

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**  
**AÑO: 2020**  
**SERVICIO COURIER COLOMBIA**

## 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, subpartida arancelaria, servicio por el cual desee manejar el envío), en caso que la información de suministrada este incompleta la guía no será consolidada para despacho a Colombia hasta no tener toda la información, en caso que el destinatario remitente no suministren la Partida arancelaria el envío se maneja con la partida arancelaria general para el régimen de tráfico postal urgente. 98.07.10.00.00 (Gravamen 10% e IVA 19%),

Uno de los aspectos a tener en cuenta por la comunidad de compradores es que la modalidad de importación de sus pedidos virtuales se denomina Tráfico Postal y Envíos Urgentes, la cual tiene un tratamiento aduanero regulado por el Decreto 2685 de 1999 y la Resolución número 4240 de 2000.

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, aquellos que no superen seis (6) unidades de la misma clase.

- 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 por el artículo 81 de la Constitución Política o por convenios internacionales a los que haya adherido o adhiera Colombia.
- Las medidas no deben superar un metro con cincuenta centímetros (1.50 mt.) en cualquiera de sus dimensiones, ni tres metros (3 mt.) 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 deberán presentar la factura comercial o el documento que acredite la operación, dónde conste el valor del envío remitido bajo el régimen de tráfico postal.
- El servicio de Courier ofertado por INNOVATION VICA CORP 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, está sujeta a variación y Valida 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)
- Toda la mercancía que sale por medio de nuestra compañía debe ir amparada bajo la modalidad de Courier.
- Tiempos de entrega aproximada 3 a 7 días Hábiles dependiendo el destino del envío
- INNOVATION VICA CORP, no se hace responsable por legislación o políticas aduaneras en destino como cambios de modalidad o procesos de formal de nacionalización.

- Todo envío es susceptible de procesos de nacionalización ordenados por la aduana colombiana por cambio de modalidad en cantidad comercial y/o Valor, por lo tanto, INNOVATION VICA CORP no es responsable 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, que los valores declarados de la mercancía, la cuales están sujetos a revisión y/o revaloración por parte de la aduana en colombiana
- Tarifas expresadas en dólares americanos
- Tiempos de tránsito no incluyen tiempos de aduana ni otros retrasos

Vale la pena tener en cuenta que las labores de recepción y entrega de importaciones por tráfico postal no son adelantadas por la DIAN. 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 del Ministerio de las TIC 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.

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 CORP SAS 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 label de seguridad y firmar 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, 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 procederá las reclamaciones, ya que son políticas de las transportadoras nacionales.

3.) INNOVATION CORP SAS recibe las cajas selladas por parte de la Agencia 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 empacados en sus empaques originales, por motivo que en caso de daño no procederán las reclamaciones sino cumple con estas indicaciones.

- INNOVATION CORP SAS no se hace responsable 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 otro, en caso, que el remitente o la agencia envíen este tipo de producto acompañado por ropa u otro tipo de artículos que no correspondientes al mismo.
- INNOVATION CORP SAS tiene la autonomía de realizar el reempaque de estos productos en otra caja individual para su debido despacho nacional, en el cual el remitente, destinatario o agencia deberá incurrir en el pago de 20 USD adicionales por motivo que por políticas de las transportadoras este tipo de productos no se reciben para transporte nacional sin estas medidas de seguridad, tengan en cuenta que si no se realiza este pago la caja de los demás artículos no se despachara al cliente final.
- INNOVATION CORP SAS no se hace 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 de la Transportadora Nacional sobre cualquier tipo de indemnización por daño, En caso de no contar con ese documento firmado no se despachar hasta que no se cuente con él.
- 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 realizo la entrega en Colombia.

6.) Todos los envíos están sujetos a revisión por la autoridad aduanera en Colombia, DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), por tanto, en caso de presentarse alguna reclamación debe ser reportado, tal como se indicó previamente.

a.) La empresa no responde por decomisos de aduana o de cualquier otra autoridad y no se obliga a gestionar el retiro de las mercancías que hayan sido retenidas por ser de contrabando o por información insuficiente en los documentos que deben acompañar las mercancías. Repetiremos contra quienes nos ocasionen perjuicios por mercancías de contrabando.

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

**Para el envío de un celular de Miami a Colombia:**

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 este completa y correcta, diligenciando la información solicitada: Nombre, dirección, la 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, 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 CORP SAS no tiene 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 CORP SAS no pagara indemnizaciones por retrasos en entregas.

- Es importante diligencias 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 USD mínimo para guías de 50 kg.
- \*\*El Cambio de ciudad, genera un costo de \$15 USD mínimo, para guías de 50 kg.
- Los envíos con un peso superior o despachos en reexpedición 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.

- Factura comercial de los artículos o productos contenidos en la guía de transporte.
- Lista de los artículos faltantes e inventario de lo que llego en la caja.
- Evidencia fotográfica del estado de la caja y sello de seguridad al momento de recibir el producto por el conductor.
- 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 perdidas y/o daños serán atendidos 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 adjuntar la factura comercial. Este proceso cuenta con un tiempo de repuesta, 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 USD
- Trámite de inmovilizaciones: 20 USD
- Reclamaciones por valorizaciones: 16 USD

**12). Cobertura:**

- INNOVATION CORP SAS cuenta con un seguro del 5% sobre el valor asegurado; el valor mínimo asegurar es de 100 USD por envío, el cual cubre la pérdida total y no cubre pérdidas parciales, en caso de que el cliente solo asegure su envío por el valor mínimo, y el valor declarado de la mercancía sea menor este se tendrá en cuenta en una reclamación.
- INNOVATION CORP SAS no se hará responsable de pago de Indemnización de reclamaciones por pérdida parcial, faltantes o averías de la mercancía contenida en las guías en caso de que INNOVATION VICA CORP no allá realizado ningún tipo de manipulación al contenido de este, ni se tendrán en cuenta, ni darán lugar a pago de indemnización basados según código de comercio artículo 1028 el cual indica lo siguiente:
  - a. Recibida la cosa transportada sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato.
  - b. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería, notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo de la cosa transportada.
  - c. Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento de la cosa, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirla bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o su recomendado, dentro de los tres días siguientes a la fecha de la entrega.
- En caso de que la reclamación por perdida parcial sea afirmativa el pago de indemnización cumpliendo los anteriores requisitos se realizara de la siguiente manera:
  - a.) Se toma el valor asegurado y el valor de la factura comercial, en caso de que el valor de la factura sea mayor que el valor asegurado por parte del cliente se indemnizara sobre el valor asegurado de la siguiente manera:

Se divide valor asegurado (100USD) por la cantidad de artículos que contiene la caja y se toma ese valor, se multiplica por los artículos faltantes y ese será el valor para indemnizar.

Ejemplo: 100 usd / 25 unid. = 4 usd por articulo

4 USD x 3 art. Faltantes = 12 usd

**Valor de indemnización = 12 usd al cliente.**

b.) Si el valor asegurado es mayor que el valor declarado la reclamación por faltante o perdida parcial se tomara como base para indemnizar el menor de los dos

Ejemplo:

Valor declarado: 60 usd

Valor Asegurado: 100 usd

**Liquidación para pago de Indemnización:**

60 usd / 25 unid. = 2.40 usd por articulo

2.40 USD x 3 art. Faltantes = 7.20 usd

**Valor de indemnización = 7.20 usd al cliente.**

- Aclaración: Mercancías sin seguro no serán indemnizadas. Cuando la guía esté asegurada INNOVATION CORP SAS pagara el valor del seguro correspondiente, siempre y cuando cumpla con los términos y condiciones descritos anteriormente. Aplican condiciones y restricciones.

### 13) Cobros en destinos específicos:

INNOVATION CORP SAS cobrara el equivalente a 15 USD en guías con trayectos especiales; son aquellas consideradas como ciudades no principales de difícil acceso, veredas, corregimientos, ciudades en condiciones especiales con presencia de grupos armados, para los envíos a Leticia y San Andres se debe realizar por cotización puntual.



**14) Guías en abandono:**

Se denomina guías en abandono aquellas guías que permanezcan más de 30 días en bodega y el cliente rechace, no cancele el flete o no se localice dentro de los 30 días hábiles siguientes al ingreso de la guía al País, las guías en abandono serán pagadas en su efecto por la agencia o remitente de la guía, si la guía es colocada en HOLD por el remitente o el destinatario, estará sujeta al pago de almacenamiento de acuerdo a las tarifas de la empresa INNOVATION CORP SAS.

**15) Procederes de la empresa:**

INNOVATION CORP SAS está en la capacidad de editar las guías, modificar descripciones, colocar en HOLD la mercancía que no cumpla los requerimientos del correo, no entregar mercancía que no este pago en su totalidad, cobros extras, re empacar mercancía que considere necesario. El cliente acepta estos términos y condiciones en el momento que toma la decisión y requiere de los servicios de la empresa INNOVATION CORP SAS.

16) Se deja por escrito que cualquier reclamación que este dirigida a la empresa INNOVATION VICA y a nuestro aliado en Colombia INNOVATION CORP SAS, debe estar contemplada y regida por los términos y condiciones escritos, las agencias y clientes directos recibieron esta información y se someten al manejo de esta una vez procesan con el servicio de la empresa INNOVATION CORP SAS, todos los costos legales que estén implícitos en cualquier reclamación correrán por parte del cliente y no

por la empresa INNOVATION CORP SAS, se deja por escrito que la empresa responsable es INNOVATION CORP SAS en el país de origen de las guías.

17) Todos los servicios que presta la empresa INNOVATION CORP SAS estarán sometidos a los términos y condiciones anteriormente escritos.

**Cordialmente,**

**Innovation**