



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE RAICO S.A. RNPS 219

Todos los envíos efectuados por Raico S.A. se encuentran sujetos a los presentes términos y condiciones, los cuales también se encuentran disponibles en nuestra página web www.raiconet.com.

Raiconet: Por tal expresión se hace referencia a Raico S.A., quien actuará como prestador postal, agente de carga, despachante de aduana o freight forwarder, y si fuere necesario como agente embarcador, sus empleados, agentes, representantes y contratistas.

Remitente: Es la persona humana o jurídica, pública o privada, el expedidor, el vendedor, el dueño de la carga, sus agentes, representantes que impone un envío y hace entrega a Raiconet del (los) paquete(s) dirigido a un destinatario nacional o internacional.

Destinatario: Es la persona humana o jurídica, pública o privada a quien se consigna un envío.

Parte Interesada: Se entiende por tal a la persona física o jurídica responsable de la contratación de los servicios. Es el cliente. Puede ser el remitente, consignatario o una 3era persona. Es la parte interesada que lleva delante la contratación del servicio y mantiene un acuerdo comercial con Raiconet.

Guía de Servicio: Es el documento de transporte emitido por Raiconet con indicación del remitente y destinatario, cantidad de piezas, bultos o encomiendas que componen el envío, dimensiones de cada caja, descripción de contenido, valor declarado. Permite identificar un envío, y darle seguimiento y trazabilidad en cada etapa del proceso del servicio nacional o internacional, postal, Courier o de carga aérea o marítima.

Envío: Se denomina así a la/s pieza/s entregada/s y aceptada/s por Raiconet bajo una guía de servicio. Por paquete o encomienda se deberá entender a todo objeto empacado, caja, bulto, sobre o recipiente entregado/despachado por el Remitente a Raiconet.

Conformidad: Al hacer entrega de su envío a Raiconet, en forma directa o por medio de sus socios comerciales y agentes o representantes, está dando conformidad implícita al contratarlo, de los términos y condiciones de servicio, aceptando conocer todos los términos y condiciones aplicables al servicio contratado, los cuales están disponibles cada vez que usted solicita el mismo, en nuestra página web, guías aéreas y solicitudes de pick up en el exterior. La guía de servicio será vinculante cuando Raiconet acepta el envío.

Garantes: El remitente es responsable de que toda la documentación de su envío esté completa, correcta y que coincida con el contenido de este. De no ser así, deberá solicitar una modificación de la documentación, la cual implicará extra-cargos, detalladas en nuestra guía de servicios y tarifarios.

El remitente es responsable del contenido de su envío, así como que se encuentre apto para su transporte, embalado en forma correcta, sin faltantes y debidamente identificados y consignados todos los bultos que lo compongan, a fin de asegurar un transporte seguro.

Otros Cargos: El remitente será responsable por todos los cargos o recargos adicionales emergentes de su envío. Por mencionar, pero no excluyente, cargos por reembalaje, cargos por tasas, impuestos aduaneros, honorarios por la gestión aduanera, multas, costas de abogados y gastos de estadía o almacenamiento y cualquier otro gasto que Raiconet deba incurrir para cumplir con el servicio, o se deriven de la contratación del mismo los que deberán ser cancelados y reintegrados por la Parte Interesada, Remitente o Consignatario, y de persistir la deuda serán solidariamente responsables el remitente y el consignatario.

Controles De Envíos Courier De Exportación e Importación

El Remitente designa a Raiconet para que actúe como su agente de carga a los fines de llevar a cabo el despacho aduanero y los controles de exportación y/o importación.

En cumplimiento de dichas funciones el Remitente y/o Consignatario autoriza a Raiconet:

- a. (I) Contratar a terceros debidamente autorizados para ofrecer servicios y cumplir con los servicios, quienes también están amparados por estos términos y condiciones;

- b. (II) Remitente autoriza completar y/o bajo su expresa solicitud, autorización y exclusiva responsabilidad, a modificar y/o reemplazar la información que el mismo entregara al momento de la contratación del servicio.
- c. (III) Asimismo, autoriza a Raiconet para que, actuando por su cuenta y orden, pague de forma anticipada aranceles, impuestos y/o sanciones que al Remitente le fueren aplicables, por la legislación y normativa vigente, tanto en el país de origen como de destino.
- d. (IV) Actuar como Consignatario exclusivamente con el fin de designar a un agente de aduanas para llevar a cabo el despacho aduanero en el país de destino u origen.
- e. (V) Raiconet rechazará todos aquellos paquetes que considere peligroso por su naturaleza y/o falta de precisión de la información sobre el mismo, y cuyo transporte se encuentre prohibido por la normativa legal del gobierno nacional, provincial o del país de origen o destino.
- f. (VI) Raiconet se reserva el derecho de rechazar todo paquete que, a su juicio, no se encuentre embalado de modo adecuado, que no sea operacional para su transporte y/o que pudiese generar derrames, contaminación o dañar cualquier otro envío, personal, medioambiente y medio de transporte propio o contratado.
- g. (VII) El Remitente al momento de la contratación autoriza de forma implícita a Raiconet a cumplir con todos los requerimientos de las autoridades gubernamentales y de control tanto de aeropuertos como así también de todas autoridades aduanales en país de origen y en destino. Por motivos de verificación de contenido, documentación, seguridad y/o regulación que afectare su envío.

Obligaciones Del Remitente y/o Destinatario

Garantiza y es exclusivamente responsable del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, a nivel nacional e internacional incluyendo, pero no limitando, a los reglamentos de aduanas, importación y las normas gubernamentales del país de origen y de destino.

El Remitente deberá proveer toda la información requerida en la guía de servicio y adjuntar toda la documentación exigida por la normativa del país de origen y de destino del envío, incluyendo documentación, certificado de origen si así se requiera, permisos, licencias o autorizaciones, según fuere necesario en origen y destino, como el producto del que se tratase. En caso de que así no lo hiciera, se hará cargo de la estadía a partir del quinto día de arribada a nuestros centros operativos en concepto de almacenaje USD 0.10 por kilo por día, en concepto de almacenaje, o bien en estado de HOLD a la espera de próximos arribos para su consolidación.

En aquellos casos que el remitente, desconociera los cargos de almacenamiento, consolidación, reempaque, o bien devolución al remitente, por disconformidad del destinatario, los mismos serán aplicados en forma directa a la parte interesada, la que deberá cumplir con el correspondiente pago con la simple presentación del comprobante o la factura.

El Remitente y/o destinatario, deberá proveer toda la documentación en carácter de declaración jurada, la cual será evaluada por los procedimientos operativos internos requeridos y por las autoridades de aduana para la determinación de aranceles e impuestos aplicables durante el proceso de liberación de tanto en aduana de origen como de destino.

El Remitente y/o destinatario bajo su expresa solicitud, autorización y exclusiva responsabilidad, autoriza a Raiconet a completar y/o modificar y/o reemplazar la información que el mismo suministrara. Asimismo, autoriza a Raiconet para que actuando por su cuenta y orden, pague de forma anticipada aranceles, impuestos o sanciones que al Remitente le fueren aplicables, por la legislación y normativa vigente; (iii) actuar como Consignatario exclusivamente con el fin de designar a un agente de aduanas para llevar a cabo el despacho aduanero en el país de destino. Los gastos en que Raiconet incurra por la deficiencia de la documentación o información aportada se encontrarán a cargo del Remitente o Parte Interesada.

El Remitente garantiza la veracidad de la información provista y que cada elemento del envío se encuentra descrito adecuadamente en la guía de servicio y en cualquier otro documento asociado al envío. La provisión de información falsa o fraudulenta en violación de las leyes del país de origen o de destino es pasible de recibir sanciones civiles y penales, las cuales recaerán sobre la Parte Interesada, el Remitente y el Consignatario.

El Remitente garantiza que el envío está debidamente etiquetado, correctamente consignado al domicilio del destino y empaquetado de modo tal que el contenido quede razonablemente protegido y en condiciones aceptables para su envío.

El Remitente garantiza que el envío no contiene elementos o sustancias inflamables, explosivos o que por su naturaleza contengan peligro para las personas que las manipulan como para otros envíos.

Ante el caso que el envío sea rechazado por el Consignatario, o que por cualquier otra razón no pueda concretarse la entrega, este será retenido en destino y Raiconet contactará al cliente o parte interesada para obtener instrucciones al respecto.

Luego, de haber agotado todas las instancias necesarias para la entrega del envío, así como al remitente, Raiconet cumplirá con los plazos para realizar el procedimiento de rezago; el cual consta en mantener a disposición de ENACOM la documentación que acredite tales circunstancias. Los envíos caídos en rezago (Artículo N° 20 - Ley de Correos N° 20.216 y su Decreto reglamentario N° 151/74 - RESOL-2019-4592-APN-ENACOM#JGM). Una vez recibida, analizada y verificada la información, ENACOM dará publicidad del acto de apertura, en su página institucional por un período de CINCO (5) días, en donde se podrá constatar la fecha de publicación en el sitio WEB del Prestador, la fecha en la que se va a llevar a cabo dicho acto de apertura rezago y el Link de la página WEB del prestador involucrado.

Cabe destacar que el usuario pueda solicitar la devolución de la pieza postal, hasta tanto no se disponga su destino final. Cumplido el plazo de publicidad en la página WEB del Operador Postal (DOS meses) se podrá realizar el procedimiento de apertura de rezago que será llevado a cabo por los representantes designados por los Operadores Postales,

con el control del representante de la Dirección Nacional de Control de Servicios Postales de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, en carácter de veedor. Para poder iniciar el procedimiento de rezago deben tenerse en cuenta los plazos que se indican a continuación, contados a partir de la imposibilidad de entrega del Envío Postal: en guarda por un período de DOS (2) meses y publicidad en la página web del prestador durante DOS (2) meses. Aquellos envíos postales, que por sus signos exteriores permitan suponer que contienen elementos perecederos o de fácil descomposición, así como también los que presenten filtraciones o se encuentren en condiciones inconvenientes para su almacenamiento, deberán ser sometidos al procedimiento de rezago en forma inmediata.

Cuando en el interior de los envíos postales no se encuentre objeto de valor alguno se procederá a su inmediata destrucción (tanto del sobre cubierta como de su contenido).

Precio Del Envío Y Otros Conceptos

El precio del envío se cotiza en base al tipo de servicio, origen - destino y al peso expresado en kilogramos, que será calculado en función de su peso bruto o dimensional (peso volumétrico), el que resultare mayor de ambos, el cual será aplicable a su envío; las fracciones de una unidad de medida se incrementará a la unidad siguiente. El peso dimensional se determina de acuerdo con lo establecido por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

El cliente o Parte Interesada, el Remitente y el Consignatario serán responsables por las sanciones, multas, impuestos, aranceles, gastos de almacenamiento, cargos de transporte y todo tipo de gastos y cargos incurridos por Raiconet relacionado con su envío. Incluyendo, los cargos generados en el país de origen y/o de destino que podrán ser a cargo del destinatario según indique su remitente. Salvo, que al momento de la contratación el remitente indique en forma expresa que los mismos serán a cargo del remitente.

Recargo de combustible (FSC/Fuel-Surcharge): Las tarifas de servicios internacionales incluirán en la factura un recargo por las fluctuaciones en los precios de los combustibles. El índice, cantidad y período de tiempo de la sobretasa serán determinadas por Raiconet, pudiendo modificarlos sin previo aviso. Dicho recargo será aplicado en forma directa sobre el costo del flete internacional.

Responsabilidad Por Pérdidas, Daños O Demoras

1.1 La responsabilidad por pérdidas, daños o demoras se establece de acuerdo con lo pactado en la Convención de Varsovia de 1929 para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional y sus subsiguientes enmiendas y protocolos.

1.2 La responsabilidad de Raiconet por pérdidas, daños o demoras se limitará a los daños directos comprobados hasta por un monto que no exceda al valor del mercado o

declarado del envío, o a la suma de 17 Derechos Especiales de Giro por kilogramo (aproximadamente US\$24 por kilogramo), resultando aplicable el menor de ellos; salvo contratación de seguro por el valor declarado de la mercadería en la guía de servicios y en la documentación complementaria donde consta el detalle del valor de la mercadería transportada. La responsabilidad de Raiconet no será extensiva a los daños indirectos causados, como lucro cesante, pérdida de futuros negocio, pérdida de reputación, entre otros.

1.3 En caso de pérdida o daño parcial de una parte de las mercancías o de cualquier objeto en ellas contenido, solamente se tendrá en cuenta el peso total del paquete afectado o su valor correspondiente para determinar el límite de responsabilidad de Raiconet. El valor declarado para cada encomienda se determinará dividiendo el valor total del flete por el servicio contratado por el peso facturable del envío por la diferencia de peso de la mercadería faltante o dañada.

1.4 En el caso de que el cliente opte por asegurar el valor del envío, deberá efectuar una declaración especial de su valor al momento de la entrega del paquete a Raiconet y pagar el costo adicional correspondiente. En tal caso la responsabilidad de Raiconet será hasta el valor declarado.

1.5 Para el caso de tratarse de envíos postales la responsabilidad de Raiconet por la pérdida, extravío, destrucción total o parcial, expoliación, despojo o avería de los envíos postales sometidos a su entrega o por incumplimiento de servicio contratado será indemnizados de acuerdo con el Artículo 14 del Decreto 1005/2024 del Poder Ejecutivo de la República Argentina.

1.6 En caso de un evento o incidente sobre un servicio postal o Courier donde el cliente hubiere realizado una declaración de valor y optado por la contratación de seguro, el monto a indemnizar será el resultante de sumar al valor de la mercadería afectada, el costo proporcional del cargo por el servicio contratado más tasas, menos el importe del ítem por la cobertura de seguro.

1.7 Raiconet no será responsable por las pérdidas, daños o demoras en las siguientes circunstancias: (i) por los daños causados por los actos u omisiones del Remitente, del Consignatario y/o cualquier otra persona que tenga interés en el envío, incluyendo, pero no restringido, el caso de declaración errónea del envío, embalaje inadecuado o documentación incompleta; (ii) por los envíos donde el Remitente se niegue a contratar una cobertura de seguro en cuyo caso la indemnización se limita al costo del servicio más tasas en la misma proporción al daño parcial del evento reconocido por Raiconet; (iii) por los envíos que contengan dinero en efectivo, moneda extranjera u otros elementos prohibidos; (iv) por demoras causadas por feriados laborales o días festivos que afecten el compromiso de entrega de Raiconet; las entregas programadas a realizarse durante un feriado serán reprogramadas para ser entregado al día hábil siguiente; y (v) demoras atribuibles al proceso aduanero o de control de autoridad competente, en cuyo caso el compromiso de entrega de Raiconet queda supeditado a la efectiva comunicación fehaciente de notificación al consignatario de la no entrega por motivos ajenos a Raiconet dejando el envío disponible a la espera de completar el proceso aduanera por su cuenta y orden del destinatario.

1.8 Raiconet no será responsable por las pérdidas, daños o demoras causadas por incidentes que se encuentran fuera del control de Raiconet. Entre estos se incluye, solo a modo enunciativo: casos de “Fuerza Mayor” – ejemplo: actos de la naturaleza, condiciones climáticas, fallas mecánicas, guerras, pandemias, huelgas, acciones sindicales, disturbios, entre otros–; actos de las autoridades públicas (incluyendo los funcionarios de aduanas y los agentes de salud) con autoridad real o aparente, o por terceros no contratados por Raiconet; daños físicos o electrónicos causados por el inadecuado embalaje del envío o por su naturaleza, cuya responsabilidad es del Remitente.

1.9 Raiconet no ofrece garantías en la prestación de sus servicios contratados, ya sea expresa o implícita.

1.10 Mas allá de todo lo expuesto, sólo en caso de tratarse de Envíos Postales y Courier de acuerdo con el Artículo 14 del Dec. 1005/24 se dará lugar a indemnizar por el monto proporcional del total del monto del servicio contratado más tasas.

Reclamos

2.1 En caso de daños en los envíos, incluyendo su pérdida parcial, el cliente deberá comunicar a Raiconet su protesta inmediatamente después de descubierto, o a más tardar dentro de un plazo siete (7) días corridos de realizada la entrega.

2.2 En el caso de demoras en la entrega o pérdida total del envío, el cliente deberá transmitir a Raiconet su protesta dentro del plazo de los siete (7) días siguientes a la fecha en que el envío debería ser puesto a disposición del Consignatario.

2.3 La protesta deberá formularse por escrito en la guía aérea al momento de su entrega o mediante escrito formal dirigido a Raiconet dentro del plazo previsto. La protesta por escrito deberá incluir con claridad el motivo de su reclamo, el nombre de remitente o destinatario que ha contratado el servicio, el número de la guía de servicio o el número de seguimiento para el envío, el peso del envío.

2.4 Efectuada la protesta, Raiconet analizará el reclamo del cliente y su procedencia. En respuesta de la protesta formulada Raiconet podrá remitir al cliente las razones por las cuales su envío no se encuentra cubierto y/o proporcionar los comprobantes o documentos que expongan el debido cumplimiento de sus servicios, como el comprobante de entrega, o que verifiquen la existencia de una causal de exención de responsabilidad de Raiconet, como las contenidas en los puntos 2.1 y 2.3.

2.5 La falta de protesta por parte del cliente dentro de los plazos previstos tendrá como consecuencia la inadmisibilidad de todas las acciones contra Raiconet.

Devoluciones

3.1 El cliente tendrá derecho a percibir un reembolso, parcial o total, de los cargos del envío por deficiencias del servicio, siempre y cuando se formule la protesta en el plazo y forma previsto en el punto 2.1 y se cumplan las condiciones listadas en el punto 2.3.

3.2 Las devoluciones sólo serán por los cargos de envío más tasas, sin incluir otro concepto, como los aranceles aduaneros, impuestos, sanciones u otros cargos que se abonen, incluyendo los cargos por servicios secundarios.

3.3 Las solicitudes de reembolso tendrán que ser entregadas por escrito al departamento de atención al cliente de Raiconet. Para los servicios de Exportación expo@raiconet.com, Importación impo@raiconet.com.

La garantía de reembolso no será aplicable en los siguientes casos:

- (i) interrupciones o demoras en el servicio causados por facturas impagas por parte del Cliente;
- (ii) falta de entrega cuando el Remitente haya proporcionado una dirección de entrega errónea, no hubiese una persona disponible para recibir el envío o si esta se negase a recibirlo;
- (iii) envíos devueltos o que no pueden ser enviados debido a su naturaleza (ej. baterías de litio, hielo seco u otras mercancías peligrosas o prohibidas);
- (iv) envíos retenidos por las autoridades del país de origen o de destino cuya causa se deba al incumplimiento de las políticas de envío de Raiconet en lo referente a la documentación, naturaleza del envío, licencias o permisos de aduana; y (vi) cualquier otra causa o razón descrita en los puntos 2.1 y 2.3.

Jurisdicción Competente Y Legislación Aplicable

Toda controversia vinculada con estos Términos y Condiciones deberá ser sometida a la jurisdicción de los Tribunales del país de origen del envío y se registrará igualmente por la legislación de dicho país.