EL CLIENTE cancele los servicios prestados, a entregar los documentos de transporte al agente de aduana que este autorice y que le permitirán terminar el trámite de ingreso de la mercancía al país.

4.4 LA EMPRESA no se hace responsable de los costos relacionados con los trámites de aduana y demás costos tales como: bodegaje, pre-inspección, inspección, multas, embargos, decomiso parcial o definitivo de los bienes o de cualquier otro que se genere durante el proceso de ingreso de la mercancía al país. En ningún caso el seguro de la mercancía cubrirá la pérdida del bien por decomiso por cualquier entidad, tales como la DIAN, INVIMA, ICA y similares.

4.5 EL CLIENTE será responsable y por lo tanto deberá reintegrar el valor de los gastos en que incurra LA EMPRESA con motivo de todas las reclamaciones de terceros, debido a un paquete que no cumpla con alguna de las normas anteriormente mencionadas y a su vez deberá indemnizar a LA EMPRESA por cualquier perjuicio económico fruto de demandas, multas o costos que se deriven de dicho incumplimiento.

4.6 LA EMPRESA puede negarse a transportar la mercancía que no cumpla con alguna de las condiciones señaladas por la ley o en la cual evidencie que la información suministrada por el cliente es errónea y no concuerda con el contenido de dicha mercancía a despachar.

4.7 LA EMPRESA podrá modificar las condiciones del presente acuerdo en cualquier momento para adaptarlo a los cambios que las autoridades de cualquiera de los dos países, Estados Unidos y Colombia, realice en las leyes de transporte, aduana o cualquier otra que se relacione con los servicios aquí ofrecidos.

5. TARIFAS DEL SERVICIO

5.1 La creación y servicio de casillero virtual no conlleva un costo de suscripción para EL CLIENTE.

5.2 Las tarifas correspondientes a flete, flete variable, impuestos y otros cargos se encuentran expuestos en la página web www.enviabox.co en dólares americanos y podrán ser modificadas sin previo aviso en cualquier momento por LA EMPRESA, para adecuarlas a las condiciones del mercado.

5.3 El precio por concepto de flete de los envíos se calcula en función del valor mayor entre el peso real y el peso volumétrico de la mercancía.

5.4 En algunos casos podrían generarse cargos adicionales tales como: servicio de recogida dentro de los Estados Unidos, servicio de consolidación o desconsolidación, material de empaque, recargo por pago en destino, recargo por modalidad de pago, recargo por almacenaje extemporáneo en el casillero, costos administrativos por cambios en la dirección de entrega, cargos administrativos por ajustes con la DIAN, sobrecostos en el proceso de nacionalización, costos administrativos por mercancía que llegue mal rotulada y sin número de casillero, costos por elaboración de inventarios y cualquier otro que surgiese durante la prestación de los servicios y esté debidamente sustentado, por lo que EL CLIENTE autoriza a LA EMPRESA a cobrar todo cargo incidental directo o indirecto asociado con el manejo de su mercancía.

5.5 El servicio de almacenamiento en el casillero virtual es gratis para la mercancía en tránsito, por lo cual, si luego de 60 días calendarios desde la fecha de ingreso de la mercancía EL CLIENTE no decide realizar el despacho, deberá asumir un costo por almacenamiento a las tarifas vigentes.

5.6 Si por algún motivo, EL CLIENTE decide no despachar la mercancía que tiene en su casillero o decide enviarla por otra compañía diferente, deberá asumir los costos de almacenamiento desde el primer día de su llegada y asumir los costos de manejo administrativo. Para este tipo de cobro se tendrá en cuenta el mayor valor entre libra física o volumétrica y aplicará la excepción por días de gracia (5 días calendario).

5.7 EL CLIENTE tiene el derecho a recoger en las instalaciones de LA EMPRESA en Miami, la mercancía que se encuentre en su casillero virtual, siempre y cuando se identifique plenamente o envíe a un tercero con un poder amplio y suficiente para esta gestión. Este servicio de entrega tendrá un costo por trámite administrativo de retiro más los costos de almacenamiento contados desde el primer día de llegada de la mercancía a nuestras instalaciones y aplicará la excepción por días de gracia (5 días calendario).

6. FORMAS DE PAGO

6.1 El pago del servicio se puede realizar de dos formas: Pago en línea, el cual se efectúa con tarjeta de crédito a través de PayPal, y C.O.D (Collect on delivery), el cual se refiere a pago por medio de consignación o transferencia a una cuenta bancaria en Colombia establecida.

6.2 Aceptamos pagos en línea a través de PayPal, sistema de procesamiento de pagos en línea, por lo que se aplicará un sobre costo porcentual sobre el valor total de la factura. PayPal acepta tarjetas de crédito como Visa, MasterCard, American Express, Discover, JCB, Diner's Club o EnRoute. Son admisibles tarjetas cheque o débito con el logotipo de Visa o MasterCard y se tratan como tarjetas de crédito. No son compatibles con PayPal: Tarjetas de débito que requieran la introducción de un PIN, tarjetas de aprovisionamiento y tarjetas de crédito de marca propia (ej. Tarjetas de grandes almacenes). La información proporcionada por EL CLIENTE a PayPal, como información acerca de su tarjeta de crédito no será compartida con LA EMPRESA. LA EMPRESA tendrá acceso solamente a los datos de facturación.

6.3 Los pagos C.O.D deben realizarse en pesos colombianos utilizando la tasa reportada en el correo electrónico enviado al CLIENTE y conllevan un sobrecargo de \$4 dólares por guía. Si el destinatario incumple con el pago de los servicios, LA EMPRESA podrá retener la mercancía hasta que reciba la totalidad del pago adeudado. Si luego de siete (7) días calendario, contados a partir del primer ofrecimiento de la guía, la cuenta no ha sido cancelada, LA EMPRESA podrá vender la mercancía y utilizar las ganancias para liquidar la deuda. Si no se logra saldar la totalidad de la deuda, LA EMPRESA podrá ejercer su derecho a adelantar un cobro jurídico tanto en Estados Unidos como en Colombia.

6.4 Para todos los efectos cambiarios relacionados con cotizaciones, facturas y transferencias internacionales entre Estados Unidos y Colombia, LA EMPRESA utilizará como referencia la TRM oficial del día de la transacción.

6.5 LA EMPRESA se reserva el derecho de retener envíos dirigidos a un Cliente cuyos pagos no pudieron ser efectivos y el Cliente acepta esta condición. Los costos de transporte y cualquier otro cargo que se hará a la tarjeta de crédito del Cliente por concepto de los servicios provistos mediante el servicio de casillero virtual son independientes de los cargos establecidos por bancos, instituciones financieras o proveedores de tarjetas de crédito por transacciones efectuadas en el extranjero.

7. CONSIDERACIONES ACERCA DE LA PÁGINA WEB

7.1 LA EMPRESA hará su mejor esfuerzo en actualizar el contenido y mantener la seguridad de su página web www.enviabox.co. No obstante, la empresa no garantiza que la información de la página web esté libre de errores y/o que esta pueda evitar problemas tecnológicos tales como: virus, interrupciones de servidor, eliminación o corrupción de archivos o cualquier otro daño ocasionado por mal funcionamiento. Es la responsabilidad del CLIENTE instalar un antivirus y tomar cualquier otra precaución de seguridad necesaria para proteger su equipo electrónico.

7.2 LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar, actualizar y/o eliminar el contenido de su página web con o sin previo aviso a sus usuarios.

7.3 LA EMPRESA se reserva el derecho de interrumpir el servicio de su página web por el tiempo que sea necesario para la actualización de datos y el mantenimiento técnico y de seguridad.

7.4 LA EMPRESA no se hace responsable por cualquier perjuicio, ofensa y/o problema técnico que puedan causar los enlaces a sitios web de terceros, ya que estas páginas web no están bajo su manejo y supervisión.

8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

8.1 LA EMPRESA tendrá en su página web, un lugar de inscripción voluntaria y gratuita para cualquier persona natural o jurídica que desee tener su casillero.

8.2 En el momento de la inscripción LA EMPRESA solo solicitará información personal y en ningún caso solicitará información financiera; esta solo se pedirá en el momento que se requiera realizar un pago por los servicios contratados y se hará cumpliendo las medidas de seguridad exigidas por las entidades emisoras de este tipo de tarjetas y medios de pago.

8.3 El cliente se compromete a suministrar información veraz que permita su plena identificación y contacto. Las personas que utilicen datos que no sean propios serán responsables de las consecuencias que esto genere y de las sanciones que la ley Colombiana y de los Estados Unidos establezcan para este tipo de delito.

8.4 LA EMPRESA utilizará la información de los usuarios para todos los efectos relacionados con la prestación de los servicios aquí pactados, para realizar análisis internos de comportamiento de mercado y gestión de sus servicios, para informar de cambios en las condiciones del contrato, para ofrecer descuentos y tarifas promocionales, para informar sobre la realización de concursos y rifas entre los usuarios, para promover el e-commerce, para transmitir mensajes de felicitaciones en fechas especiales, para publicar noticias de interés general y para tramitar los cobros de los servicios prestados.

8.5 El cliente autoriza a LA EMPRESA a publicar su nombre y código de casillero, a cambio de ningún tipo de compensación, cuando haya sido merecedor de un premio y/o rifa otorgado por la empresa.

8.6 LA EMPRESA se compromete a cumplir la ley Estatutaria No. 1581 de protección de datos personales.

8.7 Todos los usuarios inscritos en LA EMPRESA podrán ejercer su derecho de consultar, modificar, actualizar, ampliar o borrar la información personal inicialmente suministrada.

8.8 En el momento de inscripción el cliente autoriza a LA EMPRESA a suministrarle información comercial y publicitaria de nuestra compañía y de las compañías de nuestro grupo empresarial.

8.9 No se podrá cancelar una cuenta si existe en curso la prestación de un servicio o si se adelanta un proceso de investigación formal por cualquiera de las partes.

8.10 LA EMPRESA se reserva el derecho a desvincular un usuario cuando éste haya suministrado información falsa, cuando incumpla las políticas y normas del contrato de servicio o cuando durante su uso se aparte de las políticas y valores de la compañía. De igual manera LA EMPRESA puede cancelar cuentas en abandono, inactivas o que presenten antecedentes de fraude o mal uso.

9. DISPOSICIONES RELATIVAS AL TRANSPORTE AÉREO

9.1 EL CLIENTE será responsable ante la ley del tipo de mercancía que envíe ajustándose a las leyes postales y de aviación, de Estados Unidos y Colombia.

9.2 El Cliente autoriza a LA EMPRESA a realizar los procedimientos rutinarios de inspección de la mercancía requeridos por las autoridades del gobierno estadounidense, tales como los del TSA, el departamento de aduana o cualquier otro que las leyes determinen. Estos procedimientos incluyen apertura y verificación de contenidos para asegurarse que concuerda con lo declarado, que la mercancía no representa ningún peligro para la seguridad aérea, que cumple con las regulaciones aduaneras y que se encuentra en buen estado.

9.3 LA EMPRESA no se hará responsable por la pérdida de mercancías debido a la incautación de aduanas ni entidades similares.

9.4 LA EMPRESA se reserva el derecho a no enviar y rechazar todo tipo de mercancía que:

- Esté prohibida para el envío bajo la modalidad de courier.
- Pudiese generar cualquier tipo de peligro, pérdida, daño o perjuicio a la compañía o a terceros.
- Se considere "Mercancía peligrosa" o Contenga artículos prohibidos o restringidos por el TSA (Transportation Security Administration), la IATA (International Air Transport Association), la ICAO (International Civil Aviation Organization), la ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods), u otra organización pertinente.

En estos casos, LA EMPRESA le pedirá al cliente que imparta instrucciones sobre el retiro de la mercancía del casillero y le ofrece el servicio de reenvío al proveedor en Estados Unidos a unas tarifas comerciales, pero será responsabilidad del CLIENTE proceder con dicha orden de despacho, o de lo contrario pasar a recoger la mercancía o declararla en abandono. Si pasados 15 días de dicha notificación, el cliente aún no ha dispuesto por algún medio el retiro de la mercancía del casillero, esta será considerada en abandono y será descartada.

10. PROCESO LOGÍSTICO

10.1 LA EMPRESA se compromete a realizar las siguientes actividades en el menor tiempo posible para beneficio de las partes, no obstante, los tiempos estipulados son aproximados toda vez que son muchas las variables que podrían afectarlos.

10.2 Recepción de mercancía: ingresar al sistema una descripción de los artículos que contiene, con foto dentro de 6 a 8 horas hábiles de trabajo luego de su llegada a nuestra bodega. EL CLIENTE, al ingresar a su casillero podrá verificar si la caja ya fue recibida en bodega.

10.3 Envío de una notificación de recibo de nuevo inventario al correo electrónico del usuario que incluye descripción general, peso y fecha de recibida la mercancía. Luego procederemos a almacenar la mercancía según código y locación. Si la mercancía llega mal marcada (sin nombre, sin número de casillero, una de las dos o ambas) inmediatamente se traslada a malla en espera de que se determine el dueño y el casillero correcto. Los clientes que habiendo recibido una confirmación de entrega en nuestras bodegas por parte de una transportadora local (UPS, USPS, FedEx, Amazon, DHL u otro), pero que el mismo no se encuentra en su inventario de casillero, deben enviar vía correo electrónico a contactenos@enviabox.co su nombre completo, su número de casillero, el número del tracking que le dio el transportador local, el nombre de la tienda en que compró, una descripción de los artículos y en el mejor de los casos una copia de la factura de compra para facilitarnos la identificación de su mercancía. Si una caja pasa más de dos meses en la malla se considerará en abandono y será descartada.

10.4 Guía hija: Se genera automáticamente cuando EL CLIENTE decide despachar y realiza el pago correspondiente de manera válida. LA EMPRESA presta el servicio de consolidación y re-empaque orientado a colocar todos los artículos en una sola caja y a proteger la mercancía durante el transporte, así como reducir el peso y el volumen para el cliente.

10.5 Despacho: Las guías hijas que tengan forma de pago 'COD', saldrán para Colombia en el siguiente manifiesto de carga disponible y quedarán en estado 'en Novedad', pendientes de pago. Una vez se reciba el comprobante de pago, la guía saldrá hacia dirección de entrega. Las guías con pago a través de PayPal seguirán el camino hacia dirección de entrega. A la 1 pm hora Miami, se realizará el corte de despacho internacional.

10.6 Envío de Miami al destino final: una vez despachada la mercancía el tiempo de entrega en la dirección del cliente será entre 2 y 3 días hábiles aproximadamente. No obstante lo anterior, LA EMPRESA no se hará responsable de los retrasos causados por fuerza mayor o por problemas más allá de su control, tales como dificultades con las aerolíneas, demoras en el proceso de aduana, mal tiempo, daños en las carreteras, etc.

10.7 El cliente acepta que el envío pueda realizarse por cualquier ruta y la mercancía pueda ser desviada, incluida la posibilidad de parar en lugares de escala intermedios.

11. ENTREGAS E IMPOSIBILIDADES DE ENTREGA

11.1 LA EMPRESA no entregará ninguna caja que no esté debidamente cerrada y en perfecto estado y el cliente y/o destinatario no está en la obligación de recibirla si no se cumple esta condición.

11.2 LA EMPRESA entregará la mercancía en la dirección aportada por el cliente y a la persona que se haga responsable en ese lugar, que no necesariamente siempre será la persona indicada como destinataria. La prueba de entrega llevará firma y se encontrará en el sistema de **envía** en máximo 24 horas después de la entrega.

11.3 La mercancía no puede ser entregada en apartados de correos ni receptorías de otras compañías de transporte.

11.4 Los envíos podrán ser entregados al destinatario en alguna de nuestras receptorías autorizadas.

11.5 LA EMPRESA no notifica al destinatario una entrega a realizar.

11.6 LA EMPRESA podrá notificar al destinatario de una entrega fallida mediante el rastreo en su página web.

11.7 Si el envío es considerado inaceptable por el destinatario o por las autoridades de la aduana, si el destinatario no puede ser razonablemente identificado o localizado, o el destinatario rechaza pagar los aranceles aduaneros y/u otros cargos del envío, LA EMPRESA hará cuanto razonablemente esté a su alcance para solucionar este problema y de no ser posible, la mercancía podrá ser abandonada, destruida, enajenada o vendida sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad hacia el remitente ni ninguna otra persona, aplicándose las ganancias contra los aranceles aduaneros, los cargos del envío, los costos por almacenamiento y demás costos administrativos relacionados.

11.8 LA EMPRESA tendrá derecho a destruir cualquier envío que la legislación aplicable impida devolver al remitente, así como cualquier envío de mercancía peligrosa.

12. ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

12.1 Cualquier notificación, queja o reclamo por parte del cliente deberá ser tramitada a través del correo electrónico contáctenos@enviabox.co o enviando la documentación respectiva a la dirección física del casillero mediante un correo certificado con firma, tal como DHL, UPS, Fedex, USPS, etc.

12.2 Las reclamaciones estarán limitadas a una por envío y será requisito la cancelación de la factura de transporte para iniciar el proceso de investigación.

12.3 LA EMPRESA solo atenderá reclamos realizados por el cliente dueño del casillero o por el destinatario de la mercancía que figure en la guía hija. Ningún tercero podrá tramitar reclamos sin la respectiva autorización del cliente y/o destinatario de la mercancía.

12.4 Toda reclamación por pérdida o daño de mercancía durante el transporte desde Estados Unidos a Colombia deberá hacerse durante las 24 horas siguientes a la entrega en la dirección de destino. Por fuera de este periodo se entenderá que la mercancía fue recibida a satisfacción por parte del cliente y el reclamo se considerará extemporáneo.

12.5 En el caso de una reclamación, LA EMPRESA se reserva 8 días hábiles para dar una respuesta inicial. Luego de esta respuesta inicial, EL CLIENTE contará con 8 días hábiles en los cuales se compromete a presentar documentos necesarios para la investigación como: facturas de compra, número de tracking, fotografías, certificados de propiedad, correos electrónicos, etc.

- En el evento de que el cliente se demore en proporcionar la información requerida para la tramitación del reclamo y agote los 8 días hábiles estimados para ese fin, perderá todo derecho de reclamación a no ser que presente pruebas que justifiquen ampliamente esa demora, caso en el cual se ampliará dicho plazo en 8 días más. Si cumplido este último plazo persiste la no presentación de los documentos solicitados, el cliente perderá todo derecho de reclamación.

- LA EMPRESA contará con 8 días hábiles a partir de la recepción de toda la información solicitada para emitir una respuesta definitiva.

- Si se evidencia una falta de colaboración por parte del cliente en cualquier momento, este perderá los derechos de reclamación.

12.6 Los pagos por concepto de flete variable se harán según el valor en dólares de la mercancía y se podrán hacer en dólares o en pesos colombianos liquidados según la TRM aplicable en el momento de la transacción. LA EMPRESA no está obligada a restituir un artículo objeto de reclamación.

12.7 LA EMPRESA no reconocerá ni responderá por pérdidas argumentadas por el cliente tales como lucro cesante, pérdidas de oportunidades de negocio o de ingresos que se deriven de la pérdida de uso cuando estas resultasen con motivo de un retraso en la entrega o pérdida de un bien.

13. RESPONSABILIDADES Y GARANTÍAS

13.1 Todos los envíos, con las excepciones que se describen en el numeral siguiente, deberán estar amparados por un flete variable que se incluirá en la factura de cobro.

13.2 LA EMPRESA se reserva el derecho de no asegurar mercancías tales como: vajillas, pinturas, obras de arte, porcelanas, cristal, vidrios, espejos, o cualquier otro artículo de valor extraordinario o de material delicado que pudiese fácilmente sufrir algún daño durante el transporte.

13.3 El valor del flete variable será de un porcentaje sobre el valor declarado. El cliente entiende y acepta que la cobertura no excederá el valor declarado. El cliente reconoce que el valor límite máximo de un artículo a declarar bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes es de USD \$ 2,000. En ningún momento se permitirá asegurar un producto por un valor superior al del valor comercial de la factura de compra o valor en el mercado. El cliente podrá certificar el valor de la mercancía utilizando la factura comercial de compra o presentando una declaración de valor en la cual informe bajo su total responsabilidad cual es el valor de los artículos a transportar.

13.4 LA EMPRESA solo responderá por los daños físicos que sufra la mercancía asegurada que estén directamente relacionados con el transporte. LA EMPRESA no se hace responsable por el mal funcionamiento de equipos, máquinas o demás artículos transportados.

13.5 Los artículos perecederos y los que son sensibles a cambios de temperatura se transportarán bajo la responsabilidad absoluta del cliente. LA EMPRESA no dispondrá de un tratamiento especial para dichos paquetes y el seguro no cubrirá los daños que se presenten como consecuencia de esta característica particular.

13.6 Los documentos se envían sin valor comercial y sin seguro y no podrán ser objeto de reclamación por pérdida o deterioro. LA EMPRESA tampoco se hará responsable por las implicaciones monetarias que se generen a raíz de la pérdida, demora, decomiso por parte de las autoridades aduaneras o daño en los documentos y/o paquetes transportados.

13.7 LA EMPRESA no responderá por los daños que se generen en artículos que estén empacados de fábrica y no presenten deterioro externo que evidencie maltrato físico durante el transporte.

13.8 LA EMPRESA no es responsable de las pérdidas o daños derivados de circunstancias ajenas a su control. Estas circunstancias incluyen, pero no se limitan a las siguientes:

- Daño eléctrico o magnético de imágenes electrónicas, fotográficas o de datos y grabaciones en dispositivos o el borrado de los elementos anteriormente mencionados

- Daños generados durante o como consecuencia de las inspecciones de los oficiales de aduana o de representantes gubernamentales.

- Daños generados por "Fuerza Mayor" – ej. terremotos, huracanes, tormentas, inundaciones, niebla, guerras, accidentes aéreos, terrorismo, disturbios, embargos, conmoción civil o acciones sindicales, etc.

- Daños o pérdidas responsabilidad de proveedores y/o de los transportadores locales. LA EMPRESA solo responderá por mercancía que haya recibido en sus bodegas. Para dicho efecto será válida únicamente la información escaneada por LA EMPRESA y no los registros de los proveedores locales.

- Envíos erróneos o incompletos de los proveedores del cliente.

- Envíos entregados en otros lugares por los transportadores locales.

13.9 LA EMPRESA reconocerá por pérdida o daño únicamente el valor declarado por el cliente que será el que figure en la declaración de valor o factura con la que viaje la mercancía.

13.10 En casos donde LA EMPRESA acepte reponer el valor declarado de mercancía, según la declaración de valor del cliente, LA EMPRESA recogerá la mercancía en cuestión como parte del salvamento, previamente a pagar el valor declarado al cliente. Una vez recogido el salvamento LA EMPRESA hará la reposición del dinero correspondiente al valor declarado.

13.11 En los casos de pérdida, daño o deterioro cuando la mercancía aún no ha sido despachada, LA EMPRESA cubrirá el valor declarado por el cliente o la factura de compra. Los pagos por concepto de flete variable se harán según el valor en dólares de la mercancía. LA EMPRESA no está obligada a restituir un artículo objeto de reclamación.

13.12 LA EMPRESA no se hará responsable de los daños en los envíos de televisores, solo responderá por el valor declarado únicamente en caso de pérdida total del producto debido a hurto.

13.13 LA EMPRESA no reconocerá ni responderá por pérdidas argumentadas por el cliente tales como lucro cesante, pérdidas de oportunidades de negocio o de ingresos que se deriven de la pérdida de uso cuando estas resultasen con motivo de un retraso en la entrega o pérdida de un bien.

13.14 La responsabilidad de LA EMPRESA en relación con cualquier envío, aparte de sus obligaciones adquiridas por el seguro, estará limitada por el convenio de Montreal o Convenio de Varsovia, según aplique o, en ausencia de dicho convenio al menor de los siguientes importes: el valor de mercado, el valor declarado o 19 "Derechos Especiales de Giro" por kilogramo (aproximadamente USD \$ 26.00 por kilo).

13.15 El cliente indemnizará y mantendrá indemne a LA EMPRESA por cualquier daño o pérdida que se derive de su incumplimiento con relación a cualquier legislación o normativa aplicable del país de origen o país de destino y del incumplimiento de cualquiera de las siguientes declaraciones y garantías:

- Toda la información facilitada por el remitente o sus representantes es completa y exacta.
- El envío es aceptable para su transporte de acuerdo con las regulaciones del courier.
- El envío fue preparado en instalaciones seguras por personal fiable y se protegió de interferencias no autorizadas durante su preparación, almacenamiento y traslado de este a LA EMPRESA.
- El remitente ha cumplido con la legislación aplicable en materia de aduanas, importación, exportación, protección de datos, sanciones, embargos y otras leyes y normativas.
- El remitente ha obtenido todos los consentimientos necesarios en relación con los datos personales facilitados a LA EMPRESA, incluyendo información del destinatario que podrá ser solicitada para el transporte, despacho de aduanas y la entrega, como la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil.

14. Duración del contrato

Este acuerdo comienza a regir a partir de la aceptación de las condiciones por parte del cliente en el momento de su inscripción y tendrá una duración ilimitada siempre y cuando alguna de las partes no exprese lo contrario. No existen causales especiales para la terminación de este acuerdo por lo cual cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier momento.

15. INTRANSFERIBILIDAD.

Este contrato es intransferible y EL CLIENTE se compromete a cumplir con lo estipulado anteriormente, en caso contrario LA EMPRESA se reserva el derecho de dar por terminado el contrato. Por lo anterior, le queda prohibido al CLIENTE ceder a ningún título el presente contrato sin el consentimiento previo y escrito de LA EMPRESA. Si el CLIENTE contraviniera esta estipulación, la cesión no tendrá efectos jurídicos con relación a LA EMPRESA.

16. VALIDEZ

La aceptación total de los términos y condiciones del servicio de Casillero Virtual envíabox significa que EL CLIENTE autoriza que se carguen los montos de los costos de transporte, manejo y otros cargos que apliquen. Esta aceptación por EL CLIENTE y por LA EMPRESA serán condiciones necesarias para la validez de este contrato, en todo su contenido y consecuencias. Las negociaciones especiales que surjan por cualquier motivo (créditos, reducción permanente de tarifas u otros) serán perfeccionadas en documento aparte y validadas como un «otro sí» derivado del presente contrato, para lo cual se requiere dejarlo explícitamente escrito en su contenido, y será anexado al presente como parte integral del mismo.

17. LEGISLACIÓN APLICABLE

17.1 Cualquier controversia que se derive o esté relacionada con los Términos y Condiciones del presente acuerdo, estará sujeta a la jurisdicción de los Tribunales del estado de la Florida en Los Estados Unidos de América.

17.2 Si alguna de las cláusulas o parte de estas fuese nulas o ineficaces dentro de un proceso según el concepto de la autoridad competente, el resto de los Términos y Condiciones no afectados por la nulidad o ineficacia, permanecerán subsistentes y no perderán su valor y aplicabilidad.

17.3 El remitente se somete irrevocablemente a dicha jurisdicción, a menos que la ley aplicable indique lo contrario. No obstante, si la legislación aplicable permitiera la elección de fuero o de jurisdicción diferente, ésta será la determinada por LA EMPRESA.