

POR FAVOR, LEA ESTAS CONDICIONES CUIDADOSAMENTE ANTES DE UTILIZAR NUESTRO SERVICIO. AL IMPORTAR CONFIRMA SU ACEPTACIÓN INCONDICIONAL A DICHS TERMINOS.

TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

1. Telefacsimil, S. A. pone a la disposición del Cliente, la dirección física de sus oficinas centrales en Miami.
2. Esta dirección es para recibir paquetes y cargas aéreas que requieren firma de recibido y que sean manejados por empresas privadas de Courier.
3. La identificación de cada uno de los envíos recibidos en esta dirección debe ser la siguiente:

NOMBRE:

Section _____

7801 North West 37th. Street

Doral, FI 33195-6503

Phone (305) 592-0839

4. El no identificar sus paquetes correctamente ocasiona atrasos e inclusive extravíos de mercadería; por lo que el Cliente, se compromete a direccionar adecuadamente sus envíos o cancelar los gastos que incurran en la búsqueda e identificación de los mismos:
 - Servicio de identificación, US\$3.00 + IVA
 - El Cliente podrá reclamar un paquete no recibido, en un término de 60 días a partir de recibido en Miami.
 - Debido al volumen de paquetes recibidos y la existencia de homónimos de toda nuestra Red, los paquetes deberán ser reclamados por su propietario con su número de tracking y comprobante de compra.
5. Los paquetes viajan 24 horas después de recibidos en bodegas de Miami (48-72 horas durante temporada alta), la hora de corte es las 12:00 horas de Miami.
6. Telefacsimil, S. A. no se responsabiliza por los atrasos, gastos y/o pérdidas ocasionadas por la mala identificación de la dirección.
7. Su dirección en Miami, está en capacidad de recibir todo tipo de envío que contenga productos, repuestos, mercadería, etc.
8. No es permitido importar: dinero en efectivo, animales, joyas no aseguradas, drogas y derivados, explosivos, armas de fuego y accesorios, municiones, fuegos artificiales, pólvora y aquellos productos considerados restringidos por las leyes Guatemaltecas y Americanas.
9. Productos que requieren permisos o sus empaques contengan etiquetas de advertencia: La importación de cualquier mercancía considerada restringida (hazardous material) para la aerolínea, requiere permisos especiales y costos adicionales. Entre ellos: artículos de higiene personal, algunos cosméticos, productos en spray, sustancias químicas y tóxicas, productos con alcohol como primer ingrediente, perfumes, soluciones de limpieza, productos de gas, encendedores, baterías o cualquier producto que contenga restos de combustible, gas, aceite o aire comprimido, entre otros.
10. Todos los paquetes retenidos al ser liberados tienen un costo de US\$3, los envíos se retienen en Miami únicamente si: requieren reempaque, trámites o permisos especiales, declaración de exportación mayor a \$2,500, SED (Shipper Export Declaration) y POE (Proof of Export). Si la mercancía es considera peligrosa por la aerolínea (hazardous material) o restringida por el país. Así mismo, si no cuenta con información de destinatario o no se puede determinar el contenido,



PBX:2285-9800

TRANS-EXPRESS.COM.GT

**P.O.BOX
COURIER
CARGA**

TRANS-EXPRESS®

si la mercadería está dañada o el envío exceda el límite volumétrico (78 pulgadas de alto y 120 pulgadas de largo o ancho).

11. Los paquetes retenidos son custodiados en Miami por 60 días generando costos de almacenaje, sin embargo; posterior a este tiempo por políticas internacionales y seguridad; Telefacsimil, S. A., se reserva el derecho de eliminarlos, destruirlos o donarlos.
12. Las tarifas generales del servicio, le serán entregadas al momento de activar su cuenta o solicitar un cambio de servicio. Estas están expresadas en Dólares Americanos, se facturarán en Quetzales al tipo de cambio del día que rija la venta del banco donde Telefacsimil, S. A. realiza sus transacciones comerciales y en ese momento se les incrementará el Impuesto al Valor Agregado, aranceles y servicios aduanales según corresponda. Las tarifas están sujetas a cambios sin previo aviso.

EN COMPRAS POR INTERNET

13. El Cliente autoriza la cotización y la compra de todos los productos solicitados, por lo que es importante que el Cliente verifique las especificaciones de cada artículo:
 - Valor
 - Tipo de envío internacional
 - Cantidad de productos
 - Peso estimado
 - Si es Nuevo o Usado
 - Condiciones de uso
 - Tallas
 - Estilos
 - Colores
 - Materiales
 - Tamaño
 - Diseño
14. La autorización de una cotización, indica conformidad y garantiza que el mismo cumple con las especificaciones que el Cliente requiere.
15. Los gastos de su importación pueden variar dependiendo de:
 - El peso, si es diferente al cotizado
 - Si el valor de la mercadería, es mayor al declarado en la cotización. O la factura contenida dentro del envío es diferente.
 - Si durante el proceso aduanal el Técnico de Aduana asigna otro valor a la mercadería.
 - Si su importación requiere trámite de póliza individual (véase incisos 39 Y 40)
 - Tipo de cambio del día.
 - Cobros adicionales por: Reempaque - Restrictos – etc.
16. **IMPORTANTE**, Telefacsimil, S. A. únicamente le ofrece el medio de pago y de transporte, el tiempo de despacho o defecto en algún producto depende directamente del Proveedor (Amazon, EBay, Old Navy, Victoria's Secret, u otra tienda online).
17. Las bodegas de Telefacsimil, S. A. son bodegas de paso, sólo se promueven y sugieren productos que se observan en las páginas web.



PBX:2285-9800

TRANSEXPRESS.COM.GT

**P.O.BOX
COURIER
CARGA**

TRANSEXPRESS®

EMPAQUE ADECUADO

18. Todo envío direccionado a Miami deberá contar con un empaque adecuado para ser importado, así mismo, se debe considerar que durante un vuelo de carga viajan varios paquetes y pueden ejercer presión entre sí.
19. Se recomienda reempaque obligatorio para todo producto que contenga: líquido, cristalería, vidrio o espejo, silbines, pantallas de computadora o televisión. Así mismo, para aquellas importaciones cuyo contenido corre riesgo durante el tránsito internacional o el empaque original no es el apropiado.
20. En caso se requiera reempaque nuestra agencia procederá a retener el paquete en Miami y se le cotizará el empaque apropiado.
 - En caso desee evaluar el empaque de origen a través de una fotografía, el costo de este servicio es de \$10.00 + IVA.
 - Retener su mercadería, mientras esperamos su aprobación, tiene un cobro adicional \$3.00 + IVA, si acepta el re empaque no se aplicará este recargo.
 - El reempaque puede ser de burbuja (buble), caja de madera o paletizado, el costo varía de \$10 a \$75 + IVA.

ALERTA

21. Según el artículo 575 del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) es obligatorio el envío de la factura comercial para el despacho de su envío de USA.
22. Telefacsimil, S. A. con el fin de agilizar el proceso de recepción de la información de sus paquetes, le envía correos electrónicos y mensajes de texto al celular para informarle sobre los paquetes recibidos por lo que es necesario, que el Cliente proporcione y mantenga actualizado su correo electrónico y número de celular.
23. Existen dos formas de enviar la información de los envíos y sus facturas:
 - Prealertar, que es un proceso preventivo y el más recomendado ya que el Cliente envía la información con varios días de anticipación a la llegada de su paquete a Miami a través www.Trans-Express.com.gt, esto se realiza desde que el proveedor envía al Cliente el correo de despacho de su paquete con su número de tracking. Este le brinda los siguientes beneficios:
 - Agiliza el despacho de su mercadería desde Miami, ya que desde que es pistoleado en Miami se dirige a la línea de despacho de Guatemala.
 - Asegura que el paquete viaje al país, aun en el caso que el proveedor haya rotulado mal el envío.
 - Contestar el correo donde Telefacsimil, S. A. le requiere la información del paquete recibido en Miami, en esta modalidad el Cliente deberá enviar la información antes de la hora indicada en el correo, ya que se debe transmitir la información a la SAT de los paquetes despachados.
24. El Cliente acepta que los datos enviados son verídicos y pueden ser utilizados para la declaración correspondiente ante las autoridades Aduaneras de Guatemala. Y certifica que toda la información que proporcione a Telefacsimil, S.A es verídica y comprobable. Así mismo, el Cliente acepta la responsabilidad que conlleva el envío de la información descrita en la alerta.
25. Queda a criterio del Técnico de Aduana aceptar o no el valor informado y el documento entregado. Según artículo 3, I del RECAUCA "*Duda Razonable: Es el derecho que tiene la*



PBX:2285-9800

TRANSEXPRESS.COM.GT

**P.O.BOX
COURIER
CARGA**

TRANS-EXPRESS®

Autoridad Aduanera de dudar sobre la veracidad o exactitud de los datos o documentos presentados como prueba del valor declarado, que le surge como resultado del análisis comparativo del valor declarado con la información disponible de precios de mercancías idénticas o similares al objeto de valoración.”

26. La valoración de su compra quedará a criterio del Técnico de Aduana de conformidad con los artículos del 2 al 7 del Acuerdo Relativo a la Aplicación del Artículo VII del Acuerdo General Sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994. Telefacsimil, S. A. se exime de responsabilidad del valor definido por el Técnico de Aduana.
27. Según el Acuerdo Relativo a la Aplicación del Artículo VII del Acuerdo General Sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994, el Técnico de Aduana está facultado para utilizar cualquier referencia de valor para establecer el mismo a efectos aduaneros.

RETIRO DE PAQUETES EN BODEGA MIAMI

28. En caso el Cliente requiera retornar o retirar un paquete desde nuestra bodega en Miami se deben considerar los siguientes costos por In & Out:
 - Persona individual \$11 por primer paquete y \$4 por lo demás.
 - Empresas de recolecta, \$30 por el primer paquete y \$7 por los demás.
 - Taxes correspondientes a Doral, Florida sino fueron cancelados con el proveedor al momento de realizar la compra.

ENTREGA DE PAQUETES

29. El tiempo de entrega en Guatemala es de 24 a 48 horas hábiles, una vez el paquete sea recibido en nuestras oficinas en Miami, el horario de corte del despacho son las 12:00. Se exceptúan aquellos envíos que por alguna situación son retenidos en Miami. Véase punto No. 10.
30. El Cliente puede recoger sus paquetes en cualquier agencia de Trans-Express: Zona 4, San Cristóbal y Quetzaltenango de acuerdo a los horarios establecidos de cada agencia.
 - El Cliente debe registrar a toda persona autorizada para retirar envíos.
 - Puede autorizar a otra persona a recibir su paquete informando previamente a entrega@transexpress.com.gt
 - En caso de empresas de entrega se deberá firmar carta de exoneración de responsabilidades.
 - Los paquetes estarán en custodia de Trans-Express únicamente tres meses. Cumplido a este plazo, los mismos pasarán a un área de desecho. Trans-Express, no se hará responsable del valor de los paquetes, de los cuales se reserva el derecho de eliminarlos, destruirlos o donarlos
31. En caso el Cliente desee entrega a domicilio¹:
 - Entregas dentro del perímetro de la capital: Q15 + IVA por caja.
 - Entrega Departamental Q45 + IVA (1 a 29 libras).
32. Observaciones especiales en la entrega a domicilio dentro del área metropolitana:
 - Todo envío confirmado antes de las 11:00 am será entregado en el transcurso de la tarde. Todo envío confirmado antes de las 4:00 pm será entregado en la mañana del día siguiente.

¹ Nota: aplica para cuentas que no hayan contratado el servicio de entrega a domicilio.



PBX:2285-9800

TRANSEXPRESS.COM.GT

**P.O.BOX
COURIER
CARGA**

TRANS-EXPRESS®

- Nos reservamos el derecho de envío hacia ciertas zonas y/o direcciones, consideradas zonas de no cobertura. (consulte las zonas de no cobertura)
 - El tiempo máximo de espera en la entrega a domicilio es de 10 minutos. De lo contrario el personal de mensajería se retirará y dejará una nota de visita.
 - Al realizarse una tercera entrega, ésta generará un costo adicional, el cual le será informado en su oportunidad.
 - La entrega se realizará en el transcurso del día programado hasta las 6:00 PM de lunes a viernes, no se podrá asegurar un horario específico.
- 33.** Observaciones especiales en la entrega a domicilio fuera del área metropolitana o dentro del área departamental:
- La entrega se realizará en el transcurso de 72 horas después de recibido en Guatemala.

PAGO DE SERVICIOS

- 34.** El pago de los servicios prestados se puede realizar por medio de:
- Tarjeta de Crédito
 - Tarjeta de Débito
 - Depósito Monetario
 - Transferencia bancaria a las cuentas proporcionadas
 - Medios de pago virtuales
- 35.** Si su pago es con depósito o transferencia bancaria debe enviarnos la constancia al correo: asistente.cobros@transexpress.com.gt
- 36.** Toda factura de renovación del servicio tiene un máximo de 8 días para ser cancelada por el Cliente a partir de la fecha de la recepción de la misma.
- 37.** El incumplimiento en el pago de cualquier factura, Telefacsimil S.A. se reserva el derecho de suspender la prestación de todos sus servicios hasta que el Cliente cancele el saldo adeudado.
- 38.** Después de 90 días de atraso en la cancelación de las facturas vencidas, Telefacsimil, S. A. se reserva el derecho a dar por finalizado el servicio.

TRÁMITES ADUANALES

- 39.** Toda importación cuyo valor CIF (valor de la factura + seguro 2.2% + flete) sea menor de US\$1,000 o cuyo peso sea menor a 80 Lbs. o no requiera permisos especiales, será nacionalizada por medio de nuestra póliza consolidada. Nota: queda a criterio del Técnico de Aduana dejar para Trámite de Póliza Individual.
- 40.** Toda compra que sobrepase los US\$1,000 CIF y sea mayor o igual a 80 Lbs. será trabajada bajo el concepto de Declaración de Mercancías (Póliza Individual) a nombre del Cliente y es Indispensable que cuente con la siguientes requisitos y/o papelería:
- RTU (Registro Tributario Unificado)
 - Detalle del NIT (La Información fiscal, debe estar vigente al año en curso)
 - DPI
 - Registro en el Padrón de Importadores de la SAT
 - Acceso a Agencia Virtual otorgada por la SAT



PBX:2285-9800

TRANSEXPRESS.COM.GT

**P.O.BOX
COURIER
CARGA**

TRANSEXPRESS®

PERMISOS ESPECIALES

- 41.** La importación de productos alimenticios, medicinales, vegetales, animales, veterinarios o agro insumos, drones, entre otros, requieren trámites y permisos especiales por lo que Telefacsimil, S. A. requerirá al Cliente los documentos correspondientes emitidos por entidades Gubernamentales según sea el caso y el tipo de importación del Cliente, tales como: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Cultura y Deportes, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Dirección General de Aeronáutica Civil –DGAC-, etc.

PLAZO LÍMITE PARA RECLAMOS

- 42.** Al momento de recibir su paquete en Guatemala debe abrirlo y verificar que todo esté bien, frente al personal de la empresa y de haber alguna incidencia reportarla de inmediato.
- 43.** Todos los reclamos deben ser enviados por escrito a Telefacsimil, S. A. en un plazo de veinticuatro (24) horas a partir de la fecha de entrega en Guatemala, de lo contrario Telefacsimil, S. A. quedará eximido de toda responsabilidad.
- 44.** El Cliente deberá ingresar su caso a través del correo aperturadecaso@transexpress.com.gt.
- 45.** Para dar una respuesta al Cliente, se realizará una investigación para deducir responsabilidades y determinar en donde ocurrió el siniestro.
- 46.** El tiempo de respuesta a un caso es de 5 a 8 días hábiles.

SEGURO Y COBERTURA

- 47.** La responsabilidad de Telefacsimil, S. A. está limitada a un monto máximo de Q500, por la pérdida o daño de la mercadería de un peso entre 0.1 y 79 libras. Lo cual es regido por el servicio contratado y las Políticas de Seguro. Por lo que se brinda garantía sobre la mercadería, al cumplir los siguientes requisitos:
- 48.** Reporta el daño dentro de las 24 horas de la entrega de los paquetes.
- El producto es nuevo y original.
 - El producto tiene el empaque requerido y adecuado para el tránsito de USA hacia Guatemala.
 - Si autorizó el reempaque sugerido por nuestra agencia en Miami.
 - Si la mercadería se recibió en la Bodega de Miami.
 - El daño fue en el tránsito de Miami hacia Guatemala.
- 49.** El seguro No aplica en ciertos productos como por ejemplo:
- Productos de colección
 - Productos usados
 - Joyas
 - Papel Fotográfico
 - Televisores

Consulte para más información sobre nuestra política de seguro.



PBX:2285-9800

TRANSEXPRESS.COM.GT

**P.O.BOX
COURIER
CARGA**

TRANSEXPRESS®

CORRESPONDENCIA

- 50.** Todo documento del correo americano que, a consideración del Representante de Aduana, requiera tratamiento de paquetería, estará afecto a cobro.

USO DE LA APP Y SU POLITICA DE PRIVACIDAD

- 51.** Al hacer uso de la aplicación móvil, el cliente manifiesta su consentimiento para que utilicemos sus datos para los fines que se describirán a continuación:

- Datos recopilados: Recopilamos información por los siguientes motivos:
- Dirección email: Para contactarlo si fuera necesario, envío de correos promocionales y/o informativos.
- Número telefónico: Para contactarlo vía telefónica si fuera necesario, envío de mensajes de texto promocionales y/o informativos.
- Dirección física: Se utilizará como información de envío de sus paquetes.
- Datos personales como nombres, apellidos, nit que se utilizarán para efectuar facturación de nuestros servicios, o para dirigirnos a usted de forma personalizada y así proveerle un mejor servicio y atención.
- Nombre de usuario para permitir el acceso a su cuenta.

Puede modificar los datos anteriormente mencionados o desactivar los medios de contacto email y telefónicos si lo desea, contactando con servicio al cliente al pbx o por medio de servicio al cliente en línea en nuestra página web.

Podemos utilizar su información para el cumplimiento y respuesta de solicitudes oficiales o legales, también podemos brindar acceso a su información para proteger nuestros intereses o propiedad, para prevenir fraude u otra actividad ilegal.

Fuentes de recopilación de información

La información recopilada proviene directamente cuando usted nos la proporciona en los formularios de registro o suscripción.

Seguridad de la App

TransExpress está comprometido en garantizar que su información esté segura, por lo que toma las medidas adecuadas e implementa procedimientos electrónicos, físicos y administrativos para proteger sus datos.

TransExpress puede suspender la cuenta del cliente en cualquier momento y sin previo aviso, si el cliente realiza mal uso de la app o realiza acciones que no están dentro de la ley.

TransExpress puede cambiar o modificar esta política por lo que le recomendamos que la revise con frecuencia para tener los términos actualizados. La política de privacidad entra en vigencia a partir de su publicación.



PBX:2285-9800

TRANSEXPRESS.COM.GT

**P.O.BOX
COURIER
CARGA**

TRANS-EXPRESS®