

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

Servientrega Ecuador expone en este documento los términos y condiciones, que rigen para el servicio ServientregaBox Usa. Estos términos y condiciones expuestos en el presente documento están vigentes desde el 1 de julio del 2023. Servientrega Ecuador, se reserva el derecho de realizar cualquier ajuste al mismo, en cualquier momento y sin previo aviso; por ello es imprescindible que nuestros clientes consulten periódicamente la información relativa a términos y condiciones, tarifas, preguntas frecuentes, restricciones y demás información relevante sobre Servientrega Box Usa. Servientrega Box de Servientrega Ecuador, es un servicio especializado que permite a los usuarios que realizan compras por internet, obtener una dirección física en Miami y recibir su mercancía en el Ecuador en la comodidad de su domicilio u oficina.

La Consolidadora ( EconCargoExpress) se encarga de recibir tus compras en los Estados Unidos y enviarlas al Ecuador; Servientrega Ecuador, efectuará los trámites de nacionalización ante la aduana y su posterior entrega en la dirección que registre el cliente, correspondiente a las compras realizadas en establecimientos comerciales del exterior . Servientrega Box de Servientrega Ecuador s.a. consiste en:

1. Un convenio entre la Consolidadora, Servientrega Ecuador y el Afiliado (Usted). La Consolidadora, asignará al Afiliado un número de cuenta internacional y una dirección permanente en Miami (Estados Unidos).
2. Por medio del Servicio Servientrega Box, la Consolidadora recibe, clasifica y transporta a Ecuador vía aérea todas sus compras. Servientrega Ecuador, se encargará de gestionar los trámites aduaneros así también como la entrega de sus envíos en la dirección registrada por el cliente suscrito al casillero.
3. El cliente deberá cancelar el valor correspondiente a los procesos de manejo del paquete, reempaque, distribución, desaduanización , entrega y demás costos operativos de forma anticipada y mediante su portal o panel de control.
4. En el caso de que el envío del cliente genere cargos por aranceles e impuestos, el usuario deberá cancelarlos en el banco de su preferencia mediante pago en línea o por ventanilla el valor de la liquidación de impuestos. Una vez cancelado el valor de los impuestos, el cliente deberá notificar a Servientrega mediante correo electrónico, que ha realizado el pago de los aranceles. Una vez que Servientrega reciba esta notificación solicitará a Aduana la liberación del envío. Servientrega Ecuador, no se responsabiliza si el importador o cliente cancela el valor del impuesto luego de los días que la aduana determina como máximos de espera para que no se generen multas, intereses o abandono del envío.
5. Para la declaración de los envíos, Servientrega Ecuador , utilizará la información contenida en las facturas, declaración de valor y demás información proporcionada por el cliente. En caso de que Aduana determine durante sus procesos de aforo o verificación que existe diferencia entre lo declarado y el contenido físico del envío; el consignatario deberá asumir los costos, multas o cargos que se generen por esta situación.
6. El uso de las herramientas tecnológicas como fuese un panel de control o el sistema de alistamiento de envíos, es de responsabilidad exclusiva del cliente.
7. El cliente o afiliado, autoriza a la Consolidadora, a cobrar de su tarjeta de crédito internacional vía PayPal, todos los costos asociados con el manejo y transporte de sus paquetes según las tarifas publicadas en nuestro sitio web [www.servientregabox.com.ec](http://www.servientregabox.com.ec), o a pagar de acuerdo a las instrucciones del representante local. Igualmente, el Afiliado autoriza por este mismo medio a la Consolidadora y/o Servientrega Box de Servientrega Ecuador , a cobrar todo cargo incidental directo e indirecto asociado con el manejo de su mercancía, tales como: almacenaje, manejos especiales, reempaque, peso y cualquier otro cargo relacionado con el envío de su mercancía sin necesidad de una autorización previa del cliente.
8. El cargo por concepto de peso se generará en base al peso del paquete en libras,

incluido el embalaje (peso bruto); cuando el paquete sobrepase este estándar, la Consolidadora y/o ServientregaBox se reservan el derecho de generar el cargo de peso, en base al resultado de multiplicar las medidas en pulgadas del largo, ancho y alto del paquete y dividirlo entre 166 (peso volumétrico).

9. Las unidades utilizadas para efectos de cobro de la tarjeta de crédito y/o cuenta PayPal son: dólares americanos como moneda de transacción; la medida de peso para el cobro de tarifas es la libra\*\*\*, la conversión de gramos a libras es: 450 gr. igual a 1 libra.

10. Seguro Básico: La consolidadora, ofrece al Afiliado, un seguro básico, en caso de pérdida, avería o daño, con cobertura de US \$9.00 dólares por libra, hasta un máximo de US \$100.00 (cien dólares americanos) mientras la mercancía se encuentre en los casilleros de Miami. Adicional al seguro básico que ofrece la Consolidadora, Servientrega Ecuador., provee un seguro en el cual el usuario deberá asumir el 20% por concepto de deducible sobre el valor de la pérdida (Valor FOB máximo + Flete + Aranceles), este seguro aplica una vez que el personal de la institución reciba y verifique la mercancía entregada por las respectivas aerolíneas. Este seguro básico no tendrá un costo adicional.

11. Seguro contra todo riesgo: Servientrega ofrece un seguro contra todo riesgo, mismo que cubre el valor de la compra ( valor declarado WR), flete e impuestos generados por la importación de la misma. Este seguro cubre el valor de la mercancía desde el momento de arribo de la carga a Ecuador hasta su entrega en la dirección del cliente o consignatario. El cliente deberá solicitar el mismo a la cuenta: [globalbox.usa@servientrega.com.ec](mailto:globalbox.usa@servientrega.com.ec) . Este seguro tiene un costo de \$3.00+iva mínimo, o 2% del valor declarado+iva. Cobertura del seguro hasta \$5000.00 valor de la mercadería.

12. Los tiempos máximos para presentar reclamos por daño, avería o contenido faltante constan en el siguiente cuadro:

-Entrega en dirección incorrecta // 15 días calendario a partir del último estado registrado en el sistema

-Envío mal encasillado // 15 días calendario a partir del último estado registrado en el sistema

-Envío averiado // 15 días calendario a partir del último estado registrado en el sistema

-Faltante en el contenido // 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega o recepción en la dirección del destinatario.

-Envío expoliado // 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega o recepción en la dirección del destinatario.

-Envío dañado // 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega o recepción en la dirección del destinatario.

13. Transcurrido este tiempo cualquier reclamo presentado se considerará como extemporáneo y sin derecho a indemnización alguna.

14. Las tarifas expuestas en la página del sitio web: [www.servientregabox.com.ec](http://www.servientregabox.com.ec), están sujetas a cambios sin previo aviso; no obstante, Servientrega Box de Servientrega Ecuador, comunicará del particular, al usuario a través de los canales regulares (correo electrónico, página web y/o servicioalcliente).

15. La Consolidadora y Servientrega Ecuador , son los proveedores del servicio Servientrega Box y como tal son responsables del cumplimiento de las condiciones de servicio expuestas. Cualquier reclamo debe dirigirse a los canales autorizados para tal fin, como son: [globalbox.usa@servientrega.com.ec](mailto:globalbox.usa@servientrega.com.ec) o la línea 043732000-SERVIENTREGA.

16. La Consolidadora y Global Box de Servientrega Ecuador., no asumen ninguna responsabilidad respecto a la calidad, cantidad, marca, daño de fábrica o cualquier otra especificación de la mercancía que el Afiliado adquiera u obtenga para ser transportado por el servicio Servientrega Box. Todo reclamo y/o disputa debe ser resuelto directamente con el vendedor o establecimiento comercial del cual el Afiliado obtuvo la mercancía.

17. El Afiliado al servicio Global Box es responsable de la información provista para la contratación del servicio; y por lo tanto, adquiere la obligación de notificar a Servientrega y/o Consolidadora, cualquier cambio en la misma, principalmente en la dirección de entrega de la mercancía o cambios en la tarjeta de crédito a la cual se aplicarán los costos del manejo y transporte de la mercancía, a través del sitio oficial [www.servientregabox.com.ec](http://www.servientregabox.com.ec) o contactándose al teléfono 04-3732000-SERVIENTREGA .

. El servicio Servientrega Box no puede utilizarse para fines ilícitos. La Consolidadora y Servientrega Ecuador , trabajan con las autoridades respectivas locales e internacionales

para la identificación y procesamiento legal de personas naturales que utilicen el servicio de forma ilegal.

19. La Consolidadora y/o Servientrega Ecuador, se reservan el derecho de detener en los Estados Unidos o en el Ecuador cualquier mercancía que se sospeche o se identifique que fue adquirida mediante una transacción fraudulenta o ilegal. La información obtenida en estos casos será entregada a las autoridades locales o internacionales competentes para el monitoreo y combate de fraude en línea.

20. La Consolidadora y/o Servientrega Ecuador, se reserva el derecho de desposeer al Afiliado de su mercancía que permanezca en Miami de la manera que crea conveniente, después de un período que no exceda de sesenta (60) días, para paquetes y mercancía, y treinta (30) días para correspondencia, catálogos y revistas. Mientras que los tiempos que se manejen en Servientrega Ecuador, son los siguientes:

Para los paquetes que durante el proceso de aforo realizado por Aduana, registren novedades con respecto al valor declarado y se encuentren a la espera de confirmación de documentación técnica, soporte de pago o demás, se esperará por respuesta por parte del consignatario como máximo 2 días laborables; luego de transcurrido este tiempo, Aduana dispondrá la valoración de la mercadería conforme sus métodos y criterios. Para los paquetes liberados, pero en espera de ser retirados en oficina o confirmación de datos con consignatario, se esperará 8 días calendario. Si el paquete no es retirado en este tiempo o no es posible confirmar datos con el consignatario se procede a la entrega del mismo al departamento respectivo que se encargará de disponer del mismo conforme lo estipula la Institución ARCP. Se deja constancia que estos tiempos y condiciones podrán variar dependiendo de las condiciones normativas vigentes de las entidades de control.

21. Para confirmar los costos mínimos de manejo y transportación por favor refiérase a la CALCULADORA en la página **[www.servientregabox.com.ec](http://www.servientregabox.com.ec)**.

22. Los costos de transporte y cualquier otro cargo que se haga a la tarjeta de crédito y/o cuenta de PayPal del Afiliado por concepto de los servicios provistos, mediante el servicio Global Box son independientes de los cargos establecidos por bancos, instituciones financieras o proveedores de tarjetas de crédito, por transacciones efectuadas en el extranjero.

23. Es obligación del Afiliado reportar problemas de identidad o extravío de documentación personal o de pagos, mediante nuestra página web **[www.servientregabox.com.ec](http://www.servientregabox.com.ec)** o comunicándose al número 043732000-SERVIENTREGA.

24. El casillero internacional está orientado al uso exclusivo y personal del afiliado; es importante que el Afiliado conozca que el adecuado manejo del casillero es de su responsabilidad. En el caso de que existieren restricciones o limitaciones en cuanto a impuestos, declaración de la mercancía o licitud de los fondos empleados en tales transacciones internacionales, el Afiliado dueño del casillero será quien asuma la responsabilidad legal sobre los aspectos mencionados.

25. El Afiliado autoriza a la Consolidadora y/o Servientrega Ecuador., el envío de información y promociones, incluso de establecimientos comerciales; es decir, el envío de mailling electrónico.

26. Mercancía Restringida: Existen organizaciones federales americanas y ecuatorianas que restringen el transporte y manejo de cierto tipo de mercancía. Para más información visite nuestro sitio web: **[www.servientregabox.com.ec](http://www.servientregabox.com.ec)**; o solicite información al número 043732000 SERVIENTREGA.

27. Su Casillero Internacional en Miami: Nuestro Centro de Logística Internacional en Miami será el lugar donde llegarán sus compras en los Estados Unidos, a su vez serán revisadas y preparadas para el ingreso al Ecuador. Su dirección en Miami es: -Nombre / Apellido completo seguido de su número de casilleroGlobalBox -2826 NW 72nd Ave -Miami FL 33122 -USA

Nota: es responsabilidad del cliente colocar correctamente su dirección de casillero en Miami de acuerdo a las instrucciones que recibe vía e-mail al momento de suscribirse al servicio para garantizar una entrega efectiva de su envío en nuestro centro logístico en Miami.

1. Entregas a domicilio: Su servicio Servientrega Box , incluye la entrega a domicilio de sus envíos, sin costos adicional por el flete interno. Consulte previamente nuestra cobertura autorizada. El afiliado también podrá determinar como dirección de su envío, nuestros

Centros de Soluciones Autorizados como Retiro de Oficina a Nivel Nacional. Consulte previamente nuestra cobertura autorizada.

2. Acceso en línea: Nuestro Panel de Control y Servicio al cliente, le brinda al afiliado las opciones para verificar de forma segura el status de sus envíos, para ello debe acceder a su cuenta, ingresando su usuario y clave.

3. Canales de comunicación directos y en línea Nuestro Portal **[www.servientregabox.com.ec](http://www.servientregabox.com.ec)** ; 043732000 SERVIENTREGA.

4. Su firma virtual. Al obtener su usuario y clave como afiliado al Servicio Global Box, se deja constancia de que el siguiente convenio ha sido aceptado en la totalidad de los términos y condiciones contenidas en este documento.

Importante: La Consolidadora y/o Servientrega Ecuador s.a., no se responsabilizan de envíos que generen cargos adicionales de impuestos, aranceles, multas , o costos derivados de cualquier restricción, en la importación de sus envíos, ya sea por cupos de envíos 4x4, no presentación de documentos previos, o de cualquier condición que Aduana determine conforme a la normativa vigente. La Consolidadora y/o Servientrega Ecuador s.a. se reservan el derecho de reempacar los paquetes cuando lo estimen necesario; puede tener un recargo adicional de acuerdo al tipo de reempaque; el mismo puede aumentar el peso del paquete. \*\* Servicio de desaduanización o trámites aduaneros: La tarifa correspondiente al servicio de desaduanización aplica únicamente para envíos cuyo peso no supere los 100kg de peso y los \$5000.00 de valor fob; es decir, este servicio se brinda únicamente para envíos que ingresen bajo la modalidad Courier. En el caso de que el importador y/o afiliado GlobalBox, requiera realizar un trámite de nacionalización por un régimen distinto( por ejemplo Régimen Consumo) deberá confirmar con nuestra línea de Atención al cliente, que cuenta con RUC (Registro único de Contribuyente); Firma electrónica en el Ecuapas y Registro de importador.