

# Términos y Condiciones Legales del Servicio

## Condiciones Legales

El presente es un resumen de nuestros principales términos y condiciones, los cuales se exhiben y están a disposición en detalle en los Centros de Servicio de Red Logistics

## ACERCA DE NUESTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1. Nuestro Contrato con Usted

Los términos y condiciones que se indicarán a continuación, constituyen el contrato que se celebrará entre usted, como remitente del envío y Red Logistics Courier. Este se aplica para cualquier persona que tenga interés en el envío, especialmente para el consignatario (persona a la que va dirigido el envío).

Estos términos y condiciones también rigen para cualquier persona natural o jurídica, que Red Logistics Courier contrate para recolectar, transportar o entregar su envío.

Ningún empleado de Red Logistics Courier o persona alguna está autorizada para modificar los términos y condiciones convenidos en este instrumento, ni para hacer ofrecimientos en nombre de Red Logistics Courier.

Para todos los efectos legales y contractuales, el remitente es el cargador o embarcador del envío a que se refiere esta orden de servicio, actuando Red Logistics Courier únicamente a nombre y representación de éste.

### 2. ¿Qué significa "envío"?

Por envío se entienden todos los documentos, paquetes o valijas que viajan bajo una guía de transporte. El remitente está obligado a declarar el contenido del envío. El detalle del envío indicado por usted en la Guía de Transporte, deberá corresponder exactamente al contenido de los paquetes o valijas enviados. El remitente deberá indemnizar a Red Logistics Courier y a cualquier otra persona, por todo daño, costo o perjuicio que sea consecuencia de sus indicaciones y declaraciones irregulares, inexactas o incompletas.

### 3. Envíos no aceptados

Rechazamos como envío:

Todo aquello que esté restringido o prohibido por IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) o por la ICAO (Organización internacional de Aviación Civil).

Todo aquello que, entregándose cerrado, no esté correctamente embalado, enfardado o encajonado.

Todo aquello que esté desprovisto de los documentos indispensables para el expedito transporte del envío.

Todo aquello que estimemos que no poder transportar en forma segura y eficiente.

En nuestros centros de servicios, usted podrá obtener información más completa sobre los envíos que no aceptamos. Con su firma, usted certificará que su envío no se encuentra dentro de los casos antes indicados.

El remitente debe reconocer que su envío puede ser transportado por vía aérea. De esta

manera, usted no podrá encomendar el transporte de objetos o mercaderías peligrosas para la seguridad del vuelo a menos estos sean declarados como corresponde y técnicamente esto sea factible. El incumplimiento de esta obligación, podrá hacer responsable al remitente de los delitos contenidos en la Legislación Aeronáutica.

*En todo caso, usted será responsable por los decomisos, multas, sanciones y en general por todo daño o perjuicio que sufra Red Logistics Courier y / o terceras personas en razón de haberse efectuados envíos sin la documentación mínima o bien, por haberse omitido o falseado información relativa a la carga a transportar.*

#### **4. Inspección**

Al recibir su envío, nos reservamos el derecho a inspeccionar lo enviado para comprobar el estado de las mercaderías.

#### **5. Cobros**

El precio por nuestros servicios que denominaremos "porte", se fija en base al peso. El peso del envío se considera como el mayor peso resultante entre el peso físico y el peso volumétrico (en kilos), el que se calcula multiplicando el largo por el ancho por el alto de cada bulto (en centímetros) y luego dividiéndolo por 4.000.

En todo caso, dicha medición será meramente referencial por lo que no estamos obligados a entregar mercaderías al peso, por cuenta o medida, salvo que ello se pacte en forma expresa en la correspondiente guía de transporte.

Dentro de nuestro porte, no están incluidos los aranceles, impuestos, tasas u otras sumas de dinero que puedan generarse con producto del envío. Estos serán cobrados de forma independiente.

Se deja expresa constancia que tenemos el derecho de ser pagados del porte y gastos efectuados por los efectos transportados, con preferencia a todos los demás acreedores.

#### **6. Facturación al destinatario o a un tercero**

El envío podrá ser facturado al destinatario o a un tercero.

En caso que el destinatario o tercero no pague lo convenido, usted será responsable del pago del porte y todos los demás costos de envío, así como de todos los aranceles, impuestos, tasas u otras sumas de dinero que pudieran generarse con motivo del mismo.

#### **7. Reclamos**

Si desea hacer un reclamo por envío dañado o perdido (que incluye entrega errada), siga las siguientes instrucciones:

- Todo reclamo deberá ser presentado por escrito.
- Su reclamo por envío perdido totalmente, debe ser recibido dentro de los 14 días siguientes a la fecha supuesta de arribo.
- Su reclamo por envío perdido parcialmente o por daños u otras observaciones, deberá ser recibido dentro de los 14 días siguientes a la fecha de recepción del envío.
- De existir algún siniestro, contáctese con la oficina más cercana o con nuestra oficina central en La Paz , al teléfono 2426500.

## **POR LO QUE DEBEMOS RESPONDER**

### **8. Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad se encuentra determinada por la normativa vigente.

En cualquier envío, nuestra responsabilidad se regirá por las siguientes condiciones:

Comienza con la recepción del envío por el personal autorizado y se extiende hasta la entrega hecha a satisfacción del consignatario.

Se limita al pago del valor real del envío, no incluyéndose el valor comercial o esperado del mismo, ni de ningún otro tipo.

El monto máximo de nuestra responsabilidad asciende a 20 \$us por bulto.

La recepción en conformidad del envío, a través de la firma del consignatario, extingue nuestra responsabilidad.

### **9. ¿Qué significa "valor real"?**

Entendemos por valor real:

En el caso de artículos nuevos, es el que se indica en la correspondiente factura.

En el caso de artículos usados, el valor que ellos tengan en el día y lugar que se verificó o debió verificarse la entrega.

### **10. Seguro del envío**

Si el valor del envío excede la suma de 20 \$us, le recomendamos adquirir un seguro por el envío. Consulte en nuestras oficinas o con nuestros ejecutivos comerciales las alternativas disponibles con las que contamos.

### **11. Envíos tardíos**

En el caso que no se haya pactado expresamente y por escrito un plazo para entregar el envío, nos comprometemos a enviarlo en el primer viaje disponible al lugar de destino.

Si hubiésemos pactado un plazo para entregar el envío, nos comprometemos a cumplirlo, salvo que ocurra alguna de las circunstancias en razón de la naturaleza inherente a los bienes.

### **12. Fuerza mayor**

No somos responsables por pérdidas, daños o atrasos que sean consecuencia de un caso fortuito, fuerza mayor o vicios propios del envío.

### **13. Desistimiento**

Usted puede desistir del envío, en cualquier momento antes de la entrega al consignatario.

En caso que lo haga antes que el envío salga de la ciudad de origen, deberá pagar la mitad del porte total.

Por el contrario, si desiste una vez que el envío ya partió hacia su destino, deberá pagar el porte total, teniendo nosotros sólo la obligación de no entregarlo al consignatario y devolvérselo en el más breve plazo posible. En este caso, usted deberá pagar el porte total del envío de regreso.

### **14. Envíos no entregados**

Si el envío no pudiere ser entregado, porque las indicaciones del consignatario indicadas en la guía de transporte fueren insuficientes o incorrectas o porque el consignatario se rehusare a recibirlo o porque el consignatario no ha podido ubicarse o está ausente por

un tiempo largo, el envío será devuelto al lugar de origen y le será avisado el hecho para que usted lo retire.

En todos estos casos, usted deberá pagar el porte total del envío.

### **15. Envíos no retirados**

En el caso de envíos no entregados y no reclamados por usted dentro del plazo de 6 meses contados desde la fecha de este documento, se aplicará la normativa vigente.

### **16. Competencia**

Todo lo que tenga relación con la aplicación, validez e interpretación del presente contrato, será resuelto por los tribunales competentes de la ciudad de La Paz, Bolivia.

## **Especificaciones Adicionales de nuestros Servicios**

Los servicios de distribución tradicional ofrecidos para ciudades principales son: servicio Corriente, consistente en 24 horas, mejor horario de entrega posible para cada ciudad. Servicio Priority, que consiste en la entrega al día siguiente antes de las 12:00 A.M., y el servicio Express. Consulte a su ejecutivo o a nuestro call center (2426500) los tiempos de servicio para cada una de las alternativas hacia un destino en particular.

En días Sábado sólo existe distribución hasta las 13:00 hrs., de lo contrario se entregarán al día hábil siguiente.

Los servicios complementarios ofrecidos, son cobro contra entrega (COD- COLLECT), devolución de mercaderías, devolución de documentos, prueba de entrega (POD), almacenaje, pick & pack, etiquetado, mecanizado, mailing u otros que se diseñen especialmente para el cliente.

Las tarifas están definidas de acuerdo al tipo de servicio, al peso / volumen del envío y al origen / destino del despacho, considerando como origen La Paz.

El peso del envío se considera como **el mayor peso resultante entre el peso físico y el peso volumétrico (en kilos)**, el que se calcula multiplicando el largo por el ancho por el alto de cada bulto (en centímetros) y luego dividiéndolo por 4.000.

Los clientes se mantienen informados de los movimientos de sus despachos a través del seguimiento de las Ordenes de Servicio, guías que van adheridas a cada producto, bulto o pallet, según corresponda. Red Logistics Courier verifica en cada punto del proceso (retiro, manifestación a destino, arribo a destino, despacho a reparto y entrega).

Para realizar este seguimiento, el cliente puede rastrear los despachos desde su propio computador por Internet (ingresando a la página web: [www.redlogisticsbol.com](http://www.redlogisticsbol.com)) utilizando como referencia el número de la Orden de Servicio y así acceder a informes tanto de las entregas como de las excepciones en el servicio.

De forma alternativa el cliente puede comunicarse con el departamento de Customer Service (**2426500**), donde ejecutivas dedicadas a la localización constante de la carga se encargarán de proporcionarle la información que necesite, incluso en forma diaria.

## **Restricciones del Servicio**

Es de absoluta responsabilidad del cliente confeccionar las Ordenes de Servicio por cada uno de los envíos que encargue realizar a **Red Logistics Courier** e indicar en forma precisa los servicios requeridos.

Si la carga ingresa al Hub (Centro de Operaciones) Red Logistics Courier sin la orden de servicio, o bien si está vacía o incompleta y/o sin etiquetas (total o parcial), no se asegura la entrega según matriz de tránsito, de acuerdo al servicio contratado. Además se traspasará los costos involucrados en este proceso.

Al momento de embarcar carga para ser enviada por vía aérea, se debe tener consideración especial con las denominadas "mercancías peligrosas", que se definen como: Cualquier sustancia o producto que pueda poner en riesgo la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente.

Las mercancías peligrosas han sido clasificadas por el Grupo de Expertos de las Naciones Unidas en nueve clases de riesgo:

#### **Explosivos:**

- Gases comprimidos (butano, hidrógeno, propano, acetileno, encendedores de cigarrillos, extintores de incendios, insecticidas en aerosol, plaguicidas, lacas para el pelo, desodorantes en aerosol, etc.)
- Líquidos inflamables (alcoholes, combustibles, acetonas, pinturas, barnices, diluyentes, etc.)
- Sólidos inflamables (celuloide foto, piedras de encendedor, harina de pescado, algodón húmedo, virutas de metales ferrosos, fósforo blanco y amarillo, aluminio en polvo, sodio, etc.)
- Sustancias comburentes (oxidantes) y peróxidos orgánicos (nitrato de amoníaco, clorato cálcico, desmanchadores, hidróperóxido de tertbutilo, etc.)
- Sustancias tóxicas e infecciosas (arsénico, plaguicidas, nicotina, cianuro, estricnina, virus, bacterias, rickettsias, hongos, etc.)

#### **Materiales radiactivos:**

- Corrosivos (ácido para baterías, ácido sulfúrico, mercurio, hidróxido de sodio, etc.)
- Sustancias peligrosas varias (perlas poliméricas, sustancias de olores penetrantes, sustancias con propiedades anestésicas o nocivas, irritantes, asbestos, materiales magnetizados, hielo seco, líquidos criogénicos, etc.)

Cada vez que se quiera transportar alguna de estas mercancías vía aérea, el expedidor **debe** identificar, clasificar, embalar, etiquetar y documentar (Declaración del Expedidor de Mercancías Peligrosas) sus envíos.

Si el producto está prohibido o no cumple con la reglamentación para el transporte aéreo, el expedidor **deberá** marcar las órdenes de servicio, boletas, facturas y bultos **VÍA TERRESTRE**.

Así también, este tipo de servicio tiene un periodo de revisión adicional en el Aeropuerto al momento de su embarque, que puede ser de 12 hasta 24 horas.

Dada la complejidad de esta reglamentación, el departamento de Mercancías Peligrosas de Red Logistics Courier , ofrece asesoría al respecto, realizando el levantamiento y la capacitación respectiva.

El peso de cada bulto a transportar por servicio tradicional regular, no puede exceder los 100 Kgs., el volumen no puede superar 1 m<sup>3</sup> y las medidas máximas, si se trata de carga aérea, son 1.2 metros de ancho y 0.86 metros de alto.

Para bultos superiores a esas características se debe coordinar previamente el envío. Si así fuese, el cliente debe avisar con anticipación al departamento de Customer Service (**2426500**) o al ejecutivo que lleva la cuenta para coordinar el envío. En este caso la entrega no se asegura para el día siguiente.

Los embalajes de la carga a transportar deberán ser los adecuados al tipo de carga que el cliente desea transportar. En tal caso Red Logistics Courier al momento de recibir la carga podrá negarse a transportarla aduciendo problemas de embalaje.

Los servicios de COD, DD, pick & pack y almacenaje sólo se ofrecen luego de una evaluación previa que permita determinar su factibilidad y definir la tarifa asociada.