

# Términos y Condiciones para envíos a Colombia

## Condiciones para envíos aéreos a Colombia

- El peso mínimo a cobrar por envío aéreo es el equivalente a 3 kg. Excepto documentos que deben viajar solos y con su tarifa única.
- Los Móviles tienen un recargo de 20€ por paquete. Debe viajar solo con sus accesorios y no mezclar con otros artículos y se debe indicar marca, modelo, serial# e IMEI #
- Artículos con batería vía aérea:
  - Los móviles tienen un recargo de 20€ por paquete. Debe viajar solo con sus accesorios, no se pueden mezclar con otros artículos y se debe indicar marca, modelo, serial# e IMEI #. Se cobra el mínimo requerido de 3 kg.
  - Otros artículos con baterías: tienen un recargo de 20€ por paquete. Se puede mezclar con otros artículos y se debe indicar marca, modelo, serial#
- Impuestos: Paquete de bajo valor, inferior a 200€ y se cobran 19% de impuestos por el monto declarado. Paquete de alto valor, superior a 200€ se cobra el 29% del monto declarado.
- Seguro obligatorio: Cada paquete aéreo debe estar asegurado con una cobertura mínima de 60€. Para paquetes con cobertura entre 60€ y 300€, el costo es del 5% del valor asegurado. Para coberturas superiores a 300€, el costo es del 7.5%.
- Todos los envíos deben pagar el importe del flete, impuestos y seguros de acuerdo a las leyes aplicables.
- El peso máximo recomendado por paquete es de 30 kilos. El peso máximo permitido por envío aéreo es de 50 kilos.
- Ningún paquete o bulto debe superar 1,50 m (150 cm) y la suma de todos los lados no debe exceder los 3,0 m (300 cm).
- Para la facturación del envío se tomará en cuenta lo que sea mayor entre el peso real y el peso volumétrico de cada paquete (fórmula Largo x Alto x Ancho / 5000 medidas en cm)
- Cada paquete debe incluir información sobre el remitente y destinatario, el contenido del paquete y su valor. Si los datos no son los correctos y el envío genera algún gasto adicional por gestión, los mismos son responsabilidad de la oficina que recibió el envío en origen y de contactar al remitente para la verificación y pago de los gastos
- Está permitido en envío de hasta 6 piezas misma referencia y/o rubro
- No está permitido el empaquetado con bolsas al vacío.
- El embalaje de los paquetes debe ser lo suficientemente seguro para proteger su contenido ante golpes u otras circunstancias durante el transporte. LA EMPRESA no se hace responsable por artículos que sufran daños por embalaje inadecuado.
- Los paquetes son entregados a pie de calle en la dirección indicada por el remitente, o en portería, si es el caso.

## Términos Legales para envíos aéreos a Colombia

- Seguro: Todo paquete debe viajar asegurado. El cliente es quien indica el monto por el cual desea asegurar su paquete y pagando el 5% por coberturas entre 60€ - 300 y el 7.5% en paquetes entre 301€ - 2000€. El seguro no es lo mismo que el valor declarado. El seguro es la contratación de póliza es la cobertura del paquete en caso de pérdida o robo, mientras que el declarado es para las autoridades aduaneras en destino.
- El valor declarado mínimo por envío es de 20€ y el máximo permitido por envío o guía es de USD 2000. El valor declarado no es lo mismo que el seguro contratado.
- Los impuestos son determinados según el valor declarado o suma de facturas, aplicarán diferentes tarifas bien sea la de Bajo Valor: Si el valor declarado o la suma de facturas es inferior a 200, el arancel será del 0% y el IVA del 19% del valor declarado, o la se Alto Valor: Si el valor declarado o la suma de facturas supera los 200, se aplicará un arancel del 10% y un IVA del 19% sobre el valor CIF (costo de flete + seguro + valor de la mercancía).
- Si la mercancía tiene una categoría arancelaria específica con un beneficio tributario, se debe indicar en el informe de la mercancía con la documentación pertinente para gestionar la importación.
- En caso de valorización o cambio de valor por la aduana y si el valor es inferior a USD 2000, el consignatario o remitente tiene la opción de aceptar o no el cambio de valor. Si lo acepta, pagará solo el excedente del impuesto. Si no acepta, deberá demostrar fehacientemente a la aduana que el valor declarado original es el adecuado. Si la propuesta de valor supera USD 2000, se debe cambiar la modalidad a importación normal y se debe gestionar a través de un Centro de Intermediación Aduanera habilitado por la aduana colombiana.
- Si el envío y/o su contenido presenta alguna anomalía debido a un cambio en la modalidad o disposición aduanera en el destino, y dado que el envío se realiza bajo la modalidad de courier (paquetería) de *la empresa*, se considerará que el servicio al cliente ha concluido. En tal caso, el destinatario deberá gestionar una importación normal a través de un Centro de Intermediación Aduanera (SIA) habilitado por la aduana colombiana
- En caso de cualquier cambio de modalidad o normativa aduanera en el destino, según las leyes vigentes, y/o si no se presentan los documentos necesarios, el envío podría ser inmovilizado por las autoridades competentes.
- El pago de los impuestos estará a cargo de remitente o destinatario de los cuales se emitirá Declaración Simplificada de la autoridad aduanera en Colombia.
- La aduana de Colombia o *la empresa* pueden realizar inspecciones aleatorias a cualquier paquete para su debida legalización.
- El remitente es el responsable del contenido de su envío y del empaquetado.

## Condiciones para envíos marítimos a Colombia

- El volumen mínimo a cobrar por paquete marítimo es el equivalente a 2.11 pie cúbico (0.06m<sup>3</sup>)

- Peso máximo recomendado por paquete/caja, 40 Kg
- A los envíos marítimos solo se aplica tarifa por volumen, siempre y cuando los pesos de los bultos sean manipulables para un operario.
- En esta modalidad NO puede enviar productos con fines comerciales, herramienta industrial, dispositivos móviles, maquinaria, todo tipo de líquidos, cremas, geles y alimentos, incluyendo enlatados.
- Todos los envíos marítimos deben pagar el importe del flete, impuestos y seguros de acuerdo a las leyes aplicables.
- Cada paquete debe incluir información sobre el remitente y destinatario, el contenido del paquete y su valor. Si los datos no son los correctos y el envío genera algún gasto adicional por gestión, los mismos son responsabilidad de la oficina que recibió el envío en origen y de contactar al remitente para la verificación y pago de los gastos
- No está permitido el empaquetado con bolsas al vacío.
- El embalaje de los paquetes debe ser lo suficientemente seguro para proteger su contenido ante golpes u otras circunstancias durante el transporte. *LA EMPRESA* no se hace responsable por artículos que sufran daños por embalaje inadecuado.
- Los paquetes son entregados a pie de calle en la dirección indicada por el remitente, o en portería, si es el caso.

## **Términos Legales para envíos marítimos a Colombia**

- Seguro: Seguro: Todo paquete debe viajar asegurado. El cliente es quien indica el monto por el cual desea asegurar su paquete y pagando el 5% por coberturas entre 100€ - 300 y el 7.5% en paquetes entre 301€ - 2000€. El seguro no es lo mismo que el valor declarado. El seguro es la contratación de póliza es la cobertura del paquete en caso de pérdida o robo, mientras que el declarado es para las autoridades aduaneras en destino.
- El valor declarado mínimo por envío es de 60€ y el máximo permitido por envío o guía es de USD 2000. El valor declarado no es lo mismo que el seguro contratado.
- Los impuestos están incluidos en las tarifas de los envíos marítimos, pero si la mercancía tiene una categoría arancelaria específica con un beneficio tributario, se debe indicar en el informe de la mercancía con la documentación pertinente para gestionar la importación.
- En caso de valorización o cambio de valor por la aduana y si el valor es inferior a USD 2000, el consignatario o remitente tiene la opción de aceptar o no el cambio de valor. Si lo acepta, pagará solo el excedente del impuesto. Si no acepta, deberá demostrar fehacientemente a la aduana que el valor declarado original es el adecuado. Si la propuesta de valor supera USD 2000, se debe cambiar la modalidad a importación normal y se debe gestionar a través de un Centro de Intermediación Aduanera habilitado por la aduana colombiana.
- Si el envío y/o su contenido presenta alguna anomalía debido a un cambio en la modalidad o disposición aduanera en el destino, y dado que el envío se realiza bajo la modalidad de courier (paquetería) de *la empresa*, se considerará que el servicio al cliente ha concluido. En tal caso, el destinatario deberá gestionar una importación normal a través de un Centro de Intermediación Aduanera (SIA) habilitado por la aduana colombiana

- En caso de cualquier cambio de modalidad o normativa aduanera en el destino, según las leyes vigentes, y/o si no se presentan los documentos necesarios, el envío podría ser inmovilizado por las autoridades competentes.
- La aduana de Colombia o *la empresa* pueden realizar inspecciones aleatorias a cualquier paquete para su debida legalización. Además, también se podrán efectuar revisiones en caso de que existan sospechas sobre el contenido del paquete.
- El remitente es el responsable del contenido de su envío y del empaquetado.

## Términos para entrega y cobertura de envíos a Colombia

- Tiempos de entrega y posibles demoras para los envíos aéreos: El tiempo estimado para la paquetería aérea es de 7 a 10 días hábiles desde su salida de nuestro almacén principal de España.. Estos tiempos no incluyen posibles demoras originadas por intervenciones de operadores logísticos, procesos aduaneros tanto en el país de origen como en el destino, o intervenciones y requerimientos de cualquier otra autoridad competente relacionada con el envío.
- Tiempos de entrega y posibles demoras para los envíos marítimos: entrega de 40 a 60 días hábiles desde su salida de nuestro almacén principal de España El tiempo estimado para la paquetería marítima no incluyen posibles demoras originadas por intervenciones de operadores logísticos, procesos aduaneros tanto en el país de origen como en el destino, o intervenciones y requerimientos de cualquier otra autoridad competente relacionada con el envío.
- Costos asociados con la devolución: Todos los costos asociados con la devolución debido a la cancelación del servicio o incumplimiento por parte del cliente serán responsabilidad exclusiva del mismo, incluyendo cualquier gasto incurrido en el proceso de devolución.
- Accesibilidad y cobertura de servicio: *La empresa* no presta servicios de envío a territorios en Colombia que carezcan de accesibilidad terrestre, ya sea por la falta de vías de transporte o por la ausencia de cobertura de servicios de mensajería en la zona. Recomendamos que los remitentes proporcionen direcciones de entrega que se encuentren en ubicaciones donde se pueda garantizar la prestación de nuestros servicios.
- Zonas urbanas y nomenclatura: El servicio se ofrecerá en zonas urbanas siempre y cuando exista nomenclatura y sea posible el acceso de vehículos o mensajeros al domicilio indicado. La entrega se realizará en la puerta a pie de calle o en la portería del edificio, según corresponda.
- Empresas de logística y mensajerías de reparto: Los envíos se llevarán a cabo siempre y cuando haya cobertura a nivel nacional y terrestre con las empresas de logística y mensajerías de reparto con las que trabaja *la empresa*.
- Dirección incorrecta de entrega: Si la dirección de entrega es incorrecta y/o no coincide con la registrada por el remitente y no se ha podido entregar tras varios intentos, se podrán aplicar costos adicionales de re-entrega a cargo del destinatario.

- Cambio de dirección de entrega por falta de cobertura: Si, después de haber iniciado el servicio, se detecta que no hay cobertura en la dirección de entrega proporcionada, es responsabilidad del remitente coordinar con *la empresa* una nueva dirección en la que sí haya cobertura. *La empresa* se reserva el derecho de aplicar cargos adicionales al servicio para poder realizar la entrega en la nueva dirección.
- Cargos adicionales por falta de coordinación: Si el cliente no coordina con *la empresa* una nueva dirección de entrega en la que haya cobertura, se podrán aplicar cargos adicionales al servicio para poder realizar la entrega.

## Preguntas frecuentes

### ¿Qué se puede enviar por vía aérea a Colombia?

- Se puede enviar todo lo que se denomina efectos personales, domésticos, envíos postales o ventas al detal (minoristas), siempre y cuando sea legal y no viole las reglas de marca, de seguridad o de aduana; y no superen las 6 unidades por caja o envío. Ejemplos de lo que se puede enviar: zapatos, juguetes, libros, decoraciones, electrodoméstico o aparatos eléctricos sin baterías, utensilios de cocina, ropa de hogar, alimentos no perecederos, geles, líquidos, cremas, etc.
- En ningún caso está permitido medicinas, ya que estas deben tener permisos de farmacia en España y en Colombia son controladas por el INVIMA. Está la excepción de enviar como suplementos vitamínicos con más artículos.
- Está permitido enviar bebidas alcohólicas hasta un máximo de dos (2) unidades por caja o envío.
- El envío de dispositivos móviles (celulares) está permitido únicamente si se envían de manera individual, en su propio paquete o caja independiente, y junto con sus accesorios. En la descripción del contenido del envío debe especificarse de forma clara la marca, el modelo y [el identificador IMEI del teléfono móvil](#). En estos casos, se aplica la tarifa mínima de envío correspondiente a 3 kilos, además de los impuestos, siempre y cuando el peso real o volumétrico del paquete no supere los 3 kilos.
- En ningún caso está permitido el envío de dispositivos móviles (celulares) dentro un paquete con otros artículos, ya que una vez detectado por la aduana en Colombia aplicará en destino cambio automático de modalidad y/o decomiso del mismo.

### ¿Qué se puede enviar por vía marítima a Colombia?

- Se puede enviar todo lo que se denomina efectos personales o domésticos. Ejemplo: zapatos, ropa sin etiquetas, juguetes sin batería, libros, decoraciones, electrodoméstico o aparatos eléctricos (con marca, modelo y número de serie), utensilios de cocina, ropa de

hogar, etc. siempre y cuando sea legal y no viole las reglas de marca, de seguridad o de aduana. No más de seis artículos iguales en cada caja y/o envío.

## Cláusulas del Seguro

- Todos los paquetes deben viajar asegurados obligatoriamente.
- La cobertura del seguro ofrecido por *la empresa* y contratado por el cliente, es exclusivamente por la pérdida total de paquete. *La empresa* no se hace responsable por artículos dañados, ya que el embalaje adecuado siempre es responsabilidad del cliente. *La empresa* tampoco se hace responsable por pérdidas parciales.
- El seguro tendrá un importe del 5% sobre el monto de cobertura contratado desde 60€ hasta 300€ y de 7.5% para coberturas desde 301€ y hasta la cobertura máxima de 2000€ por cada paquete.
- En caso de pérdida o robo total, el valor asegurado al realizar su envío, será el que se compensará. No se incluirá el flete ni ningún otro cargo adicional en caso de que aplique.
- *La empresa* no se hace responsable por artículos dañados, ya que el embalaje adecuado siempre corresponde al remitente y el mismo debe tomar en cuenta que cada paquete pasa por muchos puntos de control y manejo, tanto en origen como en destino. *La empresa* tampoco se hace responsable por pérdidas parciales.
- Cuando el destinatario reciba el paquete, es esencial que verifique el estado del mismo y el precinto de seguridad “SI ESTA CINTA O LA CAJA ESTÁN ROTAS, VERIFIQUE SU CONTENIDO EN PRESENCIA DEL REPARTIDOR”, debe revisar el contenido de inmediato. En caso de encontrar alguna anomalía, deberá indicarlo en el albarán del repartidor.
- *La empresa*, tiene un lapso de 21 días continuos, para realizar la búsqueda física del paquete junto a la investigación pertinente, antes de declarar un paquete como extraviado. En el momento de declararse el extravío de un paquete, *la empresa* enviará un Acta de Indemnización al cliente, el cual incluirá únicamente el importe del valor de cobertura del seguro contratado al momento de realizar el envío, el cual estará reflejado en su guía o factura. Posteriormente el cliente tiene un plazo de 10 días continuos, para presentarlo vía correo electrónico a [info@euroenvio.com](mailto:info@euroenvio.com) o físico en cualquiera de las oficinas, junto con el documento de identidad y datos bancarios. De no ser recibida en ese lapso, el mismo no procederá.
- *La empresa* no se hará responsable bajo ningún motivo del pago de multas, indemnizaciones o reembolsos por extravíos de paquetes, debido a la incorrecta identificación de parte del cliente al momento de realizar su envío.
- *La empresa* quedará excluida de cualquier pago por siniestros naturales, accidentes aéreos, daños e incendios que pueda sufrir la mercancía durante el transporte. Incluyendo el robo parcial, la toma de muestras por autoridad competente, confiscación, decomiso, embargo, secuestro, retención, aprehensión o cualquier acto de autoridad ejercido sobre el vehículo o las mercancías.