



Condiciones para realizar un envío

- Antes de realizar un envío debe **aceptar nuestras condiciones generales**. Puedes descargarlas en nuestra página web www.euroenvio.com en la sección de planillas
- Puede realizar su solicitud de cotización desde nuestra página web, rellenando nuestro formulario con todos los datos solicitados y nosotros le responderemos en un lapso de 24 a 40 horas, excepto fines de semana y festivos.
- Es importante el registro correcto del correo electrónico del remitente y del destinatario, al momento de realizar el envío en cualquiera de nuestras oficinas o mediante la solicitud online, ya que a través de él recibirán información importante de nuestra empresa sobre sus envíos, así como la factura digital.
- Posterior a su solicitud de cotización, Se le enviará su cotización para que la apruebe y si esta de acuerdo proceder con el envío. Las cotizaciones tendrán una vigencia de 3 días hábiles.
- Ofrecemos un servicio de recogida de paquetes a domicilio en todos los países de la UE por un coste adicional. Para más información escribanos a info@euroenvio.com
- Si lo prefiere puede hacernos llegar su paquete directamente por el método que prefiera, a nuestro almacén principal en Madrid. **Calle Sierra de Guadarrama 17, San Fernando de Henares – Madrid, 28830. España. Tel +34932991732**. Si realiza este tipo de envíos a nuestro almacén debe informarnos escribiendo a info@euroenvio.com o pre alertarnos sobre su paquete en su casillero.
- Puede realizar sus compras por internet y solicitar el despacho directamente a nuestro almacén principal en **Calle Sierra de Guadarrama 17, San Fernando de Henares – Madrid, 28830. España**, por lo que le invitamos se registre y cree su casillero para que nos pre alerte de sus compras en nuestra página web www.euroenvio.com
- Al momento de que gestionemos la recogida de su paquete a domicilio o si nos los envía por sus propios medios a nuestro **almacén principal en San Fernando de Henares - Madrid**, por favor, **no** colocar en las cajas la dirección de su destino final, para evitar confusiones a la hora del traslado interno en Europa. Su caja será identificada y etiquetada con la información adecuada y correcta que usted nos ha proveído previamente en nuestro almacén u oficina.
- El pago del envío, puede realizarlo en efectivo o tarjeta en cualquiera de nuestras oficinas o por transferencia bancaria en Euros o Dólares, Paypal (se aplica un recargo adicional del 7% del total de la factura) y/o Zelle (al cambio del día).
- Cada paquete aéreo o marítimo no puede pesar más de 30 kg, de acuerdo con el debido cumplimiento y normativas de la ley de riesgo laboral y para que el manejo de los paquetes sea el más adecuado. Si su paquete supera los 30kg el mismo debe ser dividido en varias cajas o deber paletizado para poder ser recogido y enviado.
- Ningún paquete será despachado a su destino final sin haberse prepagado el servicio en su totalidad.
- Los impuestos y aranceles están incluidos únicamente en las tarifas de los envíos a Venezuela, para todos los otros destinos, los mismo están sujetos a pagos de impuesto y aranceles en la aduana del país de destino.
- Si al ser verificado el paquete, se encuentra alguno de los artículos prohibidos, los gastos de retorno serán por cuenta del remitente. Recuerda siempre consultar los artículos prohibidos en nuestra web www.euroenvio.com en **sugerencias y tips** en nuestra sección de **preguntas**.
- Al momento de realizar su envío se le proveerá su factura, la cual contiene el número para pueda hacerle seguimiento a su envío desde nuestra página web www.euroenvio.com, en el botón de **LOCALIZADOR**. El número de guía aparecerá en su documento como "Factura #" y debe usar **sólo las letras y los números**.
- **Todos los paquetes deben de ir asegurados** En nuestros servicios de envíos aéreos y marítimos, excepto los intracomunitarios, la cobertura mínima requerida por paquete es de 60€. Para coberturas de hasta 300€ del valor declarado se cobra el 5% y para coberturas mayores a 300€ del valor declarado se cobra el 7,5%. En nuestros servicios intracomunitarios, la cobertura mínima requerida por paquete es de 20€. Para coberturas de hasta 300€ del valor declarado se cobra el 5% y para coberturas mayores a 300€ del valor declarado se cobra el 7,5%. Por ejemplo, si asegura su paquete por 60€ de cobertura, pagaría 3€, que es el 5% de 60€ o si asegura por 400€, pagaría 30€ que es el 7,5% de 400€. Puede leer toda la información detallada y cláusulas del seguro en nuestra página web www.euroenvio.com
- Nuestros reembolsos o indemnizaciones por pérdidas o extravío de paquetes, es del 100% del valor de cobertura del seguro declarado al momento de realizar el envío. Puedes descargar nuestras **condiciones generales** en nuestra página web www.euroenvio.com en la sección de planillas.
- No nos hacemos responsable por daños causados debido al mal embalaje, ya que el embalaje es responsabilidad exclusiva del remitente. El seguro sólo cubre pérdida por robo o extravío del paquete, **no cubre daños ni pérdidas parciales**. Puede leer toda las **Cláusulas del Seguro**, en nuestra página web www.euroenvio.com
- Es importante tener en cuenta que en ocasiones pueden presentarse situaciones o irregularidades que pueden llegar a retardar la entrega de su envío, por lo que los tiempos de transito pueden variar y verse afectados en cualquiera de nuestras servicios.
- Ofrecemos el servicio de re-empaque y consolidación mercancía.
- El tiempo para declarar un paquete en abandono, recibido en nuestras oficinas o almacén, es de 6 meses posterior a su llegada.
- El no proveernos los datos del destinatario completos y correctos, al momento de realizar su envío en nuestras oficinas o antes de que el mismo salga en tránsito, puede ocasionar retrasos y en ocasiones extravío del envío, por lo que es responsabilidad exclusiva del remitente y no de EUROENVIO COURIER S.L.
- **La carga comercial se maneja de manera diferente y tiene otras regulaciones, por lo que debe contactar con nuestros asesores comerciales.**



Condiciones adicionales para realizar un envío a Venezuela

- Para los envíos aéreos no se requiere de mínimo, para facturar no se fraccionan los kg, por lo que si por ejemplo, su envío pesa 5.100kg se le cobrará 6kg
- Para los envíos marítimos no se requiere mínimo, pero al momento de facturar se cobrará mínimo un 1 pie cúbico y de allí en adelante será fraccionado el volumen de su paquete.
- **Para facturar los envíos marítimos**, desde la U.E a Venezuela, se tomará en cuenta únicamente el volumen de su paquete en pies cúbicos, sin importar el peso real del mismo. **Para calcular el volumen** en pies cúbico, se debe multiplicar las medidas del largo, ancho y alto, las cuales deben ser tomadas en cm, luego dividirse entre 28317 (largo x ancho x alto / 28317). Dicho resultado lo debe multiplicar por el costo del pies cubico correspondiente de acuerdo a su origen y destino. También puede calcularlo desde nuestra calculadora en la web www.euroenvio.com
- El tiempo de **tránsito de los vuelos ahora mismo es de 7 - 10 días hábiles aproximadamente**, posterior a eso se puede tomar hasta 7 días adicionales para la entrega, dependiendo de la zona de entrega final en Venezuela.
- El tiempo de **tránsito del barco es de 55 días aproximadamente**, una vez sale desde nuestro almacén principal en España. Posterior a eso, una vez llega al Puerto de La Guaira en Venezuela, puede tomar hasta 15 días adicionales para llevar a cabo el proceso de aduana, nacionalización, desconsolidación, distribución y entrega, dependiendo de la zona de entrega final en Venezuela.
- Nuestras tarifas a Venezuela incluyen el servicio de entrega puerta a puerta o retiro en nuestras propias oficinas o de nuestro aliado comercial a nivel nacional. Los impuestos están incluidos en nuestras tarifas por lo que **la persona que recibe no debe pagar nada en destino**

Condiciones adicionales para realizar un envío a Perú

- Para los envíos aéreos a Perú **no se requiere de mínimo**.
- **Para facturar** sus envíos aéreos a Perú, se tomará como referencia el peso que sea mayor entre peso real y el volumen. **Para calcular el volumen de su paquete** cumpliendo con las normativas de las Líneas Aéreas en Europa, se debe multiplicar las medidas del largo, ancho y alto de la caja en cm y luego dividirlo entre 5000 (**largo x ancho x alto /5000**). Es decir, si su caja tiene un peso real de 21kg, pero al momento de sacar la cuenta del peso volumétrico, le da 25kg, se le va a cobrar 25kg. Sí, por el contrario, su caja pesa 30kg y al momento de sacar su cuenta el volumen de su paquete le da 27Kg, entonces se le cobrará 30kg.
- El **tiempo de entrega** aproximado es de 7 a 10 días hábiles una vez su envío sale en tránsito, dependiendo de la ciudad de destino final.
- Para facturar su envío no se fraccionan los kg, es decir, si su paquete sobrepasa el kilo indicado, así sea 10 gramos, se cobra inmediatamente el kilo siguiente. Ejemplo: si su paquete pesa 5.100 kg se le cobrará 6 kg.
- Nuestras tarifas a Perú incluyen el servicio de **entrega puerta a puerta**.
- Todos los envíos a Perú están **sujetos a pagos de impuestos de importación y/o aranceles** en el país de destino, el cual es impuesto por la aduana y autoridades del mismo. Es responsabilidad del destinatario el pago de los mismos.
- No está permitido enviar más de **6 artículos de un mismo rubro**.
- Todos los artículos enviados a Perú deben ser nuevos y presentar factura de compra.
- Toda persona natural sólo puede importar y declarar hasta 3 importaciones al año a Perú. A partir del 4 envío en el mismo año, requiere número de RUC.

Condiciones adicionales para realizar un envío a Canadá, Chile, Colombia, USA, Panamá y República Dominicana.

- Para los envíos aéreos a estos destinos **no se requiere de mínimo**.
- **Para facturar** sus envíos aéreos a estos destinos, se tomará como referencia el peso que sea mayor entre peso real y el volumen. **Para calcular el volumen de su paquete** cumpliendo con las normativas de las Líneas Aéreas en Europa, se debe multiplicar las medidas del largo, ancho y alto de la caja en cm y luego dividirlo entre 5000 (**largo x ancho x alto /5000**). Es decir, si su caja tiene un peso real de 21kg, pero al momento de sacar la cuenta del volumen de su paquete, le da 25kg, se le va a cobrar 25kg. Sí, por el contrario, su caja pesa 30kg y al momento de sacar la cuenta del volumen de su paquete le da 27Kg, entonces se le cobrará 30kg.
- El **tiempo de entrega** aproximado es de 7 a 10 días hábiles una vez su envío sale en tránsito, dependiendo de la ciudad de destino final.
- Para facturar su envío no se fraccionan los kg, es decir, si su paquete sobrepasa el kilo indicado, así sea 10 gramos, se cobra inmediatamente el kilo siguiente. Ejemplo: si su paquete pesa 5.100 kg se le cobrará 6 kg.
- Nuestras tarifas incluyen el servicio de **entrega puerta a puerta**
- Todos los envíos a estos destinos están **sujetos a pagos de impuestos de importación y/o aranceles** en el país de destino, el cual es impuesto por la aduana y autoridades del mismo. Es responsabilidad del destinatario el pago de los mismos
- No está permitido enviar más de **6 artículos de un mismo rubro**



Condiciones adicionales para realizar un envío Intracomunitario

- Para los envíos Intracomunitarios **no se requiere de mínimo**
- **Para facturar** los envíos Intracomunitarios, se tomará como referencia lo que sea mayor entre peso real y volumen de su paquete. **Para calcular el volumen** cumpliendo con las normativas de transporte en Europa, se debe multiplicar las medidas del largo, ancho y alto de la caja en cm y luego dividirlo entre 5000 (**largo x ancho x alto /5000**). Es decir, si su caja tiene un peso real de 21kg, pero al momento de sacar la cuenta el volumen le da 25kg, se le va a cobrar 25kg. Sí, por el contrario, su caja pesa 30kg y al momento de sacar su cuenta del volumen de su paquete le da 27Kg, entonces se le cobrará 30kg.
- El **tiempo de entrega** varía dependiendo del destino final. Puede consultarlo en nuestra sección de servicios / envíos intracomunitarios
- Nuestras tarifas incluyen el servicio de **entrega puerta a puerta**.
- Todos los envíos intracomunitarios están exceptos de impuestos

Recomendaciones:

Te recomendamos tomar todas las previsiones indicadas a continuación, ya que los envíos son manipulados en todos aquellos puntos de tránsito por los que viajan y no podemos hacernos responsables por productos dañados durante el traslado.

- Debes embalar correctamente todos tus productos en el interior de tu caja, para evitar derrames y/o quiebres durante el traslado, ya que nos hacemos responsable por daños causados debido al mal embalaje.
- Elije el tamaño de tu caja en función de su contenido. Las cajas parcialmente vacías tienen más probabilidad a que se deformen y rompan, y, demasiado llenas, corren el riesgo de que se rompan.
- Utiliza siempre materiales de alta calidad. Tenga en cuenta la dureza, el acolchado y la durabilidad cuando embale sus cosas.
- Utiliza materiales acolchados (papel burbuja u otros) para evitar que el contenido se mueva y para proteger los productos frágiles o de vidrio.
- Coloca los artículos frágiles en el centro del embalaje, protegiéndolos por todos los laterales, asegurando así que no toquen las esquinas.
- Asegúrate de que los líquidos sean embalados en contenedores anti-goteo, acompañados de un material interno ligero, fuerte y sellados con una bolsa de plástico o papel film de cocina. Recuerde siempre que un embalaje defectuoso puede dañar otros objetos de su alrededor.
- Sella con cinta adhesiva las sustancias líquidas, grasientas o de olores fuertes y, posteriormente, envuelva en papel resistente o bolsas de plástico herméticas.
- Coloca el material en polvo o granos en bolsas de plástico fuertes y selladas. Si es posible, utilice bolsas herméticas o en papel film de cocina para evitar que se rompan durante el traslado.
- Protege tus discos de datos, cintas de audio y video, colocando material acolchado suave a su alrededor.
- Cuando transportes objetos punzantes como cuchillos o tijeras, asegúrate de proteger adecuadamente las puntas y filos. Para ello, puede utilizar cartón duro.
- Si reutilizas una caja, quite toda etiqueta y pegatina. Asegúrese que la caja esté en buen estado.

¿Qué evitar?

- No utilices bolsas de tela. No precintes su embalaje excesivamente. Recuerda que todos los envíos pueden ser abiertos por las autoridades aduaneras para su inspección.
- No utilices correas o cuerdas exteriores para cerrar su paquete.
- No consideres que basta con poner etiquetas de «Fragil» y «Trátelo con cuidado» como sustituto de un embalaje adecuado. Sólo sirven como fuente de información.