

## IMPORTANTE LEER Y APROBAR ANTES DE UTILIZAR LOS SERVICIOS

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

Para el envío de tráfico postal urgente (Courier) el remitente será el responsable de suministrar toda la información para el manejo del envío (descripción, cantidad, valor declarado, sub-partida arancelaria, servicio por el cual desee manejar el envío).

Nota 1:

El servicio de Courier ofertado por INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS es puerta a puerta, pero no incluye los costos de aduana y nacionalización en destino.

Le agradecemos tener en cuenta los siguientes lineamientos de nuestro servicio:

- Las cotizaciones realizadas previamente son provisionales, están sujeta a variación y son válidas máximo 10 días.
- Cuando el paquete ingrese a nuestras instalaciones, se confirmará peso y dimensiones, para actualizar cotización o despacho según instrucciones del cliente.
- Importante: La relación peso / volumen, teniendo en cuenta que en las tarifas ofertadas siempre se aplicará sobre el peso que reporte en libras, bien sea el físico o volumétrico.

**El peso volumétrico es calculado de la siguiente manera: Largo X Ancho X Alto dividido entre 366. (Las medidas se toman en pulgadas)**

**Largo x Ancho x Alto / 366 = Peso Volumétrico**

- Toda la mercancía que sale por medio de nuestra compañía debe ir amparada bajo la modalidad de Courier.
- Tiempos de entrega aproximada 5 días hábiles
- Esta cotización solo incluye fletes, no se incluyen impuestos, ni costos de aduana en destino.
- INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS, no se hacen responsables por legislación o políticas aduaneras en destino como cambios de modalidad o procesos de "formal entry".
- **Todo envío es susceptible de procesos de nacionalización ordenados por la aduana de cada país, INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS no son responsables de costos de liberación, nacionalización y/o otros cargos adicionales.**
- **Todo envío es susceptible de pago de impuestos en destino.**

• **No es responsabilidad de INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS, de los precios declarados de la mercancía, los cuales están sujetos a revisión y/o revaloración por parte de la aduana en destino**

- Tarifas expresadas en dólares americanos.
- Tiempos de tránsito no incluyen tiempos de aduana ni otros retrasos.

“En las tarifas de Courier ofertadas para otros países con excepción de Colombia NO INCLUYE NINGÚN IMPUESTO QUE SE GENERE EN DESTINO, ENTREGA EN LA PUERTA DE DESTINO FINAL”.

Según esta modalidad, se podrán importar los envíos de correspondencia, los paquetes postales y los envíos urgentes siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- El valor no debe exceder los dos mil dólares (US\$2.000).
- El peso no debe exceder los cincuenta (50) kilogramos.
- No pueden incluirse mercancías sobre las cuales existan restricciones legales o administrativas para su importación, salvo cuando se trate de envíos que no constituyan expedición comercial. Se entenderá que se trata de envíos que no constituyen expediciones de carácter comercial o en las regulaciones aduaneras de cada país destino.
- Certificaciones o permisos adicionales que sean solicitados por la aduana en destino deberán ser suministrado por el destinatario.
- Los impuestos que lleguen a generasen en el país destino deberán ser cancelados por el destinatario.
- **No pueden incluirse los bienes contemplados en el Acuerdo de la Unión Postal Universal entre los que se encuentran: juguetes bélicos, dinero en efectivo, papel moneda o cualquier otro título valor al portador, objetos obscenos o inmorales, pornografía, juguetes sexuales o similares, alcoholes y licores de todo tipo, medicinas (incluyendo vitaminas), tabaco, artículos de aseo en general, productos químicos, material peligroso, motores de combustión interna y equipos que contengan motores, cocaína, morfina, marihuana, opio y otros estupefacientes.**
- **No pueden incluirse armas, publicaciones que atenten contra la moral y las buenas costumbres, productos precursores en la elaboración de narcóticos, estupefacientes o drogas no autorizadas por el Ministerio de Salud y mercancías cuya importación se encuentre prohibida en las regulaciones aduaneras de cada país destino.**

- Las medidas no deben superar un metro con cincuenta centímetros (1.50 metros) en cualquiera de sus dimensiones; ni tres metros (3 metros) la suma de la longitud y el mayor contorno tomado en sentido diferente al de la longitud, cuando se trate de paquetes postales.
- Al momento de arribar al territorio aduanero nacional del país destino deberán presentar la factura comercial o el documento que acredite la operación, donde conste el valor del envío remitido bajo el régimen de tráfico postal.

Vale la pena tener en cuenta que las labores de recepción y entrega de importaciones por tráfico postal no son adelantadas por la Aduana del país Destino. Estas se encuentran a cargo de la Administración Postal Nacional y las empresas legalmente autorizadas por ésta. Las de envíos urgentes se realizan directamente por las empresas de transporte internacional, que hubieren obtenido licencia como empresas de mensajería especializada.

Cuando las mercancías no cumplan los requisitos anteriormente descritos, la legislación aduanera establece la figura del cambio de modalidad de importación, lo cual conlleva al cumplimiento de los requisitos y formalidades de la modalidad de importación ordinaria, entretanto, se dispone el traslado de la mercancía a un depósito aduanero autorizado en cada país.

**1.) Es importante que cada cliente, al momento de recibir su envío, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:**

**Antes de firmar la guía de entrega de la transportadora favor verificar si el sello de seguridad o la caja presentan indicios de manipulación, o si la mercancía presenta faltantes, ya que si esto ocurre será necesario seguir las siguientes indicaciones:**

- En caso de faltante, no debe firmar, ni recibir el envío o en determinado caso, recibirlo, pero no firmar conforme, sino dejar constancia de la situación en la remisión del conductor que realiza la entrega.
- Reportar la novedad al equipo de INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS quienes realizarán el seguimiento de la novedad con la transportadora.
- Cualquier novedad se debe realizar en un plazo inferior a 24 horas, posterior a la entrega, de esta forma, iniciar el proceso de revisión pertinente.

**IMPORTANTE:**

**Si el cliente no sigue estas indicaciones de sello de seguridad y firma sin realizar la anotación de inconformidad, significa que está conforme con la entrega y no tiene anomalía por parte de la transportadora, ni por parte de INNOVATION CORP SAS y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS, por tanto, cualquier tipo de reclamaciones posterior, queda fuera de la cobertura de la aseguradora, ya que no cuenta con el proceso requerido y por consiguiente esta reclamación no podrá continuar.**

2.) Si la reclamación se realiza después de las 24 horas permitidas, después de haber recibido la caja, no procederán las reclamaciones, ya que son políticas de las transportadoras nacionales.

3.) INNOVATION CORP SAS recibe las cajas selladas por parte de los almacenes o compañías de ventas de los productos y no realiza manipulación en la bodega de Miami, ni en bodega de Bogotá.

4.) El cliente es responsable de entregar el producto perfectamente empacado para su despacho.

**5.) Los productos delicados deberán ir embalados en sus empaques originales, por lo tanto, en caso de daño no procederán las reclamaciones sino cumple con estas indicaciones.**

➤ **INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS no se hacen responsables por el envío de vidrio, porcelanas o artículos delicados que puedan tener cualquier avería en el envío.**

➤ **Los productos delicados como: televisores, electrodomésticos, computadores y todo tipo de producto que sea frágil, entregados por los remitentes, deberán estar en sus empaques originales con la debida protección, sin artículos adicionales como ropa, accesorios de belleza, juguetes, entre otros.**

➤ **INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS tienen la autonomía de realizar el re-empaque de estos productos (frágiles) en otra caja individual, para su debido despacho nacional, en el cual el remitente o destinatario deberá incurrir en el pago de \$20 dólares adicionales dado que por políticas de las transportadoras este tipo de productos no se reciben para transporte nacional sin estas medidas de seguridad. Tenga en cuenta que si no se realiza este pago la caja de los demás artículos no se despachará al cliente final.**

➤ **INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS no se hacen responsable del envío de televisores de ningún tipo. Toda responsabilidad corre por parte del cliente, el cual deberá firmar la carta de exoneración de la responsabilidad de parte de INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS de la Transportadora Nacional sobre cualquier tipo de indemnización por daño. En caso de no contar con ese documento firmado no se despachará hasta que no se cuente con él.**

(Favor descargar carta de exoneración)

➤ **En caso de reclamación mantenga la mercancía y todo el embalaje original que incluye cartones y contenido, hasta que termine el proceso de reclamación, en caso de que requiera su inspección por parte de la transportadora que realizó la entrega en Colombia.**

6.) Todos los envíos están sujetos a revisión por la autoridad aduanera y las regulaciones de cada país, por tanto, en caso de presentarse alguna reclamación debe ser reportado, tal como se indicó previamente.

a.) La empresa INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS no responden por decomisos de aduana o de cualquier otra autoridad y no se obliga a gestionar el retiro de las mercancías que hayan sido retenidas. Restringiremos el servicio contra quienes nos ocasionen perjuicios por mercancías de contrabando.

7.) Todos los artículos deberán ser declarados y relacionados en la descripción de la guía. Si por algún motivo el artículo no se encuentra relacionado, ni declarado en la guía no procederá ningún tipo de reclamación.

#### **Para el envío de un celular de Miami a otros países:**

**Solo se puede enviar un celular por guía o por cliente en la modalidad de tráfico postal urgente con las siguientes condiciones:**

- **IMEI del celular**
- **Descripción del producto (marca, modelo, color, referencia, etc.).**
- **Partida arancelaria.**
- **Valor declarado.**

8.) Tiempo de entrega.

Se busca una mejora continua del servicio y realizar las entregas en los tiempos estipulados, por tanto, se solicita a la agencia tener precaución al momento de diligenciar la guía de despacho, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

➤ Verificar con el cliente que la información del destinatario esté completa y correcta, diligenciando la información solicitada:

Nombre, dirección, ciudad y dos teléfonos celular o fijo, los cuales serán registrados en la guía desde su creación, permitiendo mayor efectividad en las entregas.

Para las guías COD (pago contra entrega), es necesario indicar el correo electrónico del cliente para notificar el valor a cancelar y agilizar la labor de recaudo de dinero, realizado por el departamento financiero.

INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS no tienen ningún contrato ni pólizas de cumplimiento en el correo, por tanto, el cliente entiende que los retrasos en las entregas se deben a factores externos y terceros, el cliente debe abstenerse de realizar cualquier reclamación de tipo legal y entiende que INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS no pagará indemnizaciones por retrasos en entregas.

- Es importante diligenciar la información correcta del destinatario, ya que un cambio de dirección en la guía genera un costo adicional de transporte, relacionado a continuación.
- **\*\*El Cambio de dirección en la misma ciudad, genera un costo de \$ 10 dólares mínimo para guías de 50 kg.**
- **\*\*El Cambio de ciudad, genera un costo de \$15 dólares mínimo, para guías de 50 kg.**
- **Los envíos con un peso superior o despachos en re-expedición serán cotizados de forma puntual. (Aplican condiciones y restricciones).**

**NOTA: En la casilla comentarios se puede indicar información adicional, como es el caso de las guías que son reclamadas por una persona diferente al destinatario.**

9.) En caso de presentarse alguna novedad será requerido los siguientes documentos por el Departamento de PQR (preguntas, quejas y respuestas).

- Factura comercial de los artículos o productos contenidos en la guía de transporte.
- Lista de los artículos faltantes e inventario de lo que llegó en la caja.
- Carta de reclamación.
- Guía o prueba de entrega de la transportadora donde se evidencia la inconformidad de la entrega

10.) Tiempo de respuesta.

Las reclamaciones por pérdidas y/o daños serán atendidas por el departamento de PQR, quienes realizarán la investigación pertinente para cada caso. Por tanto, el tiempo de respuesta, en condiciones normales, será de 15 días hábiles. El cual cuenta a partir de la fecha de creación del ticket de PQR. Las reclamaciones verbales no proceden con la aseguradora.

En caso de presentarse reajuste de valor por parte de las Autoridades de Aduana de Colombia (DIAN), el destinatario asumirá el pago de este valor. Por tanto, cuando se presente controversia de valor, el cliente debe entregar una carta formal donde solicita una segunda revisión del valor del producto y adjunta la factura comercial. Este proceso cuenta con un tiempo de respuesta, por parte de la DIAN de 20 días hábiles.

**Todos los costos extras que se puedan presentar en Aduana corren por parte del cliente.**

**A continuación, un listado de precios el cual el cliente debe pagar para cualquier gestión por anticipado:**

- **Gestión por cambios de modalidad: 15 dólares**
- **Trámite de inmovilizaciones: 20 dólares**
- **Reclamaciones por valorizaciones: 16 dólares**

12). COBERTURA:

➤ INNOVATION VICA CORP y/o la agencia virtual INTERBOX EXPRESS ofrecen un seguro mínimo de \$100 dólares por un costo de \$5 dólares.