

## 1. OBJETO

Estos términos y condiciones tienen por objeto poner a disposición del público en general, personas

naturales o jurídicas, el derecho a un espacio físico denominado "Casillero" ubicado en las instalaciones de la Empresa en los Estados Unidos de América, para la recepción, almacenaje y custodia de Documentos, Paquetes y/o Mercancías y su posterior embalaje y envío a Panamá como destino final, o cualquier otro destino previamente establecido entre **GRUPO GARRISON S.A.** distinguida con Registro Único de Contribuyente **RUC 155624087-2-2016 denominada** como la empresa.

## 2. DISPOSICIONES GENERALES

2.1. **LA EMPRESA** asignará a **EL CLIENTE** una codificación y una dirección física para su uso en los Estados Unidos y que le servirá para la recepción de mercancías permitidas por la ley.

2.2. **LA EMPRESA** podrá revisar que los registros del casillero contengan información cierta, que la identificación del usuario corresponda con los números de los documentos aportados, que los teléfonos y direcciones sean reales y que toda la demás información cumpla adecuadamente con las normas legales. En caso de comprobar inconsistencias o información falsa, **LA EMPRESA** podrá solicitar información adicional u optar por la cancelación definitiva de la suscripción.

2.3. Todo cliente que se suscriba al servicio de casillero recibirá vía correo electrónico la información completa referente a su casillero: codificación, dirección física, teléfono de contacto, correo electrónico, etc.

2.4. La ubicación física del casillero será en el territorio de los Estados Unidos. **LA EMPRESA** será quien determine la ciudad y el lugar exacto del mismo teniendo lapotestad de cambiarlo según su criterio cuantas veces a si lo estime.

2.5. **LA EMPRESA** se encargará de la recepción, inventario, clasificación, consolidación, desconsolidación, envío de Estados Unidos a Panamá, nacionalización de la mercancía y entrega en la dirección indicada por **EL CLIENTE** dentro de su registro, para los envíos bajo la modalidad de aéreo y marítimo.

2.6. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de contratar los servicios de terceros para el transporte aéreo, marítimo y/o terrestre de la mercancía.

2.7. **LA EMPRESA** no se hará responsable por el mal direccionamiento de la mercancía a nuestra bodega en Miami. De igual manera **LA EMPRESA** no se hará responsable si **EL CLIENTE** entrega información errada sobre la dirección de destino y será **EL CLIENTE** quien asumirá los gastos extras que ocasione este error.

2.8. La compra de productos que **EL CLIENTE** dirija al casillero será de su exclusiva y directa responsabilidad, por lo cual **LA EMPRESA** no se hará responsable por las obligaciones económicas que se deriven del pago de los productos, del embalaje, seguro y transporte de los mismos desde las instalaciones del proveedor hasta el casillero asignado.

2.9. **LA EMPRESA** mantendrá canales de comunicación permanentes con **EL CLIENTE** tales como números telefónicos, páginas web y correo electrónico, para que éste permanezca informado de la llegada y salida de mercancía de su casillero y para que dé instrucciones acerca de consolidación, desconsolidación, valoración y despacho de mercancía. Si **EL CLIENTE** no se comunica con **LA EMPRESA** durante los siguientes 30 días calendarios de la llegada de la mercancía al casillero, **LA EMPRESA** podrá generar un cobro por concepto de almacenamiento que será de un veinte (20%) sobre valor total de la factura adeudada. Si después de un mes de la llegada de la mercancía el cliente no la ha retirado, la mercancía

se considerará en abandono y podrá ser descartada o pasar a ser propiedad de **LA EMPRESA** como resarcimiento por los honorarios y gastos que no han sido cubiertos por **EL CLIENTE**.

2.10. En caso de que la mercancía llegase al casillero sin factura comercial. **EL CLIENTE** se compromete a enviar dicha factura vía o fax o a emitir una declaración de valor escrita para dicho envío.

2.11. **LA EMPRESA** se compromete a realizar los trámites aduaneros en Panamá correspondientes, según las normas vigentes y a través de un depósito habilitado de aduana y pago de tributos a nombre del cliente.

2.12. **EL CLIENTE** se hará responsable por los gastos de aduana, los impuestos y demás cargos adicionales cuando el valor declarado en la factura o en la declaración de valor, es superior al estimado por las autoridades panameñas y esto conlleve a un mayor pago en los impuestos o a un cambio de modalidad en el trámite de nacionalización.

2.13. **EL CLIENTE** al aceptar el presente contrato suscribe un derecho de prenda a favor de **LA EMPRESA** sobre los bienes transportados para garantizar el pago de los servicios contratados, pudiendo de esta forma **LA EMPRESA**, ante el incumplimiento económico del presente contrato por parte de **EL CLIENTE**, rehusarse a entregar los bienes o incluso a venderlos para que con el recaudo de las ventas pueda saldar las deudas adquiridas con este.

2.14. **EL CLIENTE** acepta que **LA EMPRESA** utilice su información personal para todos los efectos relacionados con la prestación de los servicios aquí pactados, para la realización de análisis internos de comportamiento y gestión de sus servicios, para mantenerlo informado de los cambios en las condiciones del contrato, para ofrecer descuentos y tarifas promocionales, para informarle de la realización de concursos y rifas entre los usuarios, para promover y transmitir mensajes de felicitaciones en fechas especiales, noticias de interés general y para tramitar los cobros de los servicios prestados.

2.17. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de admisión de sus clientes y tiene autonomía para la cancelación de cuentas en abandono, inactivas, que presenten antecedentes de fraude, que sean usadas para actividades ilegales, que **EL CLIENTE** utilice para insultar o maltratar a los empleados o a la compañía, que contengan información falsa, que se abran con un objetivo diferente a los servicios logísticos contratados o que pertenezcan a clientes morosos.

### **3. REGULACIONES:**

3.1 El envío de la mercancía de Estados Unidos a Panamá deberá cumplir con toda la normativa Nacional e Internacional de Aduana vigente, por lo cual **EL CLIENTE** declara que acepta todas sus condiciones, restricciones y demás disposiciones relativas a los servicios de Courier y carga en general.

3.2 **EL CLIENTE** por el presente contrato otorga a **LA EMPRESA** un poder amplio y suficiente para que realice en su nombre todos los trámites administrativos y de aduana necesarios para la internación de sus mercancías al país.

3.3. **LA EMPRESA** puede negarse a transportar la mercancía que no cumpla con alguna de las condiciones señaladas por la ley o en la cual evidencie que la información suministrada por el cliente es errónea y no concuerda con el contenido de dicha mercancía a despachar.

3.4. **EL CLIENTE** será responsable y por lo tanto deberá reintegrar el valor de los gastos en que incurra **LA EMPRESA** con motivo de todas las reclamaciones de terceros debido a un paquete que no cumpla con alguna de las normas anteriormente mencionadas y a su vez

deberá indemnizar a **LA EMPRESA** por cualquier perjuicio económico fruto de demandas, multas o costos que se deriven de dicho incumplimiento.

3.5. **LA EMPRESA** podrá modificar las condiciones del presente acuerdo en cualquier momento para adaptarlo a los cambios que las autoridades de cualquiera de los dos países, Panamá y Estados Unidos, realice en las leyes de transporte, aduana o cualquier otra que se relacione con los servicios aquí ofrecidos.

#### **4. DISPOSICIONES RELATIVAS AL TRANSPORTE AÉREO**

4.1. **EL CLIENTE** será responsable ante la ley del tipo de mercancía que envíe ajustándose a las leyes postales de la República de Panamá y Estados Unidos.

4.2 **EL CLIENTE** autoriza a **LA EMPRESA** a realizar los procedimientos rutinarios de inspección de la mercancía requeridos por las autoridades del gobierno americano tales como los del TSA, el departamento de aduana o cualquier otro que las leyes determinen. Estos procedimientos pueden incluir apertura y verificación de contenidos para asegurarse que concuerda con lo declarado, que la mercancía no representa ningún peligro para la seguridad aérea, que cumple con las regulaciones aduaneras y que se encuentra en buen estado.

4.3. **LA EMPRESA** no se hará responsable por la pérdida de mercancías debido a la incautación de aduanas.

4.4. **LA EMPRESA** se reserva el derecho a no enviar y rechazar todo tipo de mercancía que potencialmente pudiese generar cualquier tipo de peligro, pérdida, daño o perjuicio a la compañía o a terceros. En estos casos **LA EMPRESA** le hará saber a **EL CLIENTE** para que imparta instrucciones sobre el retiro de la mercancía del casillero. **LA EMPRESA** ofrece el servicio de reenvío al proveedor en Estados Unidos a unas tarifas comerciales, pero será responsabilidad de **EL CLIENTE** proceder con dicha orden de despacho o de lo contrario pasar a recoger la mercancía o declararla en abandono. Si pasados 15 días de dicha notificación **EL CLIENTE** aún no ha dispuesto por algún medio el retiro de la mercancía del casillero, esta será considerada en abandono y podría ser descartada.

#### **5. TARIFAS Y FORMAS DE PAGO**

5.1 La suscripción al casillero es gratis y no caduca en el tiempo, salvo por las causales de terminación contenidas dentro del presente contrato.

5.2 Si por algún motivo **EL CLIENTE** decide no despachar la mercancía que tiene en su casillero o decide recogerla para enviarla por otra compañía diferente, **EL CLIENTE**, deberá pagar los costos de retiro y de almacenamiento desde el primer día de su llegada al casillero asumiendo las tarifas vigentes.

5.3 En algunos casos podrían generarse cargos adicionales tales como: Servicio de recogida dentro de los Estados Unidos, costo por servicios de logística, material de empaque, recargo por pago en destino, recargo por pago con tarjeta de crédito o sistema PayPal, recargo por almacenaje extemporáneo en el casillero, costos administrativos por cambios en la dirección de entrega, cargos administrativos por ajustes, sobrecostos en el proceso de nacionalización, costos administrativos por mercancía que llegue mal rotulada y sin número de casillero, costos por desconsolidación y cualquier otro que surgiese durante la prestación de los servicios y esté debidamente sustentado.

5.4. El costo del seguro será de un porcentaje del veinte (20%) por ciento, sobre el valor declarado. **EL CLIENTE** entiende y acepta que la cobertura no excederá al valor declarado. En ningún momento se permitirá asegurar un producto por un valor superior al del valor comercial de la factura de compra. **EL CLIENTE** podrá certificar el valor de la mercancía

utilizando la factura comercial de compra o presentando una declaración de valor en la cual informe bajo su total responsabilidad cual es el valor de los artículos a transportar.

5.5. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de rehusar o retener envíos dirigidos a un **EL CLIENTE** cuya cuenta se encuentre en mora, es decir, que no haya sido cancelada dentro de los treinta 30 días siguientes al recibido de la mercancía.

## **6. NOTIFICACIONES y GARANTIAS**

6.1. Las notificaciones, quejas o reclamos por vía telefónica deberán ser confirmadas por escrito vía correo electrónico para que cobren efecto y validez. La dirección de correo electrónico para quejas es: [info@ship2nexo.com](mailto:info@ship2nexo.com)

6.2. Toda reclamación por pérdida o daño de mercancía durante el transporte desde Estados Unidos a Panamá, deberá hacerse durante las 24 horas siguientes a la entrega en la dirección de destino. Por fuera de este periodo se entenderá que la mercancía fue recibida a satisfacción por parte del cliente y el reclamo se considerará extemporáneo.

6.3. **LA EMPRESA** solo atenderá reclamos realizados por **EL CLIENTE** dueño del casillero. Ningún tercero podrá tramitar reclamos sin la respectiva autorización de **EL CLIENTE**.

6.4. **LA EMPRESA** se reserva un espacio de 15 días hábiles para emitir una respuesta inicial luego de ser radicada la reclamación de **EL CLIENTE**. Durante este periodo, **EL CLIENTE** se compromete a presentar toda la documentación necesaria para la investigación tales como facturas de compra, números de tracking, certificados de propiedad, fotografías, correos electrónicos, etc. En el evento de que **EL CLIENTE** se demore en proporcionar la información requerida para la tramitación del reclamo y agote los 15 días hábiles estimados para ese fin, **LA EMPRESA** contará con 15 días hábiles adicionales a partir de la recepción de toda la información solicitada. Si se evidencia una falta de colaboración por parte de **EL CLIENTE** este perderá los derechos de reclamación. Será requisito la cancelación de la factura de transporte para iniciar el proceso de reclamación.

6.5. Los artículos perecederos y los que son sensibles a cambios de temperatura se transportarán bajo la responsabilidad absoluta de **EL CLIENTE**. **LA EMPRESA** no dispondrá de un tratamiento especial para dichos paquetes y el seguro no cubrirá los daños que se presenten como consecuencia de esta característica particular.

6.6. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de no asegurar mercancía que contenga: vajillas, pinturas, obras de arte, porcelanas, cristal, vidrio, espejos, o cualquier otro de valor extraordinario o de material delicado que pudiese fácilmente sufrir algún daño durante el transporte.

6.7 Los documentos se envían sin valor comercial y sin seguro y no podrán ser objeto de reclamación por pérdida o deterioro. **LA EMPRESA** tampoco se hará responsable por las implicaciones monetarias que se generen a raíz de la pérdida, demora, decomiso por parte de las autoridades aduaneras o daño en los documentos y/o paquetes transportados.

6.8. **LA EMPRESA** no responderá por los daños que se generen en artículos que estén empacados de fábrica y no presenten deterioro externo que evidencie maltrato físico durante el transporte.

6.9. **LA EMPRESA** responderá por la pérdida parcial o total de la mercancía desde que se registre su ingreso al casillero hasta el momento de la entrega en el destino final.

6.10. **LA EMPRESA** reconocerá por pérdida o daño únicamente el valor asegurado por EL CLIENTE que será el que figure en la declaración de valor o factura con la que viaje la mercancía. En los casos de pérdida, daño o deterioro cuando la mercancía aún no ha sido despachada, LA EMPRESA cubrirá el valor de la factura de compra o declaración válida y verificable.

6.11. Los pagos por concepto de seguro se harán según el valor en dólares de la mercancía y se tendrá que hacer en dólares americanos liquidados según la tarifa aplicable en el momento de la transacción. **LA EMPRESA** no está obligada a restituir un artículo objeto de reclamación.

6.12. **LA EMPRESA** no reconocerá ni responderá por pérdidas argumentadas por **EL CLIENTE** tales como lucro cesante, pérdidas de oportunidades de negocio o de ingresos que se deriven de la pérdida de uso cuando estas resultasen con motivo de un retraso en la entrega o pérdida de un bien.

## **7. DURACION**

Este acuerdo comienza a regir a partir de la aceptación de las condiciones por parte **de EL CLIENTE**, en el momento de su inscripción y tendrá una duración ilimitada siempre y cuando alguna de las partes no exprese lo contrario por escrito.

## **8. JURISDICCION**

El presente acuerdo se registrará en todos los aspectos por las leyes de la República de Panamá. Por lo tanto, LA EMPRESA y EL CLIENTE aceptan someter cualquier disputa que pueda surgir con respecto al presente contrato, a las leyes y tribunales de Justicia de la República de Panamá. Las partes renuncian expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiese corresponderles.

Dado en la ciudad de Panamá, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2022.

---

**EL CLIENTE**

---

**LA EMPRESA**