

TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

TMALOGISTICS S.A. es una Sociedad Anónima bajo control de la Superintendencia de Compañías del Ecuador autorizado por la Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENA, para brindar el servicio de envíos de paquetería desde Miami, Florida en Estados Unidos de Norteamérica.

El presente acuerdo se establece entre TMALOGISTICS S.A a través de su servicio y la persona que apertura el casillero virtual mediante la página web de la empresa, quien desde ahora en adelante será llamado Cliente y es responsable de la lectura y aceptación de los Términos y Condiciones para el acceso a nuestro servicio.

Toda la información proporcionada por el Cliente debe ser verdadera, completa y exacta. Cada cliente es responsable por la autenticidad, exactitud y vigencia de la información que suministra y se compromete a mantener comunicación continua en caso de que deba ser actualizada. El cliente autoriza a TMALOGISTICS S.A a verificar la veracidad de sus datos personales.

GENERALIDADES DEL SERVICIO:

- Al momento de registrar el casillero, el Cliente recibirá un email con la información del proceso de compra, el Cliente es responsable de leer el documento.
- Los paquetes que se reciban en nuestra bodega de TMALOGISTICS Miami deben estar correctamente detallados, es decir la etiqueta del proveedor debe contener la identificación apropiada con el número de código TMA que fue asignado por el sistema al momento de la creación del casillero.
- Todos los paquetes que sean recibidos sin código de identificación TMA serán enviados a la casilla de clientes desconocidos y se reconocerán y asignaran al casillero correspondiente cuando el cliente envíe número de tracking como referencia.
- **Está prohibida la importación en todas las categorías a través de courier y postal de: impresos publicitarios, decodificadores, dinero en efectivo, armas, animales y repuestos usados para vehículos.**
- En el caso de que la SENA (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador) requiera soportes como respaldo de compra, facturas comerciales originales, lista de precios, ficha técnica, entre otros, el Cliente tiene 24 horas para presentar los documentos solicitados.
- El cupo de envíos permitidos, tasas e impuestos son los que rigen legalmente por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENA) en el momento del despacho del paquete y deberán ser cancelados por el Cliente.

- En caso de que el paquete no entre en el rango de 4X4, TMALOGISTICS S.A sugiere al Cliente, pedir una cotización que detalle los impuestos que deberán ser cancelados antes de la entrega final del paquete (ver anexo TMA1).
- Los paquetes serán despachados con el empaque original que se recibe desde el proveedor, por seguridad de los artículos a transportar si el empaque original se encuentra en mal estado, se procederá con el reempaque, colocándole una nota en el recibo de bodega con la novedad y el costo respectivo.
- TMALOGISTICS S.A no se hará responsable por la dirección incorrecta agregada al momento de hacer la compra, ni entrega incorrecta de paquetes por parte del transportista.
- Se pondrá a disposición del cliente canales de comunicación directo con nuestros asesores a través de redes sociales. El Cliente podrá expresar sus inquietudes y/o sugerencias del servicio, los tiempos de respuestas serán por orden de solicitud recibida dentro del horario laboral establecido y el lenguaje tanto del nuestro personal como del Cliente debe ser cordial y respetuoso.
- Nos reservamos el derecho de autonomía para la anulación de casilleros que sean usados para actividades ilegales, que pertenezcan a Clientes que falten el respeto verbal y/o física a la Empresa, que contengan información falsa, que se abran con un objetivo diferente a los servicios logísticos ofrecidos o que pertenezcan a clientes morosos.
- Cuando el cliente requiera retirar la carga en origen o entregar en otra locación diferente a la de su proveedor se generará un costo IN & OUT que deber ser cancelado en su totalidad, cuando por situaciones ajenas a nuestro servicio, (ver cuadro anexo TMA2). Esto considerando la gestión y los recursos que se utiliza para ingresar a nuestra bodega en Miami y a su vez a nuestro sistema, con toda la información y procesos respectivos.
- TMALOGISTICS no será responsable por la calidad de los productos que el cliente adquiera a través de compras online o entrega directa en nuestra bodega en Miami para su envío a Ecuador, incluso si la compra fue hecha a través del servicio de compras que ofrecemos.
- No nos responsabilizamos por el retraso en el envío y/o entrega de los paquetes por el transportista USPS en nuestra bodega de Miami, por lo tanto, recomendamos a nuestros Clientes usar preferiblemente el servicio de UPS y FedEx para el envío de sus paquetes hacia nuestra bodega de Miami ya que el tiempo de entrega por parte de éstos es garantizado.
- Las tarifas ofrecidas por nuestros servicios están sujetas a cambios por factores externos, TMALOGISTICS se responsabiliza de comunicarle al Cliente dichos cambios.
- Cualquier retraso de aduanas o proceso logístico de la Aerolínea queda fuera de la responsabilidad de TMALOGISTICS para el cumplimiento de su servicio.

TERMINOS DE BODEGAJE Y MERCANCIA EN ABANDONO

El Cliente cuenta con un periodo de 30 a 45 días libres de costos de bodegaje según la categoría de sus paquetes (ver cuadro anexo TMA2).

Si el Cliente desea retirar sus paquetes en nuestra bodega de TMALOGISTICS en Miami, deberá enviar un email con el detalle de cada paquete: número de WR, nombre completo de la persona que retira, fecha de retiro y hacer el pago correspondiente a los valores de IN & OUT en Ecuador o Estados Unidos (ver cuadro anexo TMA2).

Los paquetes que permanezcan más de 90 días en bodega de Miami sin instrucción de despacho serán declarados como “mercancía en abandono” y TMALOGISTICS procederá a desecharlos sin excepción.

Los paquetes que lleguen a Nuestra Bodega de Guayaquil, y que no sean retirados en 90 días igualmente se determinaran mercancía en Abandono y TMALOGISTICS procederá a desecharlos sin excepción.

CONDICIONES DE SEGURO

TMALOGISTICS ofrece cobertura de seguro a todas sus importaciones con una Tasa del 1% del valor de la mercancía y con un deducible del 10%, la misma que cubre robo, perdida o mala manipulación, no cubre gastos del transporte desde USA a Ecuador, ni cubre impuestos pagados a la Aduana por la nacionalización de la mercancía Importada. Este valor se cobrará adicional al costo del servicio, de presentarse alguno de estos casos, si el Cliente retira su paquetería en nuestras oficinas nos deberá comunicar inmediatamente la novedad antes de abandonar las instalaciones de TMALOGISTICS.

Para los Clientes que reciban sus paquetes fuera de las instalaciones de TMALOGISTICS deberán notificarnos el siniestro hasta 5 días calendario (contados desde la recepción del paquete).

Una vez recibida la novedad, TMALOGISTICS evaluará el caso en un plazo de 72 horas para brindarle una respuesta.

La cobertura del seguro no aplica en los siguientes casos:

- Producto confiscado por una autoridad aduanera
- Empaque no adecuado por parte del proveedor en artículos con sello de original.
- Humedad en el aire o factores climáticos adversos.
- Falsa declaración de valor.
- Daños en el empaque de los productos por razones de manipulación externa en procesos ajenos del servicio de TMALOGISTICS como; aforos aduaneros, revisión o manipulación por parte de la aerolínea, entre otros.
- Productos con error de origen provenientes de compras realizadas.

Las formas de pagos de indemnizaciones por daño, pérdida o avería se realizarán mediante nota de crédito, reposición de artículo o pago vía transferencia, según se acuerde con el Cliente. El pago será emitido hasta 16 días después de presentada la novedad.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

El Cliente autoriza a TMALOGISTICS S.A y/o acepta:

- Presentar e ingresar en la plataforma web de TMALOGISTICS S.A información 100% real y fidedigna por lo cual es bajo su responsabilidad el despacho de los paquetes para que sean importados a Ecuador.
- Desechar cualquier material publicitario como: catálogos, revistas, promociones, entre otros que vengan dentro de su paquetería.
- Que es mayor de edad y se encuentra debidamente legitimado para contratar los servicios de TMALOGISTICS S.A
- No despachar a través del servicio de TMALOGISTICS S.A materiales restringidos o de naturaleza ilegal como armas, accesorios de armas, animales, joyas, dinero en efectivo, artículos perecibles, etc.
- Ser el responsable de cualquier infracción ante la ley.
- Que todos los paquetes que lleguen a la bodega de TMALOGISTICS S.A en Miami serán revisados sin previa autorización como parte del proceso logístico.
- El despacho de forma automática cuando sus paquetes superen el peso de 2 libras, a menos que se reciban instrucciones previas por medio de la prealerta en el sistema donde indique que se esperan más paquetes para la consolidación y despacho.
- Revisar continuamente su panel de cliente para estar actualizado del estado de sus paquetes.
- Pagar el costo de bodegaje que se encuentra detallado en el anexo TMA2, de lo contrario el paquete quedará declarado en abandono a partir del día 90.
- Se gestionen en su nombre todos los trámites aduaneros necesarios para la declaración de su paquete.
- Si alguno de los artículos que se reciben es considerado “Mercancía Peligrosa” o contenga artículos restringidos por el TSA (Transportation Security Administration), IATA (International Air Transport Association) u otra organización pertinente, deberá presentar el documento respectivo para la declaración.
- Que todos los paquetes despachados desde la bodega de TMALOGISTICS en Miami al momento que desembarquen en territorio ecuatoriano pueden ser sujetos a aforo físico por el funcionario asignado en la Aduana que consiste en la verificación física del paquete en presencia del personal autorizado por TMALOGISTICS S.A
- El cliente se responsabiliza de leer este documento.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE TMALOGISTICS

TMALOGISTICS S.A se compromete y/o responsabiliza:

- A ofrecer un servicio de calidad y a realizar las actividades que le corresponden en el menor tiempo posible para el beneficio de los clientes, no obstante, los tiempos de ingreso de paquetes, reempaque, inventario o cualquier otro servicio son sujetos al volumen de trabajo y se realizaran en el orden en que fueron recibidos.
- Abrir todos los paquetes recibidos en nuestra bodega TMA MIAMI y detallar de forma referencial el contenido.
- A cumplir con todas las normas que se aplican al servicio prestado asumiendo las responsabilidades del caso.
- Notificar a sus clientes cualquier novedad referente sus envíos y del servicio.
- Contratar personal con ética profesional para el servicio de sus clientes.

MODIFICACION DE TERMINOS Y CONDICIONES

TMALOGISTICS S.A se reserva el derecho de actualizar, modificar o ampliar en cualquier momento los presentes términos y condiciones.

Si el cliente no estuviera de acuerdo con las modificaciones mencionadas, podrá decidir no hacer uso del servicio que ofrece TMALOGISTICS S.A, de no recibir ninguna notificación se entiende que el cliente acepta las condiciones y términos mencionados.

| TARIFAS 4X4 CATEGORIA B (COMPRAS PERSONALES) | | | |
|--|------------------------|------------------------------------|--|
| | COSTO POR LIBRA | COSTO MINIMO (INCLUIDO IVA) | TIEMPO DE TRANSITO |
| GUAYAQUIL | \$5.5 + IVA | \$12.32 (2 LBS.) | 3-5 días laborables después del embarque |
| RESTO DE PROVINCIAS | \$6.00 + IVA | \$13.44 (2 LBS.) | 3-5 días laborables después del embarque |
| ISLAS GALAPAGOS | \$7.00 + IVA | \$23.52 (3 LBS.) | 5 - 7 días laborables después del embarque (según disponibilidad de la aerolínea nacional) |
| Tiempo de tránsito: 3-5 días laborables después del despacho. | | | |

| TARIFAS CATEGORIA C * | |
|--|---------------------------|
| RUBRO | COSTOS |
| FLETE | \$4.50 x lb |
| TRAMITE ADUANAL | \$30.00 |
| SEGURO | 1% del valor de la compra |
| Impuestos aduaneros según corresponda. Se sugiere solicitar cotización previa a su compra | |

*La Categoría C, permite la importación de paquetes hasta 100 Kg de peso y hasta \$5000 de valor de factura, consolidando varias ordenes para el despacho en una sola guía.

ANEXO TMA1

CATEGORIAS A IMPORTAR BAJO LA MODALIDAD DE COURIER

| CATEGORÍAS DE PAQUETES COURIER | | |
|--------------------------------|--|---|
| CATEGORÍAS | DESCRIPCIÓN | IMPUESTO |
| A | Correspondencia como documentos, cartas, periódicos, fotografías, etc. | Libre de tributos |
| B | Paquetes hasta 4kg y USD \$400 | Libre de tributos |
| C | Paquetes hasta 100kg y USD \$5000 (Requiere Documento de control previo de acuerdo al producto importado) | Arancel: % depende del producto IVA: 12% FODINFA: 0.5% |
| D | Prendas de vestir, textiles confeccionados y calzado hasta 20kg y \$2.000 (Requiere Documento de control previo, excepto la primera vez al año con un monto de hasta \$500) | Textiles: 10% ADV + USD \$5,5 x KG Calzado: 10% ADV + USD \$ 6 x Par IVA: 12% FODINFA: 0.5% |
| E | Medicinas (con receta médica) | FODINFA: 0.5% |
| | Equipos ortopédicos, órganos, tejidos, ect. Sin fines comerciales | Libre de tributos Art. 125 COPCI |
| F | Libros de lectura | FODINFA: 0.5% |
| | Equipos de Computación y sus partes | IVA: 12% FODINFA: 0.5% |
| G | Paquetes hasta 4kg y Valor FOB de un (1) Salario Básico Unificado Registro del familiar del migrante https://registronucleofamiliar.cancilleria.gob.ec/ | Libre de tributos |

Fuente: <https://www.aduana.gob.ec/envios-courier-postal/>

ANEXO TMA2

CUADRO DE COSTOS OPERATIVOS TMA LOGISTICS MIAMI

| COSTOS BODEGA MIAMI | | | |
|---|---------|----------------|--|
| DESCRIPCIÓN | COSTO | MÍNIMO | DETALLE |
| In & Out (hasta 50 lbs.) | \$25 | 1-3 Paquetes | \$5.00 adicional por paquete. |
| In & Out (mayor 50 lbs.) | \$35 | 1-3 Paquetes | \$10.00 por cada paquete adicional. |
| Reempaque Standard | \$10.00 | Por paquete | Reempaque Básico tamaño Standard 12x12x12 (burbuja y cambio de caja) |
| Reempaque Casos específicos | ----- | ----- | A través de cotización. |
| Fotografía adicional | \$2.00 | Por foto | Solicitud del cliente en fotografía adicional más específica |
| Inventario | \$25.00 | Por paquete | Costo por paquete |
| SED | \$35.00 | Por factura | SHIPPER EXPORT DECLARATION en CAT C facturas con valor superior a \$2500 |
| Bodegaje 4X4 | ----- | 45 días gratis | A partir de 45 días \$1.00 por día. (Superior a 90 días paquete declarado en abandono) |
| Bodegaje Cat C | ----- | 45 días gratis | A partir de 45 días \$1.00 por día. (Superior a 90 días paquete declarado en abandono) |
| Bodegaje Carga Consumo | ----- | 30 días gratis | A partir de 31 días \$5.00 por día. |
| *Estas tarifas están sujetas a cambios o actualizaciones por factores externos | | | |
| Retiqueteo en Origen | \$5.00 | Por WR | Cuando los paquetes lleguen sin código de cliente TMA a la bodega de Miami se realizara 1 retiqueto al embarque, generando costo de \$5.00 |