

## **Términos y condiciones de los servicios de RAICO S.A. RNPSP 219**

Todos los envíos efectuados por Raico S.A. se encuentran sujetos a estos términos y condiciones, los cuales también se encuentran disponibles en nuestra página web [www.raiconet.com](http://www.raiconet.com).

### **1. DEFINICIONES**

- **RAICO:** por tal expresión se hará referencia a Raico S.A., RAICONET®, sus filiales, sucursales y empresas subsidiarias, quien actuará como agente de carga, *freight forwarder* o agente embarcador, con sus correspondientes empleados, agentes y contratistas.
- **Remitente:** el expedidor, el vendedor, el dueño de la carga, sus agentes, representantes o quien hace entrega a Raico del (los) paquete(s).
- **Consignatario:** quien recibe el envío, el receptor del (los) paquete(s), el destinatario. **Guía Aérea/Airwaybill:** es aquel documento emitido por Raico para identificar y hacer seguimiento de un envío o más que deben manejarse como un sólo embarque.
- **Envío:** se denomina así a todos los paquetes entregados y aceptados por RAICO bajo sólo una guía aérea. Por paquete se deberá entender a todo objeto empacado, caja, bulto, sobre o recipiente despachado por el Remitente.
- **Transporte Terrestre:** son los envíos exclusivamente o parcialmente transportados por carretera de acuerdo a un acuerdo explícito o implícito de un país que sea parte del convenio sobre el contrato de transporte internacional de mercancías por carretera.

### **2. CONTROLES DE EXPORTACIÓN Y DESPACHO DE ADUANA**

**2.1** El Remitente designa a RAICO para que actúe como su agente de carga a los fines de llevar a cabo el despacho aduanero y los controles de exportación. En cumplimiento de dichas funciones el Remitente autoriza a RAICO a: (i) contratar a terceros debidamente autorizados para ofrecer servicios y cumplir los contratos, quienes estarán amparados por estos términos y condiciones; (ii) completar o corregir cualquier documento y pagar cualquier arancel, impuesto o sanción exigidos por la legislación y normativa aplicables; y (iii) actuar como Consignatario exclusivamente con el fin de designar a un agente de aduanas para llevar a cabo el despacho aduanero.

**2.2.** RAICO rechazará aquellos paquetes que se consideren peligrosos por su naturaleza o cuyo transporte se encuentre prohibido por la normativa de cualquier gobierno nacional, provincial o local en los países de origen o destino. RAICO se reserva el derecho de rechazar todo paquete que, a su juicio, no se encuentre embalado de modo adecuado, que sea operacional o económicamente inadecuado para el transporte, o que pudiese manchar, ensuciar, contaminar o dañar otra mercancía o equipo transportado por RAICO.

**2.3** El Remitente autoriza a RAICO a abrir e inspeccionar cualquier paquete por requerimiento de las autoridades gubernamentales del aeropuerto o de la aduana y por motivos de seguridad o de regulación.

### **3. OBLIGACIONES DEL REMITENTE**

**3.1** El Remitente garantiza y es exclusivamente responsable del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo, pero no limitado, a los reglamentos de aduanas, importación y las normas gubernamentales del país de origen y de destino.

**3.2** El Remitente deberá proveer toda la información requerida en la guía aérea y adjuntar toda la documentación exigida por la normativa del país de origen y de destino del envío, incluidos permisos, licencias o autorizaciones, entre otros. Estos serán provistos en carácter de declaración jurada y serán utilizados para los procedimientos requeridos por las autoridades en aduana y para la determinación de cualquier arancel e impuesto aplicable durante el clareo de aduana en destino. Si ellos fuesen insuficientes, el Remitente autoriza a RAICO a completar, corregir, reemplazar los documentos en su representación o incluso emitir una nueva guía aérea para completar la entrega. Los gastos en que RAICO incurra por la deficiencia de la documentación o información aportada se encontraran a cargo del Remitente.

**3.3** El Remitente garantiza la veracidad de la información provista y que cada elemento del envío se encuentra descrito adecuadamente en la guía aérea y en cualquier otro documento asociado a la exportación. La provisión de información falsa o fraudulenta en violación de las leyes de exportación de la República Argentina es pasible de recibir sanciones civiles y penales, las cuales recaerán sobre el Remitente

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

**3.5** 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.

**3.5** Ante el caso de 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 RAICO contactará al Remitente para obtener instrucciones al respecto. Frente a la imposibilidad de concretar la entrega del envío, RAICO se compromete a realizar cuanto esté a su alcance, dentro de lo razonable, para devolver el envío al Remitente por cuenta de este. De no ser posible, el envío podrá ser abandonado, destruido, enajenado o vendido sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad hacia el Remitente u otra persona. En el supuesto de que se proceda a su venta, se aplicaran las ganancias contra los costos y cargos del envío, devolviendo el resto de las ganancias obtenidas en la venta al Remitente.

**3.6** El Remitente mantendrá indemne y compensará a RAICO por cualquier daño o pérdida que se derive del incumplimiento de las obligaciones previamente enunciadas, incluyendo el pago de multas, impuestos, aranceles, gastos de almacenamiento y todo otro tipo de gastos vinculados con el envío.

#### **4. PRECIO DEL ENVÍO Y OTROS CONCEPTOS**

**4.1** El precio del envío se cotiza en base al peso bruto o dimensional (peso volumétrico) del paquete, siendo aplicable entre ambos el que sea mayor; las fracciones de una unidad de medida se incrementan a la unidad siguiente. El peso dimensional se determina de acuerdo con lo establecido por la Asociación Internacional para Transporte Aéreo (IATA).

**4.2** 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 RAICO relacionado con este envío. A menos que se

indique lo contrario, los cargos serán a realizarse en destino. El pago de los cargos podrá solicitarse antes de realizar la entrega del envío.

**4.3 Recargo de combustible (FSC):** Las tarifas de servicios 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 RAICO, pudiendo modificarlos sin previo aviso.

## **5. OPCIONES DE FACTURACIÓN**

Salvo regulación contraria en los países de origen o destino, RAICO ofrece las siguientes opciones de facturación:

- El Remitente paga los servicios - el Remitente paga todos los gastos de transporte y el Consignatario paga los aranceles y los impuestos del país de destino.
- El Consignatario paga los servicios - el receptor paga todos los cargos de transporte, aranceles e impuestos en el país de destino (previa presentación de la carta de compromiso para asumir el incumplimiento del Consignatario).
- FOB - el Remitente paga los cargos hasta el punto de exportación y el Consignatario paga el transporte internacional además de los cargos terminales (consultar países autorizados).
- Servicio C & F (costo y flete) - el Remitente paga los cargos de transporte hasta el punto de importación y el Consignatario paga los cargos terminales (previa presentación de la carta de compromiso para asumir el incumplimiento del Consignatario).
- Arancel de entrega pagado, impuesto sobre el valor añadido no pago - el Remitente paga el arancel aplicable del país de destino, en caso de que corresponda hacerlo, además de todos los cargos de transporte, y el Consignatario paga el impuesto sobre el valor añadido de destino.
- Facturación de los gastos, aranceles e impuestos del envío al Remitente - el Remitente paga los impuestos y aranceles aplicables del país de destino, en el caso correspondiente, además de todos los cargos del envío. El Remitente será responsable del pago en caso de que estos cargos no serán pagados por el Consignatario o por un tercero.

## **6. RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDAS, DAÑOS O DEMORAS**

**6.1** 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.

**6.2** La responsabilidad de RAICO 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 declaración especial de valor hecha por el Remitente en el momento de la entrega del paquete a RAICO, mediando el pago de un valor adicional. La responsabilidad de RAICO no será extensiva a los daños indirectos causados, como lucro cesante, pérdida de futuros negocio, pérdida de reputación, entre otros.

**6.3** 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

RAICO. El valor declarado para cada paquete se determinará dividiendo el valor total declarado por el número de paquetes en el envío.

**6.4** En el caso de que el valor del envío supere el máximo cubierto, el Remitente deberá efectuar una declaración especial de su valor al momento de la entrega del paquete a RAICO y pagar el costo adicional correspondiente. En tal caso la responsabilidad de RAICO será hasta el valor declarado. Asimismo, RAICO evaluará el cobro de un cargo adicional basado en la tarifa en vigor en el momento del envío por cada US\$100 o fracción superior a US\$100 del valor declarado para el seguro por envío.

**6.5** RAICO 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; (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 RAICO; las entregas programadas a realizarse durante un feriado serán reprogramadas para ser entregado al día hábil siguiente; y (v) demoras atribuibles al agente aduanero designado por el Remitente o Consignatario, cuando este sea diferente a RAICO; el compromiso de entrega de RAICO se cumplirá con la notificación al agente de aduanas que el envío se encuentra disponible

**6.6** RAICO no será responsable por las pérdidas, daños o demoras causadas por incidentes que se encuentran fuera del control de RAICO. 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 RAICO; daños físicos o electrónicos causados por el inadecuado embalaje del envío o por su naturaleza, cuya responsabilidad es del Remitente.

**6.7** RAICO no ofrece garantías en la prestación de sus servicios contratados, ya sea expresa o implícita.

## **7. RECLAMOS**

**7.1** En caso de daños en los envíos, incluyendo su pérdida parcial, el Remitente deberá comunicar a RAICO su protesta inmediatamente después de descubierto, o más tardar dentro de un plazo catorce (14) días corridos de realizada la entrega.

**7.2** En el caso de demoras en la entrega o pérdida total del envío, el Remitente deberá transmitir a RAICO su protesta dentro del plazo de los catorce (14) días siguientes a la fecha en que el envío debería ser puesto a disposición del Consignatario.

**7.3** La protesta deberá formularse por escrito en la guía aérea al momento de su entrega o mediante escrito formal dirigido a RAICO dentro del plazo previsto. La protesta por escrito deberá incluir con claridad el motivo de su reclamo, el número de cuenta del Remitente con RAICO, el número de la guía aérea o el número de seguimiento para el envío, el peso del envío y la información completa del Consignatario (nombre, dirección y código postal).

**7.4** Efectuada la protesta, RAICO analizará el reclamo del Remitente y su procedencia. En respuesta de la protesta formulada RAICO podrá remitir al Remitente 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 RAICO, como las contenidas en los puntos 6.5 y 6.6.

**7.5** La falta de protesta por parte del Remitente o Consignatario dentro de los plazos previstos tendrá como consecuencia la inadmisibilidad de todas las acciones contra RAICO.

## **8. DEVOLUCIONES**

**8.1** El Remitente 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 7 y se cumplan las condiciones listadas en el punto 8. Las devoluciones solo serán por los cargos de envíos, sin incluir otro concepto, como los aranceles aduaneros, impuestos, sanciones u otros cargos que se abonen, incluyendo los cargos por servicios secundarios.

**8.2** Las solicitudes de reembolso tendrán que ser dadas por escrito al departamento de servicio al Remitente de RAICO.

**8.3** Sólo se permite un reembolso por envío. En el caso de envíos con varios paquetes, si se produjera una deficiencia en el servicio de uno de los paquetes del envío se dará un reembolso o crédito por parte de los cargos de envíos correspondientes solo a ese paquete.

**8.4** 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 Consignatario; (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) los servicios de correo simple o no que no cuenten con seguimiento electrónico; (iv) envíos devueltos o que no pueden ser enviados debido a su naturaleza (ej. baterías de litio, hielo seco u otras mercancías peligrosas o prohibidas); (v) envíos retenidos por las autoridades del país de origen o de destino cuya causa se deba al incumplimiento de las políticas de envío de RAICO en lo referente a la documentación, naturaleza del envío, licencias o permisos de aduana; y (vi) cualquier otra causa o razón descripta en los puntos 6.5 y 6.6.

**8.5** Los requisitos de reembolso deberán ser remitidos por el Remitente a RAICO a través de uno de los canales autorizados dentro de los siguientes 15 días hábiles después de la fecha de la factura o dentro de los siguientes 15 días hábiles después de la fecha de envío si está pagando con tarjeta de crédito o por adelantado con efectivo, cheque o transferencia bancaria.

## **9. JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACION 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 regirá igualmente por la legislación de dicho país.