

Términos y Condiciones de Contratación de Servicios de SHOPAROO

Al contratar los servicios de SHOPAROO, una marca de Grupo Soland Altagrande, S. de R.L. de C.V. (en adelante "SHOPAROO"), con domicilio en Avenida Nuevo León Número 276 Interior 701, Colonia Hipódromo, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, CP 06170, usted, en calidad de "Consumidor" y/o "Usuario", acuerda en su nombre y en nombre del destinatario del Envío (en adelante, el "Destinatario") que cada Envío se transporta de conformidad con los presentes Términos y Condiciones. Estos términos se consideran convenidos y aceptados previamente a la realización del servicio de cada uno de los envíos encomendados a SHOPAROO, cuya naturaleza jurídica es un contrato de adhesión. En caso de no aceptar y/o convenir los presentes Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar, total o parcialmente, los servicios ofrecidos por SHOPAROO.

Definiciones:

Envío: Se refiere a todos los paquetes, bultos, embalajes, envoltorios o cualquier otra forma de contenedor que estén amparados por una guía de servicio de transporte comercial y regulado. Los envíos pueden ser transportados por el medio que SHOPAROO considere idóneo, incluyendo transporte aéreo, por carretera o cualquier otro medio de transporte.

Guía: Se refiere a cualquier identificador del Envío. El documento debe ser producido por los sistemas automatizados del transportista y puede ser impreso e incluido en un lugar visible en el Envío mediante una etiqueta, código de barras, guía o carta porte, así como cualquier versión electrónica de los mismos.

Cada Envío se transporta de conformidad con una responsabilidad limitada, de acuerdo con lo establecido en el presente documento y los términos y condiciones fijados por el transportista encargado de prestar el servicio a SHOPAROO. Si el Remitente requiere una mayor protección, SHOPAROO ofrece la opción de contratar el servicio de Protección del Envío directamente, pagando un precio adicional.

1. Cumplimiento y Procesamiento

SHOPAROO podrá llevar a cabo cualquiera de las siguientes actividades en nombre del Consumidor, Usuario y/o del Destinatario con el objeto de prestar sus servicios:

- (1) Completar cualquier documento, adelantar el pago de servicios relacionados al transporte o cualquier otro cargo requerido a fin de realizar el correcto procesamiento de los paquetes, sin estar limitado a;
- (2) Contratar los servicios de terceras compañías logísticas, de consolidación de carga, entre otras.

El Consumidor, Remitente y/o el Destinatario proporcionarán a SHOPAROO cualquier autorización adicional requerida para la correcta realización del envío.

2. Exención de Responsabilidad en Trámites y Datos

SHOPAROO no realiza ningún trámite ni proporciona ningún dato de ninguna índole a ninguna autoridad en su representación. Los servicios ofrecidos a usted como usuario y/o consumidor de SHOPAROO no incluyen la gestión de importaciones, despachos aduanales, ni trámites ante autoridades de la República Mexicana o los Estados Unidos de Norteamérica.

SHOPAROO no asume ninguna responsabilidad por proporcionar datos o información relacionados con la empresa para la liberación de productos de las aduanas norteamericanas que usted como Usuario y/o Consumidor tenga intención de hacer llegar a nuestras instalaciones. Esto incluye casos en los que se produzcan importaciones incorrectas debido a errores por parte de su remitente.

El servicio de SHOPAROO comenzará únicamente al momento de la recepción de los productos en las instalaciones de SHOPAROO cualquier actividad relacionada con la importación, despacho aduanal o trámite ante autoridades aduaneras debe ser gestionada previamente por el usuario y/o remitente a su nombre y a su representación.

Al utilizar los servicios de SHOPAROO, usted acepta y reconoce que estas limitaciones de responsabilidad son parte integral del acuerdo de servicios proporcionado por nuestra empresa.

3. Envíos Inaceptables

Un Envío es considerado inaceptable (“Envío inaceptable”) si:

a) Contiene artículos falsos, billetes o anuncios de lotería nacional o extranjera, materiales y residuos peligrosos biológicos infecciosos, psicotrópicos y estupefacientes, cannabis o sus derivados; o productos ilegales tales como narcóticos u otras drogas, armas de fuego reales o de imitación o reproducciones, pistolas de aire, dispositivos explosivos, munición o piezas de prueba, así como partes de las mismas; animales vivos, partes o restos de animales prohibidos o percederos; lingotes de cualquier metal precioso, dinero, títulos valor negociables y/o al portador, piedras preciosas o semipreciosas; restos humanos o cenizas, obras de arte, pornografía, artículos falsos, artículos ilegales tales como marfil o cualquier otro bien cuya transportación requiera de un permiso específico o esté restringida por alguna ley en particular en los Estados Unidos de Norteamérica, los Estados Unidos Mexicanos, o restringidos por el transportista según sus términos y condiciones aplicables de forma particular.

El Consumidor, Usuario y/o Remitente acepta que SHOPAROO desconoce el contenido de los Envíos consignados para su transportación, eximiendo al Consumidor, Usuario y/o Remitente a SHOPAROO de cualquier responsabilidad derivada de la transportación de Envíos prohibidos conforme a lo establecido en el presente apartado.

b) Está clasificado como sustancia tóxica, mercancía peligrosa, artículo prohibido o restringido por el ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods), la

IATA (International Air Transport Association), la ICAO (International Civil Aviation Organization), u otra organización pertinente (“Mercancía peligrosa”);

c) Contiene cualquier otro artículo que las cadenas de transporte autorizadas no puedan transportar de forma segura o legalmente;

d) Su dirección es incorrecta, no está indicada adecuadamente, o su embalaje es defectuoso o inadecuado para su transporte seguro mediante un manejo y cuidado habitual.

4. Entregas e Imposibilidades de Entrega

Los Envíos no pueden ser enviados a apartados de correos o códigos postales. Los Envíos serán entregados en la dirección del Destinatario facilitada por el Usuario y/o Consumidor, pero no necesariamente a la persona indicada como Destinatario. Los Envíos a direcciones que dispongan de un área central de recepción serán entregados en dicha área, según las instrucciones proporcionadas al momento de cargar la información de contacto.

SHOPAROO informará las disposiciones para la entrega a la empresa transportista, la cual realizará las diligencias pertinentes para coordinar la entrega o reprogramar una entrega fallida. SHOPAROO no tiene control sobre la logística operativa de dichas empresas, por lo que es necesario contactar directamente al transportista con el número de guía proporcionado. Se podrá ofrecer al Usuario la opción de entrega alternativa en puntos del país donde SHOPAROO cuente con representación. La logística para la entrega será acordada de antemano con el personal operativo de SHOPAROO, incluyendo opciones como entrega en un punto a convenir, redirección del Envío o recogida en un Punto Físico SHOPAROO. El Remitente podrá descartar ciertas opciones de entrega bajo previa petición.

La responsabilidad de SHOPAROO respecto del Envío terminará una vez entregado al transportista asignado y quedando este a custodia de este. Cualquier seguimiento posterior se deberá realizar directamente con el transportista mediante el número de guía proporcionado. SHOPAROO registrará los datos al momento del envío para que el Usuario reciba, en el medio de notificación acordado, las actualizaciones automáticas referentes a su Envío.

SHOPAROO no se responsabiliza por problemas en la entrega imputables al Usuario, como errores en la dirección de destino documentada para el Envío. Cualquier problema de este tipo deberá ser resuelto directamente por el Usuario con el transportista.

Si el Envío es considerado inaceptable de acuerdo con la Sección 2 a la hora de recepción en nuestras instalaciones en los Estados Unidos, debido a su contenido prohibido, este será notificado a las autoridades pertinentes. El usuario entiende que el envío podría ser confiscado por causas imputables al remitente y/o usuario. Cualquier acción ocurrida con el paquete será notificada al usuario y/o remitente por el medio de contacto convenido. Si el paquete ha sido infravalorado a efectos de aduanas, si el Destinatario no puede ser razonablemente identificado o localizado, o si el Destinatario rechaza pagar los aranceles aduaneros y/u otros cargos del Envío, SHOPAROO hará cuanto razonablemente esté a su alcance para devolver el Envío al Remitente. Esto será a cargo del usuario del servicio de SHOPAROO, quedando temporalmente el envío a

resguardo por un máximo de 15 días hábiles, mientras se liquidan los costes de procesamiento y retorno del paquete al remitente. Si no es posible la devolución del Envío, éste podrá ser abandonado, destruido, enajenado o vendido sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad hacia el Remitente ni ninguna otra persona. SHOPAROO tendrá derecho a destruir cualquier Envío que la legislación aplicable o un organismo impidan devolver en todo o en parte al Remitente, así como cualquier Envío de Mercancía peligrosa según la ley aplicable de los Estados Unidos de Norteamérica.

5. Envíos en Mal Estado, Cajas Dañadas o Rotas

SHOPAROO se reserva el derecho de abrir e inspeccionar un Envío sin notificación previa al Remitente, por motivos de seguridad, de aduanas o por otros motivos de regulación.

1. **Inspección de Envíos:** Al recibir cualquier envío en nuestras instalaciones, se realizará una inspección minuciosa del estado del paquete y de la caja. En caso de que se detecten daños visibles, como cajas rotas, abolladuras o cualquier otro indicio de mal estado, se procederá de la siguiente manera.
2. **Retorno al Remitente:** Los envíos que lleguen en un estado deteriorado o con cajas dañadas serán devueltos al remitente. Aseguraremos que el paquete sea retornado de manera adecuada y con la mayor seguridad posible, preservando el contenido en la medida de lo posible durante el proceso de retorno.
3. **Notificación al Usuario:** Se notificará al usuario o destinatario del envío sobre el estado del paquete y la decisión de retornarlo al remitente. La notificación se realizará a través del medio de comunicación proporcionado por el usuario al momento del envío. Esta notificación incluirá detalles sobre el estado del paquete y los pasos a seguir para resolver la situación.
4. **Responsabilidad del Remitente:** El remitente es responsable de asegurar que los paquetes sean enviados en condiciones adecuadas para evitar daños durante el transporte. No nos hacemos responsables por daños que ocurran durante el transporte externo o que no sean evidentes en el momento de la recepción inicial.
5. **Reclamaciones y Resolución:** El Usuario y/o Consumidor deberá gestionar cualquier reclamación relacionada con el estado del paquete directamente con la empresa de transporte o con el remitente del paquete, si corresponde. En caso de que el daño sea atribuible a nuestra parte, se analizarán las opciones de compensación o resolución conforme a nuestras políticas de servicio al cliente.

Esta cláusula se ajusta a nuestras políticas generales y a la normativa vigente en materia de transporte y comercio. Cualquier cuestión no contemplada en esta cláusula será resuelta de acuerdo con nuestras políticas internas y la legislación aplicable.

6. Precio del Envío y Tasas

El precio del Envío de SHOPAROO se calcula en función del peso real o volumétrico, aplicándose el que resulte mayor, y cualquier pieza podrá ser pesada y medida de nuevo por SHOPAROO para confirmar este cálculo. El peso volumétrico se calcula como Largo x Ancho x Alto en cm / 5000. Este es un método estándar utilizado en la industria de carga y aérea según

Resolución de la IATA. Las tarifas aplicables serán las publicadas en el Tarifario Mensual SHOPAROO vigente para el mes en curso o bien aquellas otorgadas por escrito por SHOPAROO al Consumidor y/o Usuario, las cuales podrán ser modificadas en cualquier momento y sin previo aviso por SHOPAROO.

Por la prestación de servicios se podrán generar cargos adicionales, los cuales serán notificados previamente al usuario para su aceptación. Asimismo, el usuario podrá solicitar servicios adicionales.

Las cantidades mencionadas en el Tarifario SHOPAROO del mes vigente incluyen el servicio de importación de forma simplificada mediante pedimento clave T1. Debido a la naturaleza de este servicio, no es deducible de impuestos. El usuario deberá cubrir el importe total en una exhibición a SHOPAROO por los servicios y otros cargos derivados de los servicios prestados o incurridos por SHOPAROO en representación del Consumidor o del Usuario. Si el Consumidor y/o Destinatario no pagan las cantidades descritas, SHOPAROO estará imposibilitado para realizar el envío correspondiente o la entrega física del Envío. El usuario cuenta con un plazo de 21 días hábiles para liquidar el adeudo, ya que posteriormente el Envío pasará a posesión de SHOPAROO a fin de disponer de él y recuperar los gastos incurridos en su transporte y logística.

La empresa se reserva el derecho de ajustar los precios de los productos y/o servicios ofrecidos debido a variaciones en los tipos de cambio. Dichos ajustes pueden ser determinados unilateralmente por la empresa en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo al cliente. El cliente acepta que dichos cambios pueden impactar el precio final de los productos y/o servicios adquiridos, y se compromete a pagar cualquier diferencia resultante de estos ajustes. La empresa no será responsable por cualquier inconveniente o perjuicio que pueda derivarse de estos ajustes cambiarios.

Las tarifas por los servicios de logística y paquetería serán las indicadas en el Tarifario del mes correspondiente, el cual podrá ser modificado conforme a los requerimientos operativos del proveedor. Dichos cambios surtirán efecto siempre y cuando el servicio no haya comenzado aún. En caso de que el servicio se encuentre ya en proceso, se respetará el precio acordado previo a la modificación del Tarifario. El Cliente se compromete a realizar los pagos de acuerdo con las condiciones pactadas. Cualquier retraso en el pago puede dar lugar a recargos adicionales y/o a la retención del paquete mientras se liquida el adeudo pendiente.

El cargo mínimo por el servicio proporcionado por SHOPAROO será calculado con base en un peso mínimo de 1 kilogramo (kg). Además, cualquier Envío cuyo peso real sea mayor a 0.6 kg será redondeado al kilogramo inmediato superior para efectos de facturación, de acuerdo con los rangos establecidos en el tarifario vigente.

Específicamente:

- Si el peso real del Envío es igual o inferior a 0.6 kg, se aplicará el costo correspondiente a 1 kg.
- Si el peso real del Envío excede 0.6 kg pero es inferior o igual al siguiente kilogramo entero, el peso será redondeado al kilogramo entero inmediato superior. Por ejemplo:

- Un Envío con un peso real entre 0.61 kg y 1.0 kg será facturado como 1 kg.
- Un Envío con un peso real entre 1.01 kg y 5.0 kg será facturado como 5 kg.
- Un Envío con un peso real entre 5.01 kg y 9.0 kg será facturado como 9 kg.

Este redondeo se aplicará sucesivamente dentro de los rangos estipulados en el tarifario vigente de SHOPAROO. El peso volumétrico se calculará de acuerdo con el método estándar de la industria (Largo x Ancho x Alto en cm / 5000), y si el peso volumétrico resulta ser mayor que el peso real, se aplicará el cargo basado en el peso volumétrico.

Esta disposición garantiza que los costos mínimos de procesamiento y manejo sean cubiertos para envíos de menor peso y ajusta el cobro para envíos que superen el límite de peso especificado, conforme a los rangos del tarifario vigente.

7. Consolidación y Eficientización de Envíos

SHOPAROO se reserva el derecho de consolidar múltiples envíos de un mismo remitente o destinatario para optimizar el costo y la eficiencia del transporte. Esta consolidación puede incluir el reempaque de los envíos originales en un nuevo empaque proporcionado por SHOPAROO.

Para fines de consolidación y optimización logística, SHOPAROO podrá reemplazar el empaque original de los envíos con nuevos empaques. Estos nuevos empaques serán seleccionados por SHOPAROO con el objetivo de maximizar la protección del contenido y minimizar los costos de transporte.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el remitente autoriza a SHOPAROO a realizar el reempaque y consolidación de sus envíos de acuerdo con las prácticas descritas en esta sección. El remitente comprende que, en algunos casos, el uso de nuevos empaques puede ser necesario para cumplir con las normativas de transporte y mantener la competitividad de precios, y acepta que estos cambios no afectarán la responsabilidad de SHOPAROO en cuanto a la integridad del contenido del envío.

SHOPAROO se compromete a asegurar que el nuevo empaque utilizado para la consolidación sea de calidad adecuada para proteger el contenido del envío durante el transporte. No obstante, el remitente acepta que SHOPAROO no será responsable por daños que puedan ocurrir debido a defectos inherentes en los productos o a la naturaleza del contenido del envío que no fueran identificables al momento de la consolidación.

8. Recepción y Captación de Envíos en Estados Unidos

SHOPAROO recibirá y captará los envíos en sus instalaciones ubicadas en los Estados Unidos por un período máximo de 15 días naturales a partir de la fecha de recepción. Durante este período, SHOPAROO se encargará del almacenamiento y custodia de los paquetes recibidos en dichas instalaciones.

El período de captación se extenderá por 15 días naturales desde la recepción del envío en las instalaciones de SHOPAROO en los Estados Unidos. Durante este tiempo, SHOPAROO mantendrá los paquetes en custodia, permitiendo al Usuario y/o Consumidor coordinar sus envíos

Pasados los 15 días naturales del período de captación, el Usuario y/o Consumidor deberá cubrir el importe de los paquetes que permanezcan en las instalaciones de SHOPAROO, independientemente si el Usuario y/o Consumidor tenga contemplado aun el envío o no, mismo que estará disponible para estos paquetes en el momento que así lo desee. Dicho importe incluirá cualquier cargo adicional que se haya acumulado durante el período de custodia, incluyendo, pero no limitado a, costos de almacenamiento, manejo y cualquier otro cargo asociado.

SHOPAROO notificará al remitente por los medios de comunicación proporcionados en el registro del envío sobre la acumulación de los cargos después del período de 15 días. El remitente deberá liquidar el importe total correspondiente en un plazo no mayor a 7 días naturales después de recibir la notificación.

Si el importe de los paquetes y los cargos adicionales no se abonan en el plazo establecido, SHOPAROO se reserva el derecho de tomar las siguientes acciones:

a) **Abandono:** SHOPAROO podrá considerar los paquetes como abandonados y proceder a su destrucción, venta, o disposición de cualquier otra forma según la legislación aplicable y los procedimientos internos de SHOPAROO.

b) **Costos Adicionales:** Los costos adicionales por almacenamiento, manejo y cualquier otro cargo generado durante el período de custodia serán cargados al remitente y deberán ser cubiertos en su totalidad.

c) **Recuperación de Gastos:** SHOPAROO podrá recuperar los gastos incurridos mediante la venta de los paquetes abandonados, sin que esto implique ninguna responsabilidad adicional por parte de SHOPAROO.

SHOPAROO no se hará responsable por la pérdida, daño o cualquier otra circunstancia relacionada con los paquetes que permanezcan en sus instalaciones después del período de 15 días más los 7 días otorgados para la cobertura del importe, si el remitente no ha cubierto el importe y cargos correspondientes. La responsabilidad de SHOPAROO cesará una vez transcurrido este período y no se harán reembolsos ni compensaciones por paquetes no reclamados o no pagados a tiempo.

9. Responsabilidad de SHOPAROO

9.1 La responsabilidad de SHOPAROO respecto de cualquier Envío recibido en nuestras instalaciones está limitada al monto equivalente a 30 (TREINTA) UNIDADES DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN (UMA), conforme al valor emitido por el INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI), salvo en casos de fuerza mayor o caso fortuito, en cuyo caso SHOPAROO no tendrá responsabilidad alguna, tomando como base el valor declarado al momento de realizar el registro del Envío.

En caso de pérdida o daño de los paquetes dentro de las instalaciones de SHOPAROO, la responsabilidad de SHOPAROO se limitará al monto establecido en el párrafo 9.1. En caso de pérdida, robo o daño de los paquetes durante el periodo de tránsito desde las instalaciones de SHOPAROO al punto de distribución en México, y desde el punto de distribución en México a la dirección final del Usuario y/o Consumidor, los reclamos deberán ser efectuados directamente a la compañía transportista encargada de prestar el servicio. SHOPAROO facilitará toda la documentación necesaria y asesoría al Cliente para el reclamo correspondiente.

Si el Remitente considera que estos límites son insuficientes, podrá contratar el Servicio de Protección de Valor del Envío, como se indica en la Sección 8, o bien contratar su propio seguro de la forma que considere pertinente.

La responsabilidad de SHOPAROO queda limitada estrictamente a la pérdida, daño directo y robo del Envío dentro de nuestras instalaciones y a los límites por Envío especificados en los presentes Términos y Condiciones. Quedan excluidos todos los demás tipos de pérdida o daño, tales como de manera enunciativa más no limitativa, el lucro cesante, la pérdida de intereses y de futuros negocios, daños indirectos o consecuenciales, independientemente de que dicha pérdida o daño sea indirecto o de especial consideración, e incluso si se hubiera avisado a SHOPAROO sobre el riesgo de dicha pérdida o daño.

10. Responsabilidad por Mercancía Faltante

SHOPAROO no será responsable por la mercancía faltante en los envíos recibidos en sus instalaciones, ya que no tiene conocimiento del contenido de los paquetes enviados por el remitente y/o Usuario o al y/o Usuario. La responsabilidad de garantizar la integridad y exactitud del contenido del envío antes de su llegada a las instalaciones de SHOPAROO recae exclusivamente en el remitente.

SHOPAROO o sus prestadores de servicios realizarán inspecciones básicas para asegurar que el envío cumpla con los requisitos generales de transporte y seguridad. Sin embargo, estas inspecciones no incluyen una verificación detallada del contenido individual de cada paquete. Por lo tanto, SHOPAROO no puede verificar la cantidad ni el estado exacto de la mercancía recibida.

El remitente es responsable de declarar de manera precisa y completa el contenido del envío al usuario al momento de realizar la compra, y/o el Usuario a SHOPAROO al momento de realizar el registro en la plataforma. La falta de información precisa sobre el contenido del envío puede afectar la capacidad de SHOPAROO para proporcionar cualquier tipo de información en caso de discrepancias.

SHOPAROO no se hará responsable por ninguna mercancía faltante que pueda ser reportada tras la recepción del envío en nuestras instalaciones. Cualquier discrepancia en la cantidad o estado de la mercancía deberá ser resuelta directamente entre el Usuario y/o remitente y el transportista o proveedor de servicios previo a la llegada del envío a SHOPAROO.

En caso de que el Usuario detecte mercancía faltante antes de enviar el paquete a SHOPAROO, deberá resolver el problema con el proveedor o vendedor del contenido del envío.

SHOPAROO no asumirá ninguna responsabilidad por la falta de mercancía o daños que ocurrieran antes de la llegada del paquete a nuestras instalaciones.

SHOPAROO hará cuanto razonablemente esté a su alcance para coordinar la logística apropiada a fin de entregar el Envío dentro de un tiempo razonable, considerando que los tiempos de tránsito dependerán del tiempo de la recepción del paquete en nuestras instalaciones, el procesamiento de aduanas, los tiempos de recolección y movimientos por parte del transportista ajenos a SHOPAROO, así como otras situaciones que pudieran retrasar los tiempos de tránsito del Envío. Estos tiempos de tránsito no son vinculantes y no forman parte del contrato. SHOPAROO hará todo lo posible para que el Envío llegue a su destino en un lapso no mayor de 15 días hábiles. SHOPAROO no se hace responsable de pérdidas o daños ocasionados por demoras.

11. Responsabilidad por Envíos No Registrados o Comunicados

Para que SHOPAROO acepte y procese un envío, el Usuario y/o Consumidor debe registrarlo y comunicarlo a través de los medios de comunicación y plataformas establecidos por SHOPAROO. Estos medios incluyen, pero no se limitan a, el sistema de registro en línea, el correo electrónico y cualquier otro método de comunicación proporcionado por SHOPAROO.

SHOPAROO no se hará responsable por cualquier envío recibido que no haya sido previamente registrado o comunicado de manera adecuada a través de los canales oficiales. En caso de recibir un envío que no haya sido registrado, comunicado o notificado conforme a los procedimientos establecidos, SHOPAROO no asumirá ninguna responsabilidad por el procesamiento, manejo, pérdida o daño de este.

El Usuario y/o Consumidor es responsable de asegurarse de que el envío haya sido correctamente registrado y comunicado a SHOPAROO. La confirmación de recepción por parte de SHOPAROO solo será válida para los envíos que hayan seguido el proceso de registro y comunicación estipulado. SHOPAROO no realizará ninguna acción sobre envíos que no cumplan con estos requisitos, y no se considerará responsabilidad de SHOPAROO el manejo de tales envíos.

En caso de que el remitente tenga algún problema relacionado con un envío que no fue registrado o comunicado adecuadamente, deberá resolver dicho problema directamente con el transportista o proveedor de servicios previo a la llegada del envío a SHOPAROO. SHOPAROO no proporcionará compensación, seguimiento ni resolución para envíos que no hayan sido debidamente registrados y comunicados conforme a los procedimientos establecidos.

SHOPAROO no se responsabiliza por pérdidas, daños, o cualquier otra circunstancia relacionada con envíos que no hayan sido registrados o comunicados correctamente. La falta de cumplimiento con el proceso de registro y comunicación anula cualquier posibilidad de reclamación o compensación por parte de SHOPAROO.

12. Reclamaciones

Todas las reclamaciones deben ser enviadas por escrito a SHOPAROO en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha en que SHOPAROO procesó su Envío. La información proporcionada por el transportista puede ser consultada mediante medios electrónicos o a través de su centro de atención al cliente directamente, a falta de lo cual SHOPAROO quedará eximida de toda responsabilidad. Las reclamaciones están limitadas a una por Envío y su finiquito será completo y final para toda pérdida y daño en relación con dicho Envío.

13. Protección del Envío

El usuario podrá contratar una Protección del Envío proporcionada directamente por SHOPAROO que cubra el valor total auto declarado hasta un máximo de 10,000 pesos mexicanos, en caso de pérdida o daño del Envío, siempre y cuando el usuario así lo indique a SHOPAROO, incluyendo el pago correspondiente por dicho servicio de protección, mismo que se calculará a razón del 4% + IVA sobre el valor auto declarado que emita el usuario y que será cotejado con la documentación proporcionada al momento de registrar el envío en la dirección registrarenvio@shoparoo.com.mx El tipo de cambio se calculará utilizando la tasa proporcionada por la plataforma digital Google en la dirección [United States Dollar to Mexican Peso - Google Search](#) a la fecha y hora de la contratación del servicio.

Por ejemplo, si el valor declarado es de 36.80 USD a la fecha del 16 de julio de 2024 a las 01:51 am tiempo de la CDMX, equivalentes a 17.75 pesos por dólar, el total en pesos sería 653.12 pesos. La cobertura se calculará como sigue: $653.12 * 4\% + 4.18$ pesos de IVA = 30.31 pesos por ese paquete. En caso de pérdida o daño confirmado por el transportista, el reembolso será inmediato. Para daños, SHOPAROO emitirá una guía de retorno a nuestras instalaciones y al recibirlo procederemos a realizar un reembolso por el importe total según el valor declarado, el reemplazo o crédito para futuros servicios según la decisión del usuario.

La Protección del Envío no cubre pérdida indirecta o daños consecuenciales. Si la pérdida o daño del Envío causa que el negocio pierda ventas, incurra en costos adicionales, o sufra daños a su reputación, esos tipos de pérdidas no serán cubiertos por la protección del envío.

En caso de que el Consumidor y/o Usuario haya cubierto el monto de la protección antes mencionado, SHOPAROO únicamente será responsable hasta por el monto acreditable de los bienes según el valor declarado por el Consumidor y/o Usuario, lo que sea menor. Si su Envío consta de múltiples paquetes, la cobertura será aplicable por el monto cubierto y pagado de ese paquete en particular.

En caso de que el Usuario y/o Consumidor no contrate o no pague la Protección del Envío conforme al presente apartado, la responsabilidad de SHOPAROO sobre la integridad del Envío se encontrará ligada a los términos establecidos en el apartado 9 anterior.

14. Circunstancias ajenas al control de SHOPAROO

SHOPAROO 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 a imágenes electrónicas o fotográficas, datos o grabaciones, o borrado de los elementos mencionados anteriormente; cualquier defecto o característica relacionada con la naturaleza del Envío, incluso si estos son conocidos por SHOPAROO; cualquier acción u omisión por parte de personas no empleadas o contratadas por SHOPAROO (ej. Remitente, Destinatario, terceros, aduanas u otros representantes gubernamentales, ataques relacionados con la seguridad informática, incluidos ciberataques); “Fuerza Mayor” (ej. terremotos, robos, huracanes, tormentas, inundaciones, niebla, guerras, accidentes aéreos, disturbios, embargos, epidemias, pandemias, conmoción civil o acciones sindicales).

15. Representaciones del Usuario y/o Consumidor, garantías e indemnidad

El Usuario indemnizará y mantendrá indemne a SHOPAROO y/o a Grupo Soland Altagrande S. de R.L de C.V., sus directores, representantes, proveedores, empleados y agentes de y frente a toda responsabilidad, controversia, pérdida y daño que se derive del incumplimiento por parte del Usuario de las siguientes declaraciones y garantías:

- a) Toda la información facilitada por el Remitente, Usuario, Consumidor o sus representantes es completa y exacta.
- b) El Envío es aceptable para su transporte de acuerdo a la Sección 2.
- c) El Envío proviene de vendedores o plataformas de comercio fiables y se protegió de interferencias no autorizadas durante su preparación, almacenamiento y traslado del mismo a las instalaciones de SHOPAROO.
- d) El Remitente o Consumidor ha declarado a SHOPAROO que no transporta ningún tipo de mercancía prohibida, de carácter militar o de doble uso, descrita en la sección 2, y que su contenido no está sujeto a autorizaciones gubernamentales.
- e) El Usuario y/o Consumidor ha proporcionado toda la información, permisos, licencias u otros documentos requeridos por la legislación aplicable o a solicitud de SHOPAROO, y confirma que toda la información, permisos, licencias y otros documentos proporcionados por el mismo, el Remitente o sus representantes son verdaderos, completos y precisos, incluidos el valor y la descripción de las mercancías y la información del remitente y del destinatario.
- f) En caso de que proporcione datos personales a SHOPAROO, el Usuario y/o Consumidor ha cumplido con sus obligaciones legales para tratar y compartir dichos datos, incluyendo informar a las personas afectadas de que los datos personales (incluidos el email y el número de teléfono del destinatario) son requeridos para el transporte, despacho de aduanas y la entrega.

16. Ruta

El Remitente acepta que el Envío pueda transportarse por cualquier ruta y pueda ser desviado, incluida la posibilidad de parar en lugares de escala intermedios.

17. Legislación aplicable

Cualquier controversia que se derive o esté relacionada con estos Términos y Condiciones estará sujeta a la legislación aplicable en la Ciudad de México. 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, ésta será la determinada por SHOPAROO.

El Usuario cuenta con la capacidad legal para llevar a cabo este contrato, no es menor de edad, no se encuentra imposibilitado de hacerlo, cuenta con la capacidad y poder para contraer obligaciones si actúa a nombre de una empresa, y confirma que está enterado de que el uso del servicio provisto por SHOPAROO se encuentra disponible solamente a usuarios dentro de la República Mexicana.

18. Nulidad e ineficacia

Si alguna de las cláusulas o parte de estas fuera nula o ineficaz, permanecerán subsistentes el resto de los Términos y Condiciones no afectados por la nulidad o ineficacia.

19. Duración del presente acuerdo

El presente acuerdo tendrá una duración desde la confirmación de recepción del Envío en nuestras instalaciones en los Estados Unidos de Norteamérica, hasta la recolección por parte del Cliente o confirmación de entrega por parte del servicio transportista o paquetería utilizada para la realización de la entrega al destinatario final. Podrá ser renovado por acuerdo mutuo entre las partes.

20. Confidencialidad

Ambas partes se comprometen a mantener la confidencialidad de toda información y documentación intercambiada en el marco de este contrato, excepto en aquellos casos en que la divulgación sea requerida por ley.

21. Terminación del Contrato

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado este acuerdo en caso de incumplimiento de las obligaciones aquí establecidas, o previa notificación escrita con 7 días de antelación. En caso de que el servicio ya haya comenzado o se encuentre en alguna de sus fases, no será posible realizar ya la terminación del contrato debido a los gastos incurridos por parte de SHOPAROO, mismos que deberán ser liquidados de acuerdo con el Tarifario SHOPAROO vigente del mes en curso.

La Empresa se reserva el derecho de terminar unilateralmente el presente contrato sin previo aviso si se encuentra en la imposibilidad de verificar la identidad del Usuario. En caso de que surjan dudas razonables sobre la existencia del Usuario, la Empresa podrá proceder a la terminación del contrato de manera inmediata. Si en cualquier momento la Empresa tiene razones fundadas para creer que el Usuario no existe o que la información proporcionada por el Usuario es falsa, inexacta, o incompleta, la Empresa tendrá el derecho de terminar el contrato sin previo aviso y sin incurrir en ninguna responsabilidad.

La Empresa también podrá terminar el contrato de manera inmediata en caso de que se detecten otras irregularidades significativas que, a juicio de la Empresa, justifiquen la terminación de este.

En todos los casos mencionados anteriormente, la Empresa no será responsable de resarcir ningún gasto, daño, o perjuicio que pudiera derivarse de la terminación del contrato. El Usuario reconoce y acepta que la terminación del contrato bajo estas circunstancias es una medida necesaria para proteger los intereses de la Empresa y mantener la integridad de sus operaciones.

En caso de que la Empresa decida terminar el contrato bajo las condiciones estipuladas, se notificará al Usuario mediante el medio de comunicación registrado, aunque dicha notificación no será requisito indispensable para la efectividad de la terminación.

El Usuario acepta expresamente los términos y condiciones de esta cláusula al momento de la firma del contrato y reconoce que la Empresa no incurrirá en ninguna responsabilidad por la terminación del contrato bajo las circunstancias aquí descritas.

22. Modificaciones a los Términos y Condiciones

La Empresa se reserva el derecho de modificar, enmendar o actualizar el presente contrato y sus términos y condiciones en cualquier momento. Cualquier modificación se realizará a discreción de la Empresa y será comunicada al Usuario de manera adecuada.

Las modificaciones al contrato y a los términos y condiciones serán notificadas al Usuario a través del medio de comunicación registrado, el cual puede incluir correo electrónico, notificación en la plataforma o cualquier otro medio adecuado.

Las modificaciones entrarán en vigor a partir de los quince (15) días naturales posteriores a la fecha de la notificación. Este período se considera un tiempo prudente para que el Usuario revise y, en su caso, acepte los cambios.

Si el Usuario continúa utilizando los servicios de la Empresa después de la entrada en vigor de las modificaciones, se considerará que ha aceptado los cambios. En caso de no estar de acuerdo con las modificaciones, se invita a el Usuario a abstenerse de no utilizar los servicios provistos por SHOPAROO de forma parcial o total dada su decisión de no aceptar los nuevos términos y condiciones y permanecer así mientras no exista cambio alguno en su decisión.

Es responsabilidad del Usuario verificar las modificaciones vigentes al momento de la contratación del servicio. En caso de no haber recibido, por cualquier motivo, las últimas actualizaciones de los términos y condiciones, el Usuario deberá consultar los documentos actualizados en la plataforma o contactar a la Empresa para obtener la información más reciente. La Empresa no será responsable por la falta de conocimiento del Usuario sobre las modificaciones vigentes si este no ha verificado la información disponible.

En situaciones excepcionales que requieran la implementación inmediata de cambios debido a requerimientos legales, regulatorios o de seguridad, las modificaciones podrán entrar en vigor de manera inmediata, sin necesidad de respetar el plazo de quince (15) días. En tales casos, la Empresa se compromete a notificar al Usuario a la brevedad posible.

El Usuario acepta expresamente los términos y condiciones de esta cláusula al momento de la utilización de los servicios, uso de la plataforma y reconoce que es su responsabilidad revisar periódicamente las notificaciones de la Empresa para estar informado sobre cualquier modificación al contrato y a los términos y condiciones.

Estos Términos y Condiciones constituyen el acuerdo completo entre las partes en relación con el objeto de este y reemplazan cualquier acuerdo, entendimiento, negociación y discusión anterior entre las partes.

23. Idioma

En caso de discrepancias entre las versiones en diferentes idiomas de estos Términos y Condiciones, prevalecerá la versión en español.

24. Contacto

Para cualquier consulta o reclamación relacionada con estos Términos y Condiciones, el Usuario y/o Consumidor puede contactar a SHOPAROO a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: contacto@shoparoo.com.mx
- Teléfono: (56) 4808-7914 / (22) 9450-2968
- Dirección: Av. Nuevo León 276 Interior 701 Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, México 06170

25. Solicitud de Facturación

1. **Plazo para Solicitar Facturación:** En caso de requerir la facturación de los servicios logísticos prestados, el usuario dispone de un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de prestación del servicio para solicitar su factura.
2. **Procedimiento de Solicitud:** La solicitud de facturación debe ser enviada por correo electrónico a la dirección facturacion@shoparoo.com.mx. La solicitud debe incluir los siguientes datos:
 - Datos completos de facturación del solicitante.
 - Constancia de Situación Fiscal actualizada.

- Número de referencia del servicio o cualquier otra información relevante que permita identificar la transacción.
- 3. **Restricciones Posteriores al Plazo:** Una vez transcurrido el plazo de 30 días naturales, no será posible emitir la factura correspondiente. La solicitud de facturación presentada fuera de este plazo será rechazada y no se generará la factura.
- 4. **Responsabilidad del Usuario:** Es responsabilidad del usuario realizar la solicitud de facturación dentro del plazo estipulado. La empresa no se hará responsable por la falta de emisión de facturas por solicitudes enviadas después del período establecido.
- 5. **Confirmación de Solicitud:** La empresa enviará una confirmación de recepción de la solicitud de facturación a la dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario. La factura será emitida y enviada en un plazo razonable una vez verificada la información y cumplidos todos los requisitos.

Esta cláusula se ajusta a nuestras políticas de facturación y se encuentra sujeta a las disposiciones fiscales y contables vigentes.