

Condiciones Generales de Servicio de Encomiendas

(Aplicables al transporte de encomiendas dentro del territorio de la República Argentina)

Versión: 1.1

Vigencia: desde el 22/08/2025

1. Marco normativo y objeto

1.1. Estas Condiciones regulan la prestación del servicio de transporte, traslado, custodia, distribución y entrega de encomiendas (el “**Servicio**”) dentro de la República Argentina.

1.2. El Servicio se rige por la normativa argentina aplicable en materia de transporte y, cuando corresponda, por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (“LDC”) y sus normas complementarias.

1.3. En caso de discrepancia entre estas Condiciones y normas imperativas, prevalecerán estas últimas.

1.4. La aceptación de estas Condiciones por el Remitente se perfecciona con la emisión de la Guía de despacho o la entrega del envío para su transporte.

2. Definiciones

- **Empresa Transportista:** el prestador del Servicio.
- **Remitente:** la persona física o jurídica que contrata el Servicio y entrega la encomienda para su transporte.
- **Destinatario:** la persona designada por el Remitente para recibir la encomienda.
- **Guía de despacho:** documento físico o electrónico que individualiza el envío, su contenido y **Valor Declarado**, modalidad de entrega y demás datos relevantes.
- **Valor Declarado:** monto consignado por el Remitente en la Guía de despacho, que opera como **límite máximo de responsabilidad** conforme Cláusula 9.

3. Alcance del Servicio

3.1. El Servicio comprende la recepción, clasificación, transporte y entrega de encomiendas conforme la modalidad contratada (retiro y/o entrega en sucursal o a domicilio).

3.2. Los plazos de traslado son **estimativos**. La Empresa Transportista hará sus mejores esfuerzos para cumplirlos, sin garantizar fechas ciertas salvo pacto escrito en contrario; la **demora** no generará responsabilidad, salvo **dolo o culpa grave**.

3.3. Por razones operativas, la Empresa Transportista podrá **subcontratar** o **tercerizar** etapas del Servicio, manteniendo frente al Remitente la responsabilidad prevista en estas Condiciones.

3.4. El Servicio no incluye manipulación especial, carga/descarga o armado/desarmado de bultos, salvo contratación específica.

4. Contenidos prohibidos y restricciones

- 4.1. Está prohibido el despacho de objetos o sustancias que, por su naturaleza, resulten peligrosos para las personas, equipos o transporte, incluyendo de modo enunciativo: (i) sustancias inflamables, corrosivas, explosivas o tóxicas; (ii) materiales radioactivos; (iii) armas de fuego, municiones, estupefacientes o precursores; (iv) dinero en efectivo, joyas, metales o piedras preciosas y otros bienes de alto valor individual; (v) mercaderías cuya circulación esté prohibida o requiera autorizaciones no provistas por el Remitente.
- 4.2. Productos **frágiles** (vidrio, cerámica, loza/porcelana, pantallas, objetos enmarcados, instrumentos de precisión, etc.) deberán despacharse con **embalaje interno y externo adecuados** y con rótulo visible **“FRÁGIL”**.
- 4.3. La omisión o falsedad en la declaración faculta a la Empresa Transportista a **rechazar** la carga, **interrumpir** el Servicio, **informar a la autoridad** competente y ejercer las acciones correspondientes.
- 4.4. La Empresa Transportista se reserva el derecho de **inspeccionar** externamente los bultos y, por razones de **seguridad**, a **abrir** los embalajes con presencia del personal a cargo, dejando constancia.

5. Obligaciones del Remitente

- 5.1. **Declaración y documentación:** completar de manera veraz y completa la Guía de despacho, consignando contenido, cantidad, peso, dimensiones, Valor Declarado y datos del Destinatario.
- 5.2. **Embalaje adecuado:** proveer un embalaje idóneo para soportar condiciones normales de manipulación y transporte (caja rígida, material amortiguante, sellado perimetral, etc.).
- 5.3. **Identificación:** rotular cada bulto con datos legibles del Remitente y del Destinatario.
- 5.4. **Cumplimiento normativo:** aportar los permisos, licencias y/o certificaciones exigibles para el transporte del contenido.
- 5.5. El Remitente responde por daños ocasionados por embalaje deficiente, declaración inexacta o incumplimiento de esta cláusula y **mantendrá indemne** a la Empresa Transportista por los reclamos de terceros que deriven de tales incumplimientos (ver Cláusula 17).

6. Recepción, entrega y trazabilidad

- 6.1. **Entrega al Destinatario:** se realizará contra firma y/o constancia electrónica de recepción. Si el Destinatario no se encontrara, se dejará aviso y se reintentará conforme la política operativa vigente.
- 6.2. **Pago en destino:** cuando se haya pactado, la entrega quedará sujeta al pago de los importes correspondientes. La falta de pago habilita a la Empresa Transportista a **retener** la encomienda (Cláusula 18), devengando cargos de almacenaje (Cláusula 7), y eventualmente a **devolverla al origen** por cuenta y orden del Remitente.
- 6.3. **Imposibilidad de entrega:** si el envío no pudiere entregarse por causas no imputables a la Empresa Transportista (domicilio inexistente/erróneo, rechazo del Destinatario, falta de pago, etc.), el Remitente deberá instruir el destino final dentro de los **10 días**; a falta de instrucciones, se procederá según Cláusula 7.
- 6.4. **Prueba:** el registro electrónico de **tracking**, la constancia de recepción y/o geolocalización constituyen **prueba suficiente** de retiro, traslado y entrega, salvo prueba en contrario del reclamante.

7. Plazos de retiro, almacenaje y abandono

7.1. El Destinatario deberá retirar la mercadería dentro de los **30 (treinta) días corridos** desde su arribo al punto de entrega o desde la notificación de disponibilidad, lo que ocurra primero.

7.2. Vencido ese plazo, se aplicarán **cargos por estadía y almacenaje** conforme la **tarifa vigente publicada** por la Empresa Transportista, hasta el retiro efectivo o instrucción del Remitente.

7.3. Transcurridos **90 (noventa) días** sin retiro ni instrucciones, el envío se considerará **en abandono**. La Empresa Transportista podrá disponer del mismo (incluida su eventual realización o destrucción, según el tipo de contenido) para cubrir gastos y cargos pendientes, manteniendo a salvo el derecho del Remitente a reclamar el remanente, si lo hubiere.

7.4. Durante el período de almacenaje posterior al plazo del punto 7.1, la Empresa Transportista no responderá por **deterioros** derivados del mero transcurso del tiempo o de condiciones razonables de depósito.

8. Reclamos y procedimiento

8.1. **Daño/expoliación al momento de la entrega al destinatario:** el remitente deberá dejar constancia escrita en el acto de la entrega y documentar el estado del embalaje y contenido con fotografías.

8.2. **Plazos para reclamos:** sin perjuicio de lo anterior, el Remitente tendrá 48 (cuarenta y ocho) horas recibida la encomienda por parte del destinatario para iniciar el reclamo formal por daño, expoliación o faltantes; y 7 (siete) días corridos desde el vencimiento del plazo de entrega estimado para denunciar pérdida total.

8.3. **Canal y requisitos:** el reclamo deberá ser presentado únicamente por el Remitente mediante el formulario oficial (URL indicada en la Guía de despacho), adjuntando: (i) Guía de despacho; (ii) pruebas del daño/expoliación; (iii) evidencia del Valor Declarado (factura/nota de pedido) y (iv) fotos del embalaje/bulto.

8.4. **Gestión:** presentada la documentación completa, la Empresa Transportista acusará recibo y comunicará su decisión fundada dentro de un plazo razonable, pudiendo requerir información adicional o peritaje del embalaje.

8.5. Reclamos **extemporáneos** o **incompletos** podrán ser rechazados. Lo anterior se interpreta **sin perjuicio** de los derechos irrenunciables del consumidor bajo la LDC, cuando aplique.

9. Responsabilidad y limitaciones

9.1. La Empresa Transportista responde por **pérdida total o parcial** de la encomienda que ocurra bajo su custodia hasta la entrega, de conformidad con estas Condiciones.

9.2. **Límite:** la responsabilidad máxima por envío se limita al **Valor Declarado** consignado por el Remitente en la Guía de despacho (sin incluir lucro ni impuestos), salvo cobertura adicional (Cláusula 10).

9.3. **Exclusiones:** la Empresa Transportista no responde por (i) **daños indirectos**, lucro cesante, pérdida de chance u otros daños consecuenciales; (ii) **daños estéticos o funcionales** derivados de **embalaje inadecuado** o rotulación insuficiente; (iii) pérdida o daño sobre contenidos **prohibidos o no declarados**; (iv) diferencias de peso/medida cuando el embalaje esté íntegro y sin signos de violación; (v) **demoras** en la entrega, salvo dolo o culpa grave.

9.4. La prueba del daño y su cuantía corresponde al reclamante.

9.5. En ningún caso la responsabilidad superará el límite del punto 9.2, aun cuando existan **múltiples reclamantes o varias causas**.

10. Seguro

10.1. El Remitente podrá contratar un seguro ofrecido por la Empresa Transportista o un tercero, abonando la prima correspondiente, para ampliar el límite de cobertura más allá del Valor Declarado.

10.2. La cobertura, exclusiones y procedimiento de siniestro se regirán por la póliza aplicable. Si el Remitente no contrata seguro adicional, reconoce que asume el riesgo residual por encima del Valor Declarado.

10.3. Se considera que el costo del seguro corresponde a un estimado equivalente al 6% del Valor Declarado, sin perjuicio de las variaciones que puedan resultar de la póliza emitida por la aseguradora correspondiente.

11. Caso fortuito y fuerza mayor

11.1. La Empresa Transportista no será responsable cuando el incumplimiento derive de **caso fortuito o fuerza mayor**, incluyendo, a título enunciativo: desastres naturales (inundaciones, incendios, terremotos), accidentes, actos u órdenes de autoridades, epidemias/pandemias y medidas sanitarias, cortes generalizados de servicios esenciales, **ciberincidentes** y/o **huelgas o medidas de fuerza** propias o de terceros que afecten la operación.

11.2. También quedará exenta de responsabilidad por **defectos de embalaje** atribuibles al Remitente.

12. Datos personales y confidencialidad

12.1. La Empresa Transportista tratará los datos personales del Remitente y Destinatario para la ejecución del Servicio y fines compatibles (seguimiento de envíos, facturación y atención de reclamos), conforme la normativa vigente.

12.2. Los titulares podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación y actualización por los canales informados en la política de privacidad.

12.3. La Empresa Transportista guardará **confidencialidad** sobre la información a la que acceda con motivo del Servicio, salvo requerimiento legal o judicial.

13. Tarifas, impuestos, reliquidación y facturación

13.1. Las tarifas del Servicio (incluidos cargos por almacenaje, reintentos de entrega y devoluciones) serán las **vigentes** al momento de la contratación y estarán **publicadas** por la Empresa Transportista.

13.2. Los importes no incluyen impuestos salvo indicación en contrario.

13.3. La Empresa Transportista podrá **verificar el peso/volumen** y **reliquidar** el precio cuando difiera del declarado, notificando al Remitente.

13.4. La falta de pago faculta a la Empresa Transportista a **suspender entregas, retener** los envíos (Cláusula 18) y/o **resolver** el contrato, sin perjuicio de reclamar **intereses y gastos**.

14. Notificaciones

14.1. Las notificaciones se cursarán a los domicilios y/o correos electrónicos indicados en la Guía de despacho. Las comunicaciones electrónicas se considerarán **recibidas** el mismo día hábil de su envío.

15. Modificaciones

15.1. La Empresa Transportista podrá modificar estas Condiciones para **nuevas** contrataciones, publicando la versión vigente en sus canales habituales. Para servicios ya contratados, registrará la versión vigente al momento de la emisión de la Guía de despacho, salvo conformidad expresa del Remitente a la nueva versión.

16. Ley aplicable, mediación y jurisdicción

16.1. Estas Condiciones se rigen por las leyes de la República Argentina.

16.2. Previo a cualquier acción judicial, las partes se someterán a **mediación prejudicial obligatoria** en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o, cuando corresponda, a los procedimientos de **COPREC** u organismos de consumo competentes.

16.3. Para toda controversia, las partes se someten a los tribunales ordinarios de la **Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sin perjuicio** de los fueros y procedimientos especiales que pudieran corresponder al **consumidor**, cuando resulte aplicable.

17. Indemnidad y defensa

17.1. El Remitente **mantendrá indemne y defenderá** a la Empresa Transportista, sus directores, empleados y subcontratistas frente a **reclamos, multas, sanciones, costos y gastos (incluidos honorarios legales razonables)** derivados de: (i) incumplimiento del Remitente a estas Condiciones o a la normativa aplicable; (ii) contenido **prohibido o no declarado**; (iii) **embalaje inadecuado**; (iv) violación de derechos de terceros; (v) daños causados a personas o bienes por el contenido.

17.2. La Empresa Transportista notificará al Remitente cualquier reclamo de tercero y éste asumirá la defensa, sin perjuicio del derecho de la Empresa Transportista de participar con su propia representación.

18. Derecho de retención y privilegio del transportista

18.1. La Empresa Transportista tendrá **derecho de retención** sobre las encomiendas bajo su custodia hasta el **pago total** de los importes adeudados por fletes, almacenaje, devoluciones y/o gastos relacionados.

18.2. Vencidos los plazos del punto 7.3 o ante incumplimiento de pago, la Empresa Transportista podrá **realizar** la mercadería conforme a derecho para cubrir créditos pendientes, rindiendo cuentas del remanente, si lo hubiere.

19. Inspección y seguridad

19.1. Sin perjuicio de lo previsto en 4.4, la Empresa Transportista podrá **abrir y/o escanear** bultos por razones de **seguridad operativa** o por requerimiento de autoridades competentes, labrando acta y procurando preservar el estado del embalaje.

19.2. Los costos razonables derivados de tales medidas serán a cargo del Remitente cuando resulten de su incumplimiento o de contenido prohibido/no declarado.

20. Plazo interno de gestión y cierre de reclamos

20.1. Los reclamos que no registren **actividad** del Remitente durante **90 (noventa) días** podrán darse por **cerrados**, sin perjuicio de los plazos legales de prescripción aplicables para el inicio de acciones judiciales.

21. Cesión y subcontratación

21.1. El Remitente no podrá **ceder** sus derechos u obligaciones sin autorización previa y por escrito de la Empresa Transportista.

21.2. La Empresa Transportista podrá **subcontratar** o **asignar** total o parcialmente la prestación, manteniendo la responsabilidad frente al Remitente en los términos de estas Condiciones.

22. Integridad, no renuncia y divisibilidad

22.1. Estas Condiciones constituyen el **acuerdo íntegro** entre las partes sobre el Servicio y sustituyen acuerdos previos respecto del mismo objeto.

22.2. La **tolerancia** o **no exigencia** de un derecho no implica renuncia.

22.3. Si alguna cláusula fuese inválida o inoponible, las restantes conservarán su **validez**, y la disposición afectada será reemplazada por otra válida de efecto equivalente.

Anexos operativos (informativos)

A. Especificaciones mínimas de embalaje: (i) caja rígida; (ii) material amortiguante que evite desplazamientos; (iii) sellado perimetral; (iv) rotulado legible con “FRÁGIL” cuando corresponda.

B. Cargos por almacenaje: se calcularán por día y por bulto conforme tabla vigente publicada por la Empresa Transportista.

C. Canal de reclamos: URL oficial y/o correo específico, a consignar en la Guía de despacho.

D. Tabla de Tallas aplicable a los envíos:

Tallas	Tamaño	Peso Máx (Kg)	Volumen (m3)	Referencia
Talla 1	XS	5.99	0.01	Bisutería, memorias USB, accesorios celulares, accesorios electrónicos pequeños (mouse, cargadores)
Talla 2	S	14.99	0.04	Caja zapatos, herramientas pequeñas, empaques de ropa, juguetes caja mediana, artículos ferretería.
Talla 3	M	34.99	0.08	Caja zapatilla, licuadora, batidora, plancha, mochila

Talla 4	L	64.99	0.12	Horno eléctrico, microondas, PC escritorio, monitores hasta 31", sillas oficina desarmadas.
Talla 5	XL	109.99	0.20	Televisores de hasta 65", cajas de equipo de sonido, bicicletas desmontadas, guitarras, sillas reclinables
Talla 6	XXL	179.99	0.40	Refrigerador, lavadora, muebles, equipos gimnasio

Aceptación

El Remitente declara conocer y aceptar estas Condiciones al emitir la Guía de despacho o entregar la encomienda para su transporte.