

POLÍTICAS GENERALES DE SERVICIO – PICAPAQCARGO

INTRODUCCIÓN LEGAL Y OPERATIVA

El presente documento constituye el cuerpo normativo que regula los servicios de transporte y logística internacional ofrecidos por PICAPAQCARGO. Estas políticas generales se aplican obligatoriamente a toda operación gestionada, sin excepción, desde el momento en que el cliente entrega la carga, realiza el pago o formaliza el uso de cualquier plataforma asociada a la empresa. Las operaciones quedan sujetas a la normativa internacional de transporte, comercio exterior y control aduanal, así como a las disposiciones legales del país de origen y destino de las mercancías.

El objetivo de estas disposiciones es salvaguardar los intereses jurídicos, financieros y operativos de la empresa, garantizar la trazabilidad de cada paquete, asegurar la transparencia contractual y brindar al cliente un marco claro, justo y predecible. Estas políticas están estructuradas para ofrecer máxima protección a PICAPAQCARGO sin descuidar los derechos del usuario, estableciendo mecanismos claros de responsabilidad, limitaciones contractuales y canales efectivos para resolver incidencias.

Se hace constar expresamente que cualquier cliente, proveedor, intermediario, agencia o entidad que interactúe con PICAPAQCARGO queda sujeto a estas condiciones. En caso de conflicto, prevalecerá el contenido de este documento sobre cualquier acuerdo verbal o interpretación subjetiva. La empresa se reserva el derecho de modificar, actualizar o ajustar estas políticas conforme a las nuevas regulaciones del sector logístico y aduanal.

TÍTULO I – GENERALIDADES

Artículo 1. Alcance, naturaleza y obligatoriedad Estas políticas tienen fuerza vinculante para todos los usuarios, colaboradores y entidades asociadas a PICAPAQCARGO. Su alcance cubre todos los procesos logísticos, desde la recepción de mercancía hasta su entrega final, pasando por el transporte, clasificación, despacho y seguimiento.

El usuario acepta, por el simple uso del servicio, la totalidad de este marco normativo, el cual se ajusta a las regulaciones internacionales de comercio exterior, al Código de Regulaciones Federales (CFR Title 19), y a la Resolución 206/2014 de la Aduana General de países del Caribe.

La empresa podrá suspender o rechazar operaciones en caso de que se vulnere este reglamento. La omisión en la lectura del presente documento no exime de su cumplimiento. La aceptación tácita se activa en el acto del pago, la firma del formulario o



el depósito del paquete en cualquiera de nuestras instalaciones. La empresa se reserva el derecho de actualizar este documento cuando lo exijan los cambios en la normativa aduanal o logística. El cliente, por su parte, asume el compromiso de mantenerse informado y de no delegar su responsabilidad a terceros. Estas políticas garantizan la transparencia operativa y jurídica entre las partes.

Artículo 2. Ámbitos operativos y colaboración con terceros PICAPAQCARGO opera bajo una red de coordinación internacional en colaboración con agencias aliadas, operadores logísticos certificados, y entidades aduaneras de los países de origen y destino. Esta colaboración nos permite ofrecer cobertura total en el territorio nacional caribeño, incluyendo zonas rurales, y en regiones específicas de Europa, Estados Unidos y América Latina.

Sin embargo, la empresa no se responsabiliza por incidentes operativos derivados de agencias no autorizadas, operadores externos sin vínculo contractual o entidades que actúen fuera de los canales oficiales. Todo acuerdo con terceros debe estar debidamente documentado, registrado e informado al cliente.

La empresa tampoco responderá por paquetes manipulados por otras entidades una vez entregados. Los servicios ofrecidos son centralizados y bajo control estricto de nuestra red certificada. El cliente deberá realizar los envíos únicamente a través de canales avalados por PICAPAQCARGO, evitando el uso de servicios informales o particulares que no garanticen trazabilidad ni control documental. Cualquier intento de subcontratación o uso de intermediarios sin aprobación de la empresa eximirá automáticamente a PICAPAQCARGO de toda responsabilidad contractual o legal.

Artículo 3. Exclusión de responsabilidad por compras en línea La empresa establece expresamente que no se hace responsable por mercancías adquiridas a través de plataformas de comercio electrónico tales como Shein, Temu, Amazon, AliExpress o similares, salvo que las mismas hayan sido recepcionadas directamente por personal autorizado de PICAPAQCARGO en nuestras instalaciones oficiales. El cliente deberá verificar personalmente que el paquete haya sido entregado correctamente a nuestra entidad.

No se aceptarán reclamos por artículos extraviados, dañados o que nunca llegaron a nuestras manos. Además, la falta de documentación o guía de seguimiento por parte del remitente anula cualquier posibilidad de reclamo.



Los riesgos asociados al transporte de compras en línea recaen íntegramente sobre el comprador, especialmente en casos donde el proveedor o plataforma no garantice envío seguro ni condiciones aduanales claras. El cliente debe asegurar que la mercancía esté correctamente identificada, que incluya factura o comprobante de pago y que se declare conforme a la Resolución 132/2021.

PICAPAQCARGO se compromete a actuar con diligencia siempre que la mercancía esté bajo su custodia y registro interno.

Artículo 4. Recepción, verificación y clasificación La recepción de paquetes en nuestras instalaciones constituye un acto formal de aceptación de la carga por parte de PICAPAQCARGO, sujeto a verificación inmediata por el personal logístico.

Todos los artículos deberán ser entregados debidamente embalados, identificados con datos legibles del remitente y destinatario, y acompañados por la declaración jurada del contenido. Una vez recepcionada la mercancía, el personal de PICAPAQCARGO procederá a pesarla, medirla, etiquetarla y clasificarla según la modalidad de envío seleccionada.

Se advierte que cualquier paquete con signos visibles de daño, contenido sospechoso, documentación incompleta o embalaje deficiente podrá ser rechazado sin derecho a reclamo. En caso de duda sobre el contenido, la empresa podrá abrir el paquete en presencia del remitente o notificar al cliente para coordinar la verificación.

Esta medida garantiza el cumplimiento de las normativas aduanales internacionales y la seguridad operativa. Además, se informa que la clasificación interna se rige por el tipo de producto, peso volumétrico, condiciones del embalaje y destino final. Los paquetes mal declarados o sin información completa serán tratados como irregulares, y su procesamiento podrá sufrir demoras o ser suspendido. Todo cliente deberá colaborar activamente durante este proceso.

Artículo 5. Diferenciación por modalidad de envío Los servicios ofrecidos por PICAPAQCARGO están diseñados para adaptarse a diversas necesidades de envío y se estructuran en tres modalidades principales, cada una con condiciones específicas. El Envío Aéreo Express está orientado a entregas urgentes con tiempos estimados de 3 a 5 días hábiles, priorizando paquetes de bajo volumen y alta necesidad, tales como documentos, artículos médicos o repuestos esenciales.



El Envío Aéreo Regular tiene un rango de entrega de 7 a 12 días hábiles y está enfocado en mercancías personales, textiles, calzado, misceláneas, y productos de valor intermedio. Por su parte, el Envío Marítimo Económico está destinado a artículos voluminosos o de bajo costo por unidad, con tiempos de entrega que oscilan entre 20 y 30 días naturales. Esta última modalidad incluye bienes como colchones, muebles pequeños, electrodomésticos y productos agrícolas procesados.

El cliente es responsable de seleccionar la modalidad correcta, siendo orientado por nuestros agentes al momento del registro. Cualquier error en la selección de modalidad o en la descripción de la mercancía puede generar ajustes tarifarios, retrasos o devolución del paquete. Las diferencias entre modalidades implican no solo tiempos y costos, sino también restricciones por peso, tipo de artículo y valor declarado.

TÍTULO II – RESPONSABILIDAD Y SEGUROS

Artículo 6. Responsabilidad limitada de la empresa PICAPAQCARGO no será responsable por pérdidas, daños o retrasos originados por causas de fuerza mayor, errores del cliente, inexactitud en la declaración del contenido, confiscaciones legales, fenómenos naturales, restricciones aduanales o cualquier circunstancia ajena al control directo de la empresa. El cliente entiende y acepta que ciertos factores externos pueden afectar el normal desarrollo de la operación logística sin que ello implique incumplimiento contractual por parte de la empresa.

Artículo 7. El cliente tiene la posibilidad de contratar un **seguro adicional opcional** para proteger el valor total de su envío. Si decide **no contratar este seguro**, debe entender que **cualquier compensación por pérdida, daño o decomiso quedará a criterio exclusivo de PICAPAQCARGO y no se garantiza una indemnización completa** del valor declarado.

No se aceptarán reclamaciones si el envío:

- No tiene valor declarado,
- No cuenta con comprobante de compra o factura,
- Fue enviado sin cumplir con los requisitos establecidos por la empresa.



En cualquier caso donde **no se haya contratado seguro**, la compensación máxima será de **100 USD por cliente y por envío**, y esta cantidad **no se entrega automáticamente**, sino que será analizada y evaluada por PICAPAQCARGO.

Si su mercancía tiene un **valor superior a 100 USD** y usted **no está conforme con este límite de responsabilidad**, le recomendamos utilizar:

- Una opción de envío asegurado con cobertura completa, dentro o fuera de PICAPAQCARGO.
- Servicios adicionales ofrecidos por la empresa que permitan asegurar el valor real de su carga.

Artículo 8. Exclusión por embalaje deficiente o contenido no autorizado No serán objeto de cobertura los daños provocados por embalaje defectuoso, contenido prohibido o sin autorización previa, así como por envíos realizados por terceros ajenos a la empresa sin coordinación con nuestros representantes oficiales. Toda carga debe ajustarse a los parámetros informados, incluyendo peso, volumen, naturaleza del artículo y documentación.

TÍTULO III – POLÍTICAS ADUANALES Y MERCANCÍAS RESTRINGIDAS

Artículo 9. Cumplimiento de normativas aduaneras El cliente se compromete a respetar las disposiciones legales de la Aduana General de países del Caribe, especialmente las establecidas en la Resolución 206/2014 y 132/2021, en cuanto a límites de importación, cantidades autorizadas y regulaciones específicas por tipo de artículo. El incumplimiento de estas normas podrá derivar en decomisos, multas o retrasos, de los cuales PICAPAQCARGO no se hará responsable.

Artículo 10. Artículos restringidos o sujetos a inspección La empresa se reserva el derecho de revisar o rechazar paquetes que contengan mercancía considerada de riesgo o que requiera documentación especial: dispositivos electrónicos, alimentos, cosméticos, productos médicos, equipos tecnológicos, entre otros. Cualquier artículo detectado en revisión que incumpla la normativa vigente será retenido, devuelto o reportado a las autoridades competentes.

Artículo 11. Declaración precisa y consecuencias de omisión El cliente está obligado a declarar con veracidad y exactitud el contenido de cada paquete. La omisión, falsedad o



declaración incompleta podrá ser considerada fraude aduanal, lo cual libera a la empresa de cualquier responsabilidad ante las autoridades e impide la tramitación de reclamos posteriores. PICAPAQCARGO aplicará medidas disciplinarias internas en casos reincidentes, incluyendo la negativa de prestar futuros servicios.

TÍTULO IV – PROCEDIMIENTOS, RECLAMOS Y TIEMPOS

Artículo 12. Reclamaciones y plazos máximos Cualquier reclamación por pérdida, daño, error en la entrega o retraso deberá presentarse en un plazo no mayor a cinco (5) días naturales desde la entrega del envío. Las reclamaciones posteriores serán desestimadas por incumplimiento del procedimiento establecido, independientemente de su legitimidad o fundamento.

Artículo 13. Vías oficiales para presentar reclamos Toda reclamación deberá formularse a través del correo electrónico oficial: picapaqcargo@gmail.com, incluyendo: número de guía, descripción clara del problema, evidencia fotográfica y documentación de respaldo. No se aceptarán reclamos por redes sociales, llamadas informales o a través de terceros no acreditados.

Artículo 14. Evaluación, respuesta y resolución interna Una vez recibida la reclamación, PICAPAQCARGO se compromete a realizar una evaluación interna en un plazo máximo de treinta (30) días naturales. La resolución se comunicará al cliente mediante correo electrónico y será considerada definitiva. En caso de proceder indemnización, esta se emitirá bajo forma de crédito para futuros envíos.

TÍTULO V – DISPOSICIONES FINALES

Artículo 15. Legislación aplicable y jurisdicción El presente documento se registrará por la legislación del Estado de Florida (EE.UU.) en lo que respecta a las operaciones de origen, y por la normativa caribeña en lo relativo a la recepción y entrega. En caso de disputa, las partes acuerdan someterse a los tribunales competentes según el domicilio legal de la empresa.

Artículo 16. Interpretación y validez jurídica Este documento prevalecerá sobre cualquier acuerdo verbal, informativo o publicitario. En caso de discrepancia en la interpretación, se entenderá siempre a favor de la protección de los intereses operativos y legales de PICAPAQCARGO.





5520 West Flagler Street, Miami, FL 33134, Estados Unidos

+1 (305) 803-3470

leandromultiservices12@gmail.com

www.picapaqcargo.com

Artículo 17. Protección de datos y confidencialidad Toda la información personal, comercial o operativa del cliente será tratada con confidencialidad, conforme a las leyes de protección de datos. PICAPAQCARGO no compartirá información con terceros, salvo por requerimiento legal o interés operativo justificado.

Artículo 18. Información de contacto oficial Dirección:

5520 West Flagler Street, Miami, FL 33134, Estados Unidos

Teléfono: +1 (305) 803-3470

Correo electrónico: leandromultiservices12@gmail.com

Página web: www.picapaqcargo.com

