

Términos y condiciones

Este contrato describe los Términos y Condiciones generales (en adelante únicamente "Términos y Condiciones") aplicables al uso de los contenidos, productos y servicios ofrecidos a través del sitio www.smartship.lat, www.acl.lat, www.aclogistics.co (en adelante, "SITIO WEB"), administrado por **ACL Logistics Partners SAS**, sociedad comercial identificada con NIT No. 9017300935, con domicilio y dirección de notificación judicial en la Ak 19 #138 - 38 Bogotá D.C. Colombia y correo electrónico contacto@aclogistics.co (en adelante, "**ACL Logistics Partners**").

Cualquier persona que desee acceder o hacer uso del sitio o los servicios que en él se ofrecen, podrá hacerlo sujetándose a los presentes Términos y Condiciones, así como a políticas y principios incorporados al presente documento. En todo caso, cualquier persona que no acepte los presentes Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar el Sitio Web y/o adquirir los productos y servicios que en su caso sean ofrecidos.

ACL Logistics Partners se reserva el derecho de revisar y actualizar los Términos y Condiciones en cualquier momento, por lo que le aconsejamos revisar periódicamente la página www.smartship.lat para comprobar cualquier actualización. La fecha de entrada en vigor aparecerá siempre a pie de página, y algunas disposiciones pueden ser sustituidas por avisos legales en el SITIO WEB

ACL Logistics Partners aclara que estos términos y condiciones aplican para el sistema de Smartship. Los Usuarios del sistema Smartship se registrarán por los términos y condiciones del contrato que se celebre y en lo no previsto por estos términos y condiciones.

1. Objeto

El objeto de los presentes Términos y Condiciones es regular el acceso y la utilización del Sitio Web, entendiendo por este cualquier tipo de contenido, producto o servicio que se encuentre a disposición del público en general dentro del dominio: www.smartship.lat

El Sitio Web está dirigido principalmente a Usuarios residentes en la República de Colombia, por lo cual, **ACL Logistics Partners** no asegura que el Sitio Web cumpla total o parcialmente con la legislación de otros países, de forma que, si el Usuario reside o tiene su domicilio establecido en otro país y decide acceder o utilizar el Sitio Web lo hará bajo su

propia responsabilidad y deberá asegurarse de que tal acceso y navegación cumple con la legislación local que le es aplicable, no asumiendo **ACL Logistics Partners** ninguna responsabilidad que se pueda derivar de dicho acto.

Se hace del conocimiento del Usuario que **ACL Logistics Partners** podrá administrar o gestionar el SITIO WEB de manera directa o a través de un tercero, lo cual no modifica en ningún sentido lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

2. Definiciones

A continuación, se definen algunos conceptos que se encuentran en estos Términos y Condiciones:

- **Cargos:** Gastos que debe asumir el Cliente que contrata el servicio.
- **Carta Factura:** documento que describe el contenido del envío para fines de exportación. Incluye nombre, dirección, valor, descripción y contenido del envío.
- **Cliente o Usuario:** Parte que contrata con **ACL Logistics Partners** a través de su Sitio Web, una cotización y comparación sobre la recolección y la entrega de su mercancía, y que es responsable del pago de todos los cargos asociados al servicio, y por tanto, única persona que podrá emitir reclamaciones y consultas relacionadas con el servicio contratado. Éstas deberán realizarse a través del correo electrónico, utilizando la dirección de e-mail con la que se gestionó el servicio en el Sitio Web.
- **ACL Logistics Partners :** ACL Logistics Partners SAS.
- **smartship.lat :** Será considerado indistintamente como www.aclogistics.co, así como el logo de **ACL Logistics Partners** visible en el sitio así como subdominios.
- **Destinatario:** Persona natural o jurídica que recibe la Mercancía a través de una Empresa de Transporte contratado por el Cliente en el Sitio Web de **ACL Logistics Partners**.
- **Envío:** Partida de 1 o más paquetes, con recolección en un mismo origen y cuya entrega se realiza al destino solicitado por el Cliente, en la fecha, hora y con las condiciones de la empresa de mensajería.

- Empresa de Mensajería: Socios colaboradores de **ACL Logistics Partners** que cuentan con las habilitaciones, o que se encuentran exonerados, para el transporte de carga.
- Etiqueta de envío/Hoja de dirección: Documentación que hay que adjuntar a la mercancía.
- Factura Electrónica o Pro-Forma/Autorización de carta factura: La documentación que hay que adjuntar a la mercancía.
- Lugar de recolección: Se refiere a la dirección en la que la mercancía debe ser recolectada por la empresa de mensajería.
- Lugar de entrega: Se refiere a la dirección en la que la empresa de mensajería debe entregar la mercancía.
- Mercancía: Artículo transportado.
- Plataforma: se refiere a la plataforma tecnológica desplegada por **ACL Logistics Partners** para que el Usuario pueda acceder a los servicios que ofrece la Compañía.
- Proceso Logístico: Proceso que realiza **ACL Logistics Partners** para asistir al Cliente durante el proceso de selección de las Empresas de Mensajería, transporte de la Mercancía por parte de las Empresas de Mensajería y PQR dirigidas a las Empresa de Mensajería.
- Remitente: Persona natural o jurídica que entrega la Mercancía a la Empresa de Mensajería en el momento de la recolección para su envío.

3. Aclaración

ACL Logistics Partners aclara que su actividad comercial se limita a realizar las siguientes gestiones: (i) poner a disposición del Cliente y/o los Remitentes una estructura tecnológica que les permite seleccionar la Empresa de Mensajería que más se acomode a sus intereses; y (ii) asistir al Cliente durante el Proceso Logístico.

Al ser un negocio estrictamente tecnológico, **ACL Logistics Partners** no presta servicios de transporte de mercancías, razón por la cual la compañía: (i) no está obligada a contar con tarjeta de Registro Nacional de Transporte de Carga; (iii) no necesita habilitación

alguna del Ministerio de Transporte o de cualquier otra autoridad para operar su modelo de negocio; (ii) no requiere un manifiesto de carga para operar su negocio. Todas estas obligaciones las deben cumplir las Empresas de mensajería con quien **ACL Logistics Partners** tiene una alianza.

4. Acceso y contenido del SITIO WEB

Es responsabilidad del Usuario utilizar el Sitio Web de acuerdo a la forma en la que fue diseñado; en este sentido, queda prohibida la utilización de cualquier tipo de software que automatice la interacción o descarga de los contenidos o servicios proporcionados a través del Sitio Web. Además, el Usuario se compromete a utilizar la información, contenidos o servicios ofrecidos a través del SITIO WEB de manera lícita, sin contravenir lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones, la moral o el orden público, y se abstendrá de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a los derechos de terceros, o perjudique de algún modo el funcionamiento del Sitio Web.

Así mismo, el Usuario se compromete a proporcionar información lícita y veraz en los formularios habilitados en el Sitio Web, en los cuales el Usuario tenga que proporcionar ciertos datos o información para el acceso a algún contenido, producto o servicio ofrecido por el propio Sitio Web. En todo caso, el Usuario notificará de forma inmediata a **ACL Logistics Partners** acerca de cualquier hecho que permita suponer el uso indebido de la información registrada en dichos formularios, tales como, robo, extravío, o acceso no autorizado a cuentas y/o contraseñas, con el fin de proceder a su inmediata cancelación.

El sólo acceso al Sitio Web no supone el establecimiento de ningún tipo de relación entre el **ACL Logistics Partners** y el Usuario. **ACL Logistics Partners** se reserva el derecho de inhabilitar los accesos a aquellos Clientes que utilicen de forma inadecuada el portal o canales de comunicación del Sitio Web. **ACL Logistics Partners** procura que la información contenida en el Sitio Web sea correcta y esté actualizada, por lo que, en cualquier momento y sin previo aviso, **ACL Logistics Partners** puede realizar cambios en su contenido. **ACL Logistics Partners** se reserva el derecho de modificar o retirar servicios o descuentos del SITIO WEB y modificar precios, introducir nuevos servicios y descuentos sin previo aviso.

Está prohibido publicar o enviar cualquier material desde o hacia el Sitio Web como:

- Que suponga o sea una amenaza, sea difamatorio, obsceno, indecente, ofensivo, pornográfico, abusivo, xenófobo, discriminatorio o escandaloso o cualquier creencia religiosa.
- Para el que no se disponga de la licencia o los permisos necesarios.
- Que constituya o fomente una conducta que sería considerada como una ofensa criminal, que diera lugar a responsabilidad civil, que sea ilegal o infrinja los derechos de terceros, en cualquier país del mundo.
- Que sea técnicamente dañino (incluyendo, sin limitación, virus informáticos, bombas lógicas, troyanos, gusanos, datos corruptos o software malicioso).
- Que pueda afectar derechos de tercero o vaya en contra de disposiciones de orden público.
- Que afecte el interés social, políticas públicas, actividades gubernamentales, exhiba a servidores públicos, o cuestione, critique o difame cualquier entidad o institución pública.
- Que critique, cuestione, ponga en duda o reclame cualquier actividad gubernamental, social, económica o cultural de un gobierno extranjero.

El Usuario debe saber que la lista que se despliega continuación contiene información de bienes que por sus características están prohibidos para su transporte o requieren de unos permisos especiales.

- Mercancías mal empacadas.
- Mercancías de contrabando, restringidas o controladas por las autoridades
- Productos químicos inflamables, corrosivos o tóxicos, puesto que estos pueden representar peligro para los demás envíos.
- Alimentos perecederos.
- Cristalería, cerámica, yeso y mármol.
- Vidrio que no esté enguacalado y empacado en posición de filo.
- Muebles armados.

- Tabaco y bebidas alcohólicas.
- Obras de arte.
- Plantas naturales
- Almohadas, colchones, cojines.
- Electrodomésticos que no se encuentren en su empaque original: «Línea Blanca, estufas, neveras, lavadoras, refrigeradores, secadoras, hornos y similares por lo delicado de su estructura que puedan deformarse con el contacto con otras unidades»
- Mercancía de medidas mayores a Ancho de 2 metros y 4 metros de largo
- Mercancía empacada con cabuya o cuerda.
- Líos (dos o más unidades unidas con suncho y cinta).
- Pipetas [de gas, de oxígeno, ni llenas ni vacías]
- Armas, explosivos.
- Narcóticos en general.
- Aparatos eléctricos o electrónicos de alta precisión.
- Dinero en efectivo
- Líquidos en general
- Pornografía infantil.

Hecha la anterior aclaración, **ACL Logistics Partners** informa a sus Usuarios que es su responsabilidad consultar con la Empresa de Mensajería seleccionada si el producto objeto de la mensajería tiene alguna restricción para su transporte.

Independientemente de las políticas de envío y de productos prohibidos de cada empresa de Mensajería que el Cliente elija para realizar su envío, **ACL Logistics Partners** bajo ninguna condición acepta que se envíe los siguientes artículos prohibidos.



Está prohibido hacer un uso inapropiado de la página de internet e **ACL Logistics Partners** incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, la piratería informática. **ACL Logistics Partners** cooperará con cualquier autoridad que solicite u ordene localizar o revelar la identidad de cualquier persona que envíe o publique cualquier material que viole el contenido de esta disposición.

ACL Logistics Partners se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para excluir virus incluidos en la página web, pero no puede asegurar la exclusión total y no aceptará responsabilidad legal por tales virus. Es obligación del cliente, el adoptar las medidas apropiadas antes de descargar información del SITIO WEB.

ACL Logistics Partners puede en cualquier momento y sin aviso previo, restringir el acceso del Cliente al el Sitio Web y/o negarse a mantener correspondencia con el Cliente, cuando:

- Exista un cambio normativo o legal que limite la capacidad de ACL Logistics Partners para proporcionar acceso al Sitio Web.
- Exista algún evento fuera del control de ACL Logistics Partners que impida ofrecer acceso al Sitio Web (de manera enunciativa, más no limitativa, dificultades técnicas, problemas de capacidad o problemas de comunicación).
- El Cliente esté abusando del Sitio Web o su actuación sea contraria a los Términos y Condiciones aquí expuestos.
- Por mandamiento judicial o de autoridad administrativa, nacional o extranjera.

ACL Logistics Partners no se hace responsable de cualquier pérdida directa, indirecta o daños sufridos por cualquier persona a consecuencia o en relación con el uso del SITIO WEB, la imposibilidad de su uso, los sitios web vinculados a ésta y cualquier material publicado en ella, incluyendo, responsabilidades derivadas de:

- Pérdida de negocio.
- Pérdida de ingresos o ganancias.
- Pérdida de beneficios o contratos.
- Pérdida de ahorros anticipados.
- Pérdida de datos.

Cualquier otra pérdida o daño de cualquier tipo que pudiera surgir y que fuera causado por agravio (incluyendo negligencia), incumplimiento de contrato o de otro tipo.

5. Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

El acceso o utilización del Sitio Web, confiere la condición de Usuario del Sitio Web, por lo que quedará sujeto a los presentes Términos y Condiciones, así como a sus ulteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la legislación aplicable, por tanto, se tendrán por aceptados desde el momento en el que se accede al Sitio Web. Dada la relevancia de lo anterior, se recomienda al USUARIO revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes Términos y Condiciones.

ACL Logistics Partners no se hace responsable de la veracidad, exactitud, legalidad o moralidad de los contenidos realizados por terceras personas, físicas o morales a través del SITIO WEB. El Cliente acepta que cualquier relación contractual o extracontractual que pueda formalizar o formalice con terceros contactos a través del Sitio Web será ajena a **ACL Logistics Partners**, a la que el Cliente desde este momento exonera de toda responsabilidad sobre los daños o perjuicios ocasionados con motivo de sus negociaciones, conversaciones y/o relaciones contractuales o extracontractuales con los terceros que utilizan el Sitio Web.

Para poder realizar la contratación de los servicios que ofrece ACL Logistics Partners, el Cliente debe proporcionar su nombre completo, dirección para efectos del servicio, correo electrónico, domicilio del destinatario, número telefónico, si actúa como persona física o en representación de una moral. En la Política de Tratamiento de Datos Personales podrá verificar los datos personales solicitados y su finalidad, mismo que tiene a su disposición en el Sitio Web.

Los datos proporcionados se tratarán con base en las Políticas de Tratamiento de Datos Personales vigentes y exigidas por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, y se utilizarán para informar al Cliente de cambios importantes en los servicios, así como nuevas promociones y ofertas especiales, salvo expresa comunicación en contrario. Al proporcionar los datos, el Cliente acepta recibir estos correos electrónicos. Al utilizar el Sitio Web, el Cliente ofrece su consentimiento a dicho tratamiento. La Política de Tratamiento de Datos Personales podrá ser consultada en el correspondiente apartado a través de su Sitio Web.

6. Enlaces hacia y desde Sitios Web de Terceros



LOGISTICS PARTNER

ACL Logistics Partners a través de su Sitio Web ofrece enlaces a páginas Web de terceros para la utilidad y conveniencia del Cliente. Si utiliza estos vínculos y el Cliente abandona el Sitio Web, **ACL Logistics Partners** no se hace responsable de su contenido o disponibilidad. **ACL Logistics Partners** no promociona ni representa a ninguno de ellos ni cualquier material que encuentre en ellos, ni es responsable de las consecuencias de su uso. Si el Cliente decide acceder a cualquiera de los sitios Web de terceros vinculados al Sitio Web lo hará bajo su entera responsabilidad.

Si el Usuario desea crear un vínculo del Sitio Web se podrá hacer únicamente creando un vínculo directo y siempre y cuando no se copie o replique la página principal y sujeto a las siguientes condiciones:

- No se podrá retirar, distorsionar o alterar el tamaño o la apariencia de ningún logo utilizado el Sitio Web.
- No se podrá crear un marco o borde alrededor del logo del Sitio Web.
- No se podrá, en ninguna circunstancia, promocionar otros servicios o productos que no sean exactamente los de **ACL Logistics Partners**.
- No falsear ni manipular su relación con **ACL Logistics Partners** , ni presentar ningún tipo de información falsa al respecto.

Todo el contenido del Sitio, incluyendo, pero no limitando a textos, gráficos, fotografías, logotipos, audio, video, marcas, imágenes, bases de datos, así como el diseño gráfico, código fuente y software, son de exclusiva propiedad de **ACL Logistics Partners** , o de terceros, cuyos derechos reconoce **ACL Logistics Partners** , y están sujetos a derechos de Propiedad Intelectual e Industrial protegidos por la Legislación Nacional e Internacional aplicable.

En virtud de lo anterior no se permite usar marcas de las que **ACL Logistics Partners** sea propietaria (estén registradas o no) y que se muestren en el Sitio Web, incluyendo todos sus subdominios, sin el permiso expreso y por escrito de **ACL Logistics Partners**.

El Sitio Web de **ACL Logistics Partners** no alberga contenidos que puedan considerarse desagradables, ofensivos o controvertidos, que violen los derechos de propiedad intelectual u otros derechos de cualquier otra persona o que no cumplan con Leyes y Reglamentos.

Las marcas que se encuentran relacionadas en nuestra página web, pertenecientes a nuestros proveedores y clientes, son divulgadas con el único fin de que los usuarios que accedan a nuestra plataforma tecnológica conozcan a algunos de nuestros clientes y proveedores con los cuales guardamos o hemos sostenido una relación comercial, sin que ello implique una infracción a los derechos marcarios de los titulares de los signos distintivos allí publicados. El uso de dichos signos tiene como única finalidad servir de referencia al público de manera meramente informativa, sin que se realice un uso de las marcas referidas a manera de signos distintivos. **ACL Logistics Partners** aclara que no busca identificar sus productos o servicios con las marcas de sus clientes o proveedores que se presenta en su página web. En ese sentido, el uso que se realiza no busca aprovecharse de las marcas registradas, ni causar un perjuicio patrimonial a sus titulares, sino que se realiza de conformidad con la buena fe comercial, usos y prácticas comerciales honestas. Todo lo anterior, en los términos del artículo 157 de la Decisión 486 de la Comunidad Andina.

7. Protección del Nombre de Dominio y uso de Marca

El Cliente se compromete a no registrar ningún nombre de dominio que incluya la palabra "**Smartship**" o **ACL Logistics Partners** o cualquier derivado de ésta, que permita deducir que dicha palabra tiene relación con el Sitio Web o ponga a **ACL Logistics Partners** en entredicho. El Cliente acepta que no adquirirá la palabra "**Smartship**" o cualquier variante de ella que incluya la palabra "**ACL Logistics Partners**" o que pueda confundirse con ella en Google Adwords o en cualquier otro servicio similar de publicidad en Internet.

8. Cancelación de Suscripciones

ACL Logistics Partners se reserva el derecho a contactar con el Cliente por correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto (SMS o whatsapp) o por cualquier otro medio para ofrecerle promociones y ofertas especiales.

Si el Cliente no desea recibir estos correos electrónicos podrá enviar un email, con las indicaciones a contacto@acl.lat conforme a los procedimientos descritos en la Política para el Tratamiento de Datos personales.

9. Contrato, relación contractual y pago

Las ofertas publicadas en el Sitio Web no son vinculantes y están sujetas a variaciones hasta el mismo momento de la celebración del Contrato de conformidad con lo previsto en el artículo 847 del Código de Comercio, salvo que se establezca una relación de consumo caso en el cual aplicará lo previsto en la ley 1480 de 2011. Las ofertas están dirigidas

exclusivamente a las personas físicas y jurídicas con plena capacidad para celebrar contratos.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones de Uso entre las Partes se ajustará a la forma y procedimiento establecido en el Sitio Web de **ACL Logistics Partners**. Antes de la aceptación de los Términos y Condiciones de uso, el Cliente tiene la posibilidad de modificar los datos introducidos en el Sitio Web. Mediante el clic en el botón "Comprar ahora", el cliente confirma el servicio, obligándose al mismo y a los datos en él introducidos, siendo la oferta jurídicamente vinculante para ambas partes.

En ese momento **ACL Logistics Partners** enviará al Cliente una confirmación por correo electrónico de la orden, los detalles con respecto a la empresa de Mensajería que eligió, el número de la orden y la información de entrega general.

El Contrato y el servicio al cliente se redactarán y prestará en español. Toda comunicación entre **ACL Logistics Partners** y el Cliente se hará en dicho idioma y por correo electrónico, salvo que ambas Partes acuerden hacerlos por correo, fax, teléfono o chat en vivo.

ACL Logistics Partners entiende que la empresa de mensajería seleccionada por el Cliente prestará el servicio de acuerdo con sus Términos y Condiciones. En caso de que la empresa de Mensajería seleccionada por el Cliente por alguna causa no imputables a ella no realice la recolección, se le devolverá al Cliente, la cantidad abonada por los servicios contratados y se dará por terminado el Contrato. En caso de que el cliente requiera reembolso por el método de pago con que efectuó la transacción deberá solicitarlo por escrito a info@smartship.lat. El Cliente se compromete al pago por adelantado y completo de los servicios (prepago).

10. Obligaciones de la Sociedad con Respecto al Cliente

ACL Logistics Partners se compromete a cumplir las siguientes condiciones:

- Garantizar el acceso de los Usuarios a la Plataforma.
- Asistir a los Usuarios durante el Proceso Logístico.
- **ACL Logistics Partners** nunca entrará en contacto directo con la Mercancía o el Destinatario, y solo se encargará de ordenar/gestionar el envío a través de una de las Empresas de Mensajería que colaboran con **ACL Logistics Partners** y de las que es cliente.

- **ACL Logistics Partners** se reserva el derecho de modificar o retirar servicios o descuentos de su SITIO WEB y modificar precios, introducir nuevos servicios y descuentos sin previo aviso.
- **ACL Logistics Partners** se compromete a atender todas las reclamaciones/consultas del Cliente siempre que se realicen por escrito a través de la misma cuenta de e-mail con la que se contrató el servicio.
- La Empresa de Mensajería tiene el derecho a rechazar cualquier Mercancía por razones determinadas, como pueden ser la ausencia de embalaje, un embalaje insuficiente, o si la Mercancía excediera las dimensiones y el peso remitidos a la hora de contratar el servicio, o si la naturaleza de la Mercancía así lo requiriese (ver lista artículos prohibidos), sin ninguna responsabilidad para **ACL Logistics Partners**. **ACL Logistics Partners** se reserva el derecho de rechazar cualquier pedido o Cliente.
- El Cliente deberá realizar todas las consultas/reclamaciones a través de **ACL Logistics Partners**, que posteriormente realizará las gestiones con la empresa de mensajería en nombre del Cliente.
- **ACL Logistics Partners** no se responsabiliza, en ningún caso, de las gestiones realizadas con la empresa de Mensajería. **ACL Logistics Partners** someterá el pago a controles de seguridad mediante plataformas de pago.

11. Obligaciones del Cliente

El Cliente asume y garantiza las siguientes condiciones:

- Todos los Envíos deben estar embalados de manera adecuada y protegidos debidamente para su transporte, teniendo en cuenta el contenido del mismo y garantizando que no cause daños o perjuicios al equipo o personal que lo transporta.

- El Remitente debe asegurarse de que entrega la Mercancía al mensajero contratado (el de la empresa de mensajería que ha elegido en el momento de realizar el pedido); en caso de que el Remitente del envío no coincida con el Cliente, éste será el responsable de informar al remitente de qué compañía retirará la mercancía, la ausencia de esta comunicación no implica responsabilidad alguna para **ACL Logistics Partners** o a la empresa de Mensajería.
- Todos los envíos deben estar correctamente etiquetados, y todas las Etiquetas de Envío, Hojas de Dirección y Facturas (si se necesitaran) deberán estar debidamente pegadas para que no se desprendan, y situadas en la superficie plana de mayor tamaño de cada paquete/mercancía para facilitar la visibilidad.
- También debe asegurarse que, al enviar varios paquetes en un mismo pedido, las Etiquetas de Envío y Hojas de Dirección estén adjuntadas adecuadamente. Si el Remitente no ha etiquetado adecuadamente el/los paquete(s) que compongan el pedido, el mensajero de la empresa de Mensajería podrá negarse a recoger el pedido. Ni **ACL Logistics Partners** ni la empresa de Mensajería serán responsables, en ningún caso, de cualquier retraso en la entrega, falta de entrega o la no entrega derivada o causada por un etiquetado deficiente o ambiguo o cualquier otro fallo en el etiquetado por parte del Remitente. Hay que tener en cuenta que las Mercancías sin Etiqueta de Envío y/o Hoja de Dirección no podrán ser reenviadas de forma gratuita. Si un Envío tuviera que ser devuelto por esta razón, no se tendrá derecho a la devolución del importe; y serán repercutidos al Cliente los cargos que correspondan de acuerdo con el cargo que hubiera realizado la empresa de Mensajería a **ACL Logistics Partners**.
- Los artículos que no se entreguen en una caja o que no estén adecuadamente embalados queda excluidos de los servicios ofrecidos por **ACL Logistics Partners** y podrían ser objeto de retrasos, devoluciones o ser retenidos hasta ser recogidos por el Cliente. En estos casos, **ACL Logistics Partners** no realizará devoluciones de importe en concepto de portes, y el Cliente será quien soporte los gastos que haya generado el transporte hasta el momento de la cancelación del pedido, "Recolección Fallida" o devolución de la mercancía a origen.
- Todos los datos que proporciona el Cliente (incluso por medios electrónicos) en relación con la solicitud y contratación, etiquetado, transporte o facturación del Envío deberán ser exactos, completos, suficientes y coincidentes con los aportados en la contratación. Dichos datos incluyen el peso y las dimensiones del paquete, una descripción precisa del contenido del paquete y los siguientes datos del Destinatario: nombre completo, dirección completa incluyendo el código postal,

número de teléfono (siempre del país de destino) y dirección de correo electrónico. No es responsabilidad del conductor/mensajero comprobar esta información. En el caso de que el Cliente no haya facilitado todos los datos necesarios, el mensajero de la empresa de mensajería podrá negarse a realizar la recolección y/o entrega y serán imputados al Cliente los gastos que pudieran ocasionarse.

- Sí la Mercancía cumple y se ajusta a todas las obligaciones legales y reglamentos sobre el transporte de mercancías por carretera, mar y aire, cualquier sanción administrativa, civil, fiscal o penal que pudiesen derivar por el incumplimiento de este punto o si la mercancía fuera considerada ilegal, bien en el país de origen, tránsito o destino, será repercutida íntegramente al Cliente.
- El Cliente acepta que, en el caso de no cumplir con las condiciones de esta sección, se exonerará de toda responsabilidad sobre cualquier gasto, coste, pérdida o daño que pudiera ocasionarse, tanto a **ACL Logistics Partners** como a la Mensajería. En este caso el Cliente asumiría la responsabilidad sobre cualquier daño, gasto o perjuicio que pudiera ocasionar el no cumplimiento de las condiciones de esta sección, tanto a **ACL Logistics Partners** como a la empresa de Mensajería.
- Los gastos que debe asumir el Cliente incluyen pero no se limitan a: cargos por el transporte, sobrecargos (incluyendo, de manera no limitativa, recargos de emergencia, operativos, de combustible, por exceso de peso y dimensiones), gastos de almacenaje, IVA, impuestos, intereses, multas, gastos de administración, derechos de aduana, primas de seguros y cualquier otro costo imputable al Cliente por parte de **ACL Logistics Partners** en relación al transporte o requeridos por los organismos reguladores en relación al Envío y cualquier otra cantidad que devengue en virtud de estos Términos y Condiciones.
- Es responsabilidad de los Clientes realizar el seguimiento de todos los envíos y aportar soluciones a las incidencias que se produjesen en el plazo que establezca la mensajería que eligió el Cliente, de acuerdo con sus Términos y Condiciones de uso.
- En caso de alguna incidencia a través de los distintos canales de comunicación y en caso de devolución de Mercancías por falta de solución, se aplicarán los recargos que correspondan, teniendo en cuenta siempre que será la misma empresa de mensajería quien realice el porte de devolución bajo las mismas condiciones de servicio del envío original.
- Es responsabilidad del Cliente proporcionar a **ACL Logistics Partners** la información necesaria para la gestión de entregas, localización de mercancías y

liquidación de reembolsos, así como cualquier otra que sea necesaria para una correcta finalización de servicio.

- Es responsabilidad del Cliente informar a los Destinatarios de Terceros Países de los costos de despacho e impuestos aduaneros que deberán asumir a la entrega de la mercancía, a fin de evitar incidencias, depósitos o abandonos aduaneros.
- Es responsabilidad del Cliente aportar la documentación necesaria para la tramitación de siniestros (roturas, robos, extravíos, accidentes etc.) en los plazos marcados en el apartado "Gestión de Reclamaciones" que se encuentra en el numeral 17 del presente documento.

12. Subcontratación de las Empresas de Mensajería; Términos y Condiciones

ACL Logistics Partners presta sus servicios de transporte a través de la Empresa de Mensajería elegida por el Cliente (en adelante, la "Mensajería"). Los Términos y Condiciones de la Mensajería elegida (en lo sucesivo, "Condiciones de Transporte") serán de aplicación al contrato celebrado entre el Cliente y **ACL Logistics Partners**. Al celebrar el contrato de transporte con **ACL Logistics Partners** el Cliente declara conocer y acepta las Condiciones de Transporte de la Mensajería anteriormente expuesto.

Sólo en caso de que los Términos y Condiciones de la Empresa de Mensajería contratada por el Cliente tuvieran restricciones adicionales no contempladas en estos Términos y Condiciones (por ejemplo, acerca de mercancías prohibidas) se aplicarán las condiciones de la Empresa de Mensajería. El Cliente podrá consultar éstas en la web del propio transportista.

Para la entrega de los Envíos serán de aplicación las condiciones de cada una de las Empresa de Mensajerías y el Cliente las deberá de consultar en sus respectivas páginas web. En caso de existir discrepancia entre lo publicado en el Sitio Web y la Mensajería, primarán siempre las condiciones de servicio de la Mensajería, pues en ellas se basan las tarifas publicadas en la web.

13. Recolección de la Mercancía

El sistema automático de envíos que se ofrece a través del Sitio Web permite al Cliente elegir el día y la hora de recolección. La fecha y la hora de recolección no están garantizadas en todos los servicios ni con todas las Mensajerías, pudiendo el Cliente consultar dicha disponibilidad a través de las páginas web de las diferentes Mensajerías.

En caso de que el mensajero de la Mensajería solicitada no pudiera recoger la Mercancía en el lugar de Recolección y a la hora acordada, dejará una nota/aviso (debajo de la puerta, en el hall del edificio o en el buzón) y llamará para reprogramar la recolección o intentar efectuar la recolección al día siguiente (esto dependerá de la operativa interna de cada compañía, a ser consultada en su página web). La reprogramación de la recolección debe gestionarse directamente con **ACL Logistics Partners**. En aquellos casos en los que el Cliente precise reprogramar la recolección, **ACL Logistics Partners** generará un cargo adicional por concepto de Recolección Fallida, cuyo importe dependerá de las características del servicio (más información en el apartado "Cargos Adicionales").

Los Envíos hacia y desde áreas remotas, tanto a nivel nacional como internacional, pueden estar sujetos a demoras y a retiradas/bajas del servicio (más información en el apartado 14 catorce, "Exoneración de Responsabilidad").

Debe solicitar siempre a la Mensajería que recolecta la Mercancía una Guía/nota de remisión de recolección (guía soporte). No se admitirán reclamaciones que no vengan acompañadas del número de guía, que es el documento que prueba que la Mensajería recolectó la Mercancía.

Se hace del conocimiento del Cliente que, en algunos servicios, el mensajero de la Mensajería llevará un documento que el remitente deberá completar con los datos del Lugar de Recolección y Entrega del Envío.

14. Entrega de la Mercancía

El primer intento de entrega será realizado en la dirección indicada por el Cliente en la solicitud. Si el Envío no pudiera ser entregado, la Mensajería dejará un aviso al Destinatario para que éste realice una reprogramación de la entrega y llevará la Mercancía a sus almacenes. Si el Destinatario no se pusiera en contacto con la Empresa de Mensajería en el plazo mencionado en los Términos y Condiciones de la paquetería que haya elegido el Cliente, la Mensajería podría optar por retener la Mercancía o devolverla al Remitente con cargo al Cliente.

Se realizarán dos intentos de entrega adicionales para cada Envío en la dirección de destino, siempre dependiendo del servicio y/o la Mensajería utilizada para el Envío. Si la Mercancía tuviera que ser devuelta al Remitente, **ACL Logistics Partners** realizará un sobre cargo en concepto de Devolución, teniendo en cuenta siempre que será la misma

Mensajería quien realice el porte de vuelta bajo las mismas condiciones de servicio del envío original.

Si al intentar realizar la entrega de un envío en un colegio o en una institución similar, la Mensajería encuentra que ésta se encuentra cerrada por vacaciones o por cualquier otra razón, podría almacenar la Mercancía hasta que el colegio o institución similar vuelva a abrir, aplicando un recargo por el almacenaje de la Mercancía, para lo cual deberá dar la instrucción expresamente.

Salvo para los servicios con entrega garantizada, todos los plazos de entrega que se muestran en el SITIO WEB son orientativos, basados en la información de la propia Mensajería. La entrega de la mercancía, en ocasiones, puede retrasarse por motivos que estén fuera del control tanto de **ACL Logistics Partners** como de la Mensajería. Todos los tiempos de tránsito, se basan en horas/días laborales de lunes a viernes. En caso de días Feriados, bien en origen, tránsito o destino, este día no contabiliza como tiempo de tránsito.

Cuando la recolección o la entrega se realice en las instalaciones del Cliente, ni **ACL Logistics Partners** ni la Mensajería que realiza el servicio tendrán la obligación de facilitar ningún servicio, material o ayuda que sea necesario para la carga y descarga de la Mercancía en las instalaciones. Los Envíos que requieran medios extraordinarios o especiales para la carga y/o descarga se aceptarán para su transporte siempre y cuando el Cliente o Destinatario disponga de dichos aparatos en el punto de recolección y/o entrega. En el caso de que la Mensajería aceptara cargar o descargar dicha Mercancía, **ACL Logistics Partners** no tendrá ninguna responsabilidad en el caso de que se produjera cualquier daño durante o después de la carga o descarga.

ACL Logistics Partners no admite entregas a un apartado postal, ni en buzón de domicilio particular, es decir, el Envío siempre deberá de ser recibido por una persona, la cual tendrá que firmar de recibido en el formato de la Mensajería. Hay que tener en cuenta que pudieran existir circunstancias que no permitan la entrega en el domicilio solicitado, tales como las ausencias del Destinatario, las direcciones incorrectas o incompletas, y las roturas de la Mercancía.

En caso de producirse retención de la Mercancía, el Cliente deberá acudir a recogerla a las instalaciones donde se encuentre ubicada, dentro del plazo previsto por la Mensajería. De lo contrario, tendrá que hacerse cargo de los gastos de almacenaje, devolución o de destrucción de la Mercancía, una vez ésta haya superado el plazo marcado. La Mercancía podría ser destruida en el caso de que:

- Estuviera completamente dañada, como puede ser el vidrio roto.
- Si la Mercancía hubiera sido retenida a la espera de ser recolectada por el Cliente y se hubiera superado el plazo de recolección acordado.
- Ni el Destinatario ni el Cliente de la mercancía se hiciesen cargo de impuestos de importación/exportación, aranceles o despachos de aduanas.

15. Transporte Internacional y Aduanas

En el SITIO WEB el Cliente contrata y realiza el pago únicamente del costo de la recolección, el tránsito y la entrega de la Mercancía. **ACL Logistics Partners** no tiene control sobre las tasas o impuestos que pudieran surgir en cada país con respecto al envío. El Cliente tiene la responsabilidad de averiguar si existen impuestos de salida, cargos o impuestos aduaneros una vez que el Envío llegue al País de destino. La mejor forma de averiguarlo es consultando en la embajada o el consulado del País de destino. **ACL Logistics Partners** ofrece asesoramiento en la sección de preguntas frecuentes a este respecto, aunque sólo como orientación.

ACL Logistics Partners no tiene ni autoridad ni potestad para indicar con exactitud los requisitos y las tasas aplicables ni las normas aplicables. El Destinatario del Envío debe hacerse cargo de todos los impuestos de aduana y tasas que imponga la autoridad aduanera del país de destino. **ACL Logistics Partners** cargará al Cliente todos los impuestos de aduana, tasas u otros cargos que no hayan sido abonados por el Destinatario. El Cliente será el responsable de pagar todos estos cargos e impuestos si el receptor o Destinatario se niega a abonarlos. Muchos países aplicarán un recargo por la destrucción de la Mercancía si estos impuestos no fueran abonados, el Cliente también será responsable de este cargo.

Esta Política se aplica también a las importaciones, en las que es el Destinatario el responsable de abonar todos los impuestos de aduana, derechos y otros cargos que pudieran surgir. Además, en el caso de importaciones, la Mensajería informará al Cliente, una vez realizado el despacho, de los costos de liberación de mercancía en el territorio nacional, cuyo importe deberá abonar en el momento de la entrega. En el caso de que el Cliente no satisfaga dicho pago en el plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas desde la comunicación del mismo, la Mensajería se reserva el derecho de dejar en abandono la mercancía en la Aduana de México. Esto implicaría posibles sanciones administrativas al

importador (en este caso el Cliente) de las cuales ni **ACL Logistics Partners** ni la empresa de Mensajería se hacen responsables.

En el caso de que hubiera que proceder a la devolución de una Mercancía desde fuera del país de origen, ésta se realizará aplicando la tasa de importación que corresponda a ese Envío. En caso de que el precio abonado para la exportación sea superior al abonado para la importación de la Mercancía, el Cliente que contrató el Envío es responsable de asumir este cargo.

En caso de exportación o envío a franja fronteriza, se tendrá que adjuntar documentación al Envío y se le informará de ello al Cliente en el momento de realizar el pedido. Esta documentación debe acompañar a la Mercancía, de no ser así, el envío puede retrasarse o la Mensajería podría facturar un recargo a **ACL Logistics Partners** que tendría que repercutir al Cliente. Para los Envíos será necesario adjuntar carta factura, Factura Comercial o Pro-Forma (si la Mercancía no tiene valor comercial). En ella, el Cliente debe realizar una descripción precisa del artículo a exportar, así como citar la razón de la exportación.

Si las autoridades aduaneras constatan que la descripción no se corresponde con la del artículo enviado o la especificada para la exportación no es verídica (ejemplo: ha manifestado que es un regalo cuando en realidad es una compra) podría aplicarse un recargo o el Envío podría ser devuelto. El Cliente debe asegurarse de que los datos de la factura son redactados correctamente. Es necesario entregar 3 tres copias de la Factura Comercial o Pro-Forma a la Mensajería que realiza la recolección. El número de copias necesarias, de cualquier forma, se confirmará a la hora de realizar el pedido.

En algunos casos el Cliente, además, deberá entregar al mensajero en el momento de la recolección, original de Autorización de Despacho correctamente cumplimentada y firmada. En el caso de que este documento no se haya entregado al mensajero, no se garantiza el despacho de aduanas, por lo que cualquier retraso producido por este motivo no será imputable ni a la Mensajería ni a **ACL Logistics Partners**.

Si la cantidad que ha declarado el Cliente como valor del contenido fuera incorrecta, **ACL Logistics Partners** no se hará responsable de ningún cargo que pudiera aplicarse o derivarse. Los Envíos cuyo valor exceda de 5,000 cinco mil dólares de los Estados Unidos de América (o su valor equivalente en otra moneda) podrían sufrir algún retraso, ya que requieren más trámites para su despacho. **ACL Logistics Partners** no aconseja realizar Envíos cuyo valor exceda el valor máximo de la compensación adicional que puede contratar.

16. Fuerza Mayor o Casos Fortuitos

Pueden darse retrasos en el servicio debido a los siguientes motivos y respecto de los cuales **ACL Logistics Partners** no tendrá responsabilidad alguna:

- Guerra, guerra civil, invasión, acto de enemigo extranjero, hostilidades (ya sea guerra declarada o no), rebelión, revolución, insurrección o usurpación de poder, saqueo, o pillaje. Radiaciones ionizantes o contaminación por radioactividad. Propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas, peligrosas u otras de cualquier componente nuclear explosivo, y/o ondas de presión causadas por aviones y otros aparatos aéreos que viajan a velocidades sónicas o supersónicas.
- Huelgas, manifestaciones, celebraciones de eventos de carácter municipal, estatal o federal en la zona de recolección, tránsito o entrega.
- Catástrofes naturales y condiciones meteorológicas adversas que impidan la correcta circulación de los vehículos encomendados al transporte de la Mercancía.
- Ausencia, insuficiencia o incorrecto embalaje de la Mercancía.
- Falta de información para la realización de la entrega o recolección.
- Los envíos hacia y desde áreas remotas, tanto a nivel nacional como internacional, pueden estar sujetos a demoras y a retiradas/baja del servicio.
- Retrasos en los servicios de aduanas o zonas fronterizas con motivo de las actividades de las autoridades nacionales o extranjeras.
- Por retención de la mercancía o paquete de envío de parte de una autoridad.

Los retrasos en los servicios producidos por cualquiera de los puntos detallados no podrán ser objeto de reclamación, compensación o devolución de importe.

17. Artículos Prohibidos

Se recomienda comprobar que se puede transportar la Mercancía antes de realizar su pedido, consultando la lista de Artículos Prohibidos prevista en el numeral 4 del presente documento de Términos y Condiciones. No se aceptarán reclamaciones por pérdida o daños de artículos que pertenezcan a la lista de Artículos Prohibidos. Quedará anulada

cualquier compensación adicional para artículos que pertenezcan a esta lista. Es responsabilidad del Cliente comprobar, antes de realizar el Envío, que la Mercancía no está incluida en las listas de Artículos Prohibidos.

La Mensajería podrá retener, para su recolección por el Cliente, cualquier artículo de la lista de Artículos Prohibidos que no pudiera ser enviado/transportado.

Las Mercancías que pertenezcan a la lista de Artículos Prohibidos podrían no ser recolectados, sufrir retrasos, ser devueltas o ser confiscadas por las autoridades correspondientes. En este caso, no se realizará ninguna devolución de los gastos del Envío y no se aceptarán reclamaciones para estas Mercancías. **ACL Logistics Partners** tiene un sistema informático automatizado de cotizaciones de solicitud de Envío, por lo que el personal de **ACL Logistics Partners** no puede controlar ni tiene el conocimiento lo que se está enviando. Es responsabilidad del Cliente leer los Términos y Condiciones o realizar una consulta a través de los Canales de Comunicación para asegurarse de que la Mercancía va a ser aceptada.

Se prohíbe el envío de artículos de la lista de Artículos Prohibidos mencionados en el apartado 4 de estos Términos y Condiciones de uso a través de cualquiera de los servicios de **ACL Logistics Partners**. Si la Mensajería recogiera alguna Mercancía perteneciente a la lista de Artículos Prohibidos, el Cliente tendrá que asumir un posible recargo y la devolución de la Mercancía en su caso, sin posibilidad de reclamación de cobertura, incluida o adicional, y no se admitirá ningún tipo de reclamación por retrasos en las entregas o recolecciones o cualquier otro tipo, sin excluir al Cliente de responsabilidad de tipo civil, penal, fiscal o administrativa que derive del envío de Artículos Prohibidos conforme a los Términos y Condiciones de cada Empresa de Paquetería así como en la Ley que en su momento se defina.

Las Mercancías que pertenezcan a la lista de Artículos Prohibidos podrían no ser recolectados, sufrir retrasos, ser devueltas o ser confiscadas por las autoridades correspondientes. En este caso, no se realizará ninguna devolución de los gastos del Envío y no se aceptarán reclamaciones para estas Mercancías. **ACL Logistics Partners** tiene un sistema informático automatizado de cotizaciones de solicitud de Envío, por lo que el personal de **ACL Logistics Partners** no puede controlar ni tiene el conocimiento lo que se está enviando. Es responsabilidad del Cliente leer los Términos y Condiciones o realizar una consulta a través de los Canales de Comunicación para asegurarse de que la Mercancía va a ser aceptada.

18. Cargos Adicionales al Servicio

Son exigibles cargos adicionales en los siguientes supuestos (el valor a abonar dependerá del servicio contratado):

- **Discordancia Peso/Volumen Declarado:** En el momento de introducir el peso y las dimensiones del Envío el Cliente abonará por adelantado el importe correspondiente a dichas medidas según el servicio contratado, por lo que es importante que se introduzcan el peso y las dimensiones exactas de cada paquete. Todos los paquetes/mercancías son escaneados varias veces por la Mensajería y si el Envío tuviera un peso o volumen superior al declarado en el momento de realizar el envío, se enviará la documentación detallando las discrepancias para aclaraciones y cobros de los mismos. Nota: el resultado de las aclaraciones es dictaminado por la paquetería utilizada para llevar a cabo el servicio.
- **Recolección Fallida:** Si la Mercancía no estuviera lista para su recolección en el lugar y la hora acordados se cobrará un recargo en concepto de "Recolección Fallida", mismo que variará dependiendo del vehículo utilizado para la gestión de la recolección y la Mensajería contratada. Pueden derivarse cargos adicionales en el caso de que se produzcan recolecciones fallidas o retrasos en la recolección por razones imputables al Cliente o al Destinatario y que no estuvieran cubiertas/ incluidas en el servicio contratado.
- **Cambios de Dirección:** Entendido como cualquier modificación en la dirección de recolección o entrega. El cargo por dicho concepto puede producirse, incluso, por ausencia de datos en la dirección documentada. El importe del cargo depende de la Mensajería. En el caso de que la entrega deba realizarse en un código postal distinto, incluso dentro del mismo municipio, se trataría de una reexpedición y no un cambio de dirección, por lo que el costo en este caso sería el mismo que el envío original.
- **Entregas Adicionales:** En caso de que la Mensajería haya agotado los intentos de entrega previstos por tipo de servicio y según sus condiciones operativas (en la mayoría de los casos se pueden llegar a realizar hasta 3 intentos de entrega), pueden existir cargos extra por intentos de entrega adicionales, lo cual dependerá de cada Empresa de Paquetería.
- **Retornos:** Ya sea que El Cliente solicite retornar algún paquete o bien, la Mensajería agote los intentos de entrega correspondientes y proceda a retornar el paquete a origen, se cobrará el mismo monto que se cobró en la guía inicial del tránsito del envío.

El Cliente es responsable de asumir los recargos adicionales que pudieran surgir con la Mensajería o **ACL Logistics Partners** como consecuencia de la cancelación de su pedido. Siempre que el Cliente solicita un servicio, automáticamente se da orden a la Mensajería, lo que implica que puede existir un desplazamiento. En ese caso, se realizará una cancelación, generando el reintegro parcial del pago descontando el importe correspondiente a "Recolección Fallida".

El Cliente acepta que **ACL Logistics Partners** está autorizada a cargar y cobrar los recargos automáticamente. Si no fuera posible realizar el pago con el método de pago original, **ACL Logistics Partners** utilizará todas las medidas posibles, incluidas las vías legales, para cobrar los cargos pendientes por parte del Cliente. Todos los cargos adicionales serán facturados y enviados al correo electrónico que hubiera registrado el Cliente al momento de realizar el envío y deberá pagar a **ACL Logistics Partners** en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas después de enviada la factura.

19. Gestión de Reclamaciones

En caso de daño o pérdida de la Mercancía, sólo podrá reclamar el Cliente que realizó el pedido.

Cualquier responsabilidad por pérdidas o averías las debe asumir la Empresa de Mensajería o el seguro que haya contratado el Usuario. **ACL Logistics Partners** discrecionalmente puede asistir al Cliente en el proceso de reclamación pero en ningún caso será responsable de reclamaciones posteriores por pérdida de beneficios, problemas administrativos, frustración o cualquier pérdida o daño en relación con una incidencia del servicio que se solicitó. Quedan fuera de compensación las pérdidas, daños y la devolución de dinero en las siguientes circunstancias:

- Ausencia de embalaje o embalaje insuficiente.
- Errores de etiquetado.
- Envío de artículos que pertenezcan a la lista de Artículos Prohibidos.
- Envíos contratados con peso o medidas inferiores a la realidad de la mercancía.
- Fuerza mayor (desastres naturales, consecuencias de guerras, y en general todas las incidencias citadas en el punto 14).

Formato y plazos de reclamación por Daños o Pérdidas



- Las reclamaciones por daños deberán presentarse en el momento de la entrega por el receptor de la Mercancía. El Destinatario deberá hacer constar sus reservas al momento de dar acuse de recibo, indicándole al mensajero la incidencia. Se debe conservar la mercancía a disposición de peritaje, salvo que **ACL Logistics Partners** dé instrucciones por escrito de lo contrario. El artículo debe estar disponible para su inspección en el estado en el que fue entregado, y en la dirección en la que se entregó. Si el artículo ha sido manipulado, reparado o si no se ha conservado el embalaje, la reclamación será rechazada.
- Todas las reclamaciones por pérdida deberán efectuarse dentro de los plazos que se señalen en los términos del seguro de cada Empresa de Mensajería que eligió el Cliente. No se aceptarán las reclamaciones recibidas posteriormente.
- Toda reclamación deberá realizarse por escrito y desde la cuenta de correo electrónico que se introdujo en el pedido. Una vez recibida la reclamación por el departamento de seguros de la empresa de Mensajería correspondiente solicitará por escrito al Cliente los documentos necesarios para proceder a la evaluación sobre la posible indemnización que le corresponda al Cliente.
- El Cliente que presente cualquier tipo de reclamación asume desde ese momento su responsabilidad de cara a la compañía de seguros, por lo que cualquier intento de fraude o falsedad documental será total y exclusivamente responsabilidad del Cliente a todos los efectos legales y administrativos.
- La reclamación por pérdida sólo podrá ser tramitada una vez que la Mensajería de Transporte haya realizado una búsqueda intensa en sus almacenes y haya catalogado la Mercancía como "pérdida".
- No se aceptarán reclamaciones por la entrega de una Mercancía si el Cliente hubiera cancelado el pedido una vez entregado a la Mensajería, ya que no se puede garantizar que se devuelva a su origen una Mercancía una vez que ésta ha comenzado su tránsito. No obstante, **ACL Logistics Partners** hará lo posible por cancelar la entrega, si el Cliente lo solicita.

Seguro incluido y compensación adicional. En caso de que el Cliente solicite un seguro adicional, deberá de solicitarlo en el momento de la contratación del envío y estará a lo dispuesto en cuanto a plazos, respuesta, cobertura, requisitos y montos a las políticas de seguros de la Mensajería elegida por el Cliente. Por lo que **ACL Logistics Partners**, solo podrá ayudar, asesorar y orientar al Cliente con cualquier reclamación que realice a la empresa de Mensajería correspondiente.

El personal de **ACL Logistics Partners** ofrecerá respuesta a todas y cada una de las reclamaciones por incumplimiento de servicio, basándose en el servicio contratado por el cliente, y las circunstancias que han producido el retraso en la entrega.

20. Cancelación de Pedidos

En el caso de que el Cliente decida cancelar el pedido una vez realizado el pago del servicio y antes de la recolección del servicio contratado, deberá contactar con **ACL Logistics Partners** y comunicárselo por escrito, utilizando la misma dirección de correo electrónico que utilizó en el momento de la contratación del pedido.

En el supuesto que la cancelación del pedido se produzca por no encontrarse el remitente en la dirección de recolección en el momento previsto en la contratación, **ACL Logistics Partners** propone como alternativa a la cancelación, siempre que no se haya producido desplazamiento de la Mensajería, la reprogramación de la recolección sin costo alguno para el Cliente. En el caso de que exista desplazamiento, se aplicaría el cargo correspondiente en el apartado 18. El Cliente no podrá hacer uso del derecho de cancelación en caso de cumplimiento total del contrato de transporte por **ACL Logistics Partners**.

21. Cargos Adicionales al Servicio de Pago Contra Entrega (COD)

Al momento de hacer tu pedido, hay que considerar:

- Ingresar la dirección donde deseas que sea entregado tu paquete. Deberás verificar y confirmar que la dirección ingresada se encuentre correctamente digitada.
- Elegir como medio de pago la opción de «pago contra entrega».
- Verificar que la dirección que ingresaste si se encuentre dentro de la cobertura de este servicio.
- El monto máximo del servicio para pago contra entrega es de COP \$1.800.000.

Al momento en el que la empresa de transporte realice la entrega:

- Se harán máximo 2 intentos de entrega de tu paquete dentro de las 2 semanas siguientes a la confirmación del despacho.
- En caso de que el receptor no cuente con el dinero al momento de la entrega del paquete y ya se hayan cumplido las 2 semanas desde la confirmación del despacho,

se retornará el paquete al remitente y el dinero de la guía pagada por el cliente no se reembolsara.

- Para el caso en el que el cliente solicite que se reclame el paquete en una sede de la paquetera escogida, contará con 5 días hábiles para reclamarlo, contados desde que el paquete esté disponible en la sede. Pasados los 5 días, retornaremos el paquete al remitente.
- Los despachos podrán ser rastreados ingresando el número de guía, en www.smartship.lat
- En el correo electrónico que te enviemos confirmando la recolección del paquete, te informaremos el número de guía con el que se te entregará el paquete. Es necesario confirmar el número de guía con al momento de la entrega, a la empresa de transporte.
- En caso de que debas realizar un cambio en la dirección de entrega de tu paquete, comunícate con el siguiente número de WhatsApp al cliente 3144365945, donde revisaremos si posible proceder con el cambio de la dirección.

Al momento del pago del pedido contra entrega, hay que considerar:

- Para todas las ciudades del país con cobertura del servicio de pago contra entrega, los canales habilitados para el pago son los siguientes: (i) pago en efectivo (pesos colombianos) por el valor exacto (ii) pago a través de datáfono (Tarjetas débito y crédito) y (iii) pago por medio de código QR, el cual te presentará el transportador, al momento de recibir el paquete. NOTA: Si deseas realizar el pago por medio de código QR debes contar con un dispositivo inteligente con acceso a internet.
- Solo se entregará el pedido a una persona mayor de edad, quien realizará el pago y diligenciará la guía con su nombre, número de cédula y número de teléfono de contacto.
- Si el receptor paga efectivo, ten presente que debe contar con el valor exacto de la compra, ya que el transportador no asegura tener disponibilidad para cambio. Si el receptor no cuenta con el dinero en efectivo exacto, es posible hacer uso del código QR como medio de pago o a través de medios magnéticos tal como se indica en el punto 1.

Proceso de recaudo:

- Las paqueterías seleccionadas por el usuario de ACL Logistics Partners se encargarán de efectuar el recaudo de los montos indicados por el cliente.
- El proceso de recaudo puede tardar hasta 15 días después de que la paquetería realice la entrega del pedido.
- Una vez transcurrido el plazo indicado en el punto anterior, el saldo será cargado al monedero de ACL Logistics Partners. Dicha cantidad podrá ser abonada a la cuenta de ahorros indicada por el cliente. Las comisiones y costos de operaciones financieras asociadas a este abono serán asumidas por el cliente.
- Así mismo, el cliente podrá utilizar el valor recaudado en sus ventas como saldo para generar nuevas guías, en cuyo caso no procederá ningún cobro de comisión ni costo de operación asociado.
- El dinero recaudado y disponible en el Monedero del cliente, se depositará en la cuenta bancaria indicada por el cliente de manera semanal el día viernes con corte los días miércoles 12:00 am.

IMPORTANTE.

- ACL Logistics Partners no se hace responsable de las entregas que no puedan ser realizadas por motivo de direcciones digitadas o ingresadas de forma errónea.
- ACL Logistics Partners no asume responsabilidad por la devolución del paquete al remitente cuando en los intentos de entrega el cliente no cuente con el valor exacto en efectivo para realizar el pago. Se reitera que, el transportador no puede asegurar contar con cambio disponible.
- ACL Logistics Partners no asume responsabilidad por la devolución del paquete al remitente cuando en los intentos de entrega el cliente no cuente con conexión adecuada a internet que le permita realizar el pago a través de código QR.
- En caso de generarse alguna reclamación en cuanto al servicio de transporte y entrega, esta deberá ser dirigida directamente a la empresa de transporte o mensajería, sin perjuicio de que ACL Logistics Partners pueda prestar su colaboración en el trámite de la petición.
- El transportador no está obligado a realizar la entrega cuando el cliente no disponga de los recursos para pagar en el momento en que está se efectúe.

- El transportador no está obligado a esperar la revisión e inspección del paquete antes del pago.
- El cliente no podrá negarse a recibir el paquete o negarse a pagar en caso de que evidencie novedades en el paquete, no obstante, deberá notificar a través de los canales de atención a ACL Logistics Partners y a la empresa de transporte cualquier daño, deficiencia, defecto o novedad que presente el paquete como consecuencia del proceso de transporte.

22. Facturación Aplazada

ACL Logistics Partners pone a disposición de cualquier persona física o moral, la opción de domiciliar el pago agrupado de sus servicios. Para ello deberán de contactar con **ACL Logistics Partners** y remitir la documentación que ésta le indique como necesaria para el alta como Cuenta Aplazada. Una vez aprobado por el departamento correspondiente de **ACL Logistics Partners**, el Cliente tendrá acceso a la nueva forma de pago.

El Cliente con pago aplazado se compromete a generar una facturación mínima a acordar con **ACL Logistics Partners**, por lo que en el supuesto de que una vez cerrado el ciclo de facturación, no hubiera alcanzado dicha cantidad, **ACL Logistics Partners** emitirá el recibo por dicho importe. **ACL Logistics Partners** genera dos (2) ciclos de facturación mensuales, cuya fecha de cierre se realiza el quince (15) y último día de cada mes, generando recibo domiciliado al día siguiente hábil a la emisión de la factura.

En el caso de que se produzcan devoluciones de recibos por parte del Cliente, **ACL Logistics Partners** podrá cargar los gastos financieros generados. El NO pago por parte del Cliente de los recibos emitidos implicará, entre otras, la cancelación del acceso a la cuenta aplazada.

23. Legislación Aplicable

Los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier relación entre el Cliente y **ACL Logistics Partners** se regirán por la Legislación Colombiana. Para cualquier litigio derivado de la existencia o contenido del presente documento o de las relaciones entre el Cliente y **ACL Logistics Partners**, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes en Colombiano, con renuncia irrevocable por parte de cada una de ellas a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

24. Divisibilidad de Cláusulas

En la medida en que sea permitido por la Ley, si cualesquiera de las disposiciones de estos Términos y Condiciones es o llega a ser inexistente, nula, inválida o inexigible en alguna jurisdicción, será considerada así exclusivamente con respecto a dicha jurisdicción y exclusivamente en la medida, en su caso, de la nulidad, invalidez o inexigibilidad, sin que ello afecte al resto de las disposiciones de estos Términos y Condiciones ni la validez o exigibilidad de dicho resto de las disposiciones en cualquier otra jurisdicción.

25. Garantías Estatutarias

Estos Términos y Condiciones son adicionales a sus derechos legales como consumidor, que no se ven afectados.

26. Facturación

Independientemente de los plazos señalados en el punto 19 de estos Términos y Condiciones de uso, cualquier Cliente que solicite los servicios de envío en el Sitio Web tendrá 3 tres días hábiles después de realizar su pago para solicitar su factura correspondiente. Después de este plazo no podrá generarse factura alguna sin responsabilidad para **ACL Logistics Partners**.

27. Aceptación de los Términos y Condiciones

Al momento de contratar los servicios de ACL Logistics Partners usted acepta en su totalidad los Términos y Condiciones del uso de página y de servicio. En caso de no estar conforme no podrá continuar la relación contractual con ACL Logistics Partners, lo cual deberá hacer saber de ACL Logistics Partners, por escrito al correo electrónico contacto@acl.lat, a fin de proceder a concluir la relación y que cada una de las partes cumpla con las obligaciones pendientes de cumplir.

El presente documento entró en vigor 10 de septiembre de 2023.