

TÉRMINOS Y CONDICIONES Entre los suscritos **RYS WORLD EXPRESS E.U** sociedad legalmente constituida y domiciliada en Bogotá D.C se denominará “OPERADOR” y la persona que realiza la suscripción que para efectos del contrato se denominará “SUSCRIPTOR” ya sea Natural o Jurídica y que acepte los términos y condiciones a través del portal www.wexpress.co estará regido bajo las siguientes cláusulas:

1. OBJETO: El **OPERADOR** prestará al **SUSCRIPTOR** el servicio de casillero Virtual denominado **CASILLERO EXPRESS** para la recepción, procesamiento, despacho, nacionalización y entrega al destino previamente definido dentro del portal. El **OPERADOR** se reserva los derechos de contratar los servicios de terceros para el transporte. La actividad que realiza **EL OPERADOR** con su producto **CASILLERO EXPRESS**, le permite al **SUSCRIPTOR** realizar envíos bajo la modalidad Courier Internacional con características; peso menor a 50 kilos o 110 libras, ninguna de las aristas del envío debe exceder los 1.50 metros o la suma de todas sus aristas mayor a 3 metros, el valor del contenido del envío debe ser menor o igual a 2.000 Dólares.

2. SUSCRIPCION: Todo **SUSCRIPTOR** que realice una suscripción y acepte estos términos y condiciones, se le asignará una dirección física en Miami y su respectivo código de casillero el cual será intransferible y le permitirá al **SUSCRIPTOR** identificar sus envíos. **EL SUSCRIPTOR** deberá registrarse en www.wexpress.co ingresar sus datos con el fin de recibir la dirección de entrega y su número de casillero.

3. DISPOSICIONES GENERALES: **EL SUSCRIPTOR** conoce y declara que acepta las disposiciones generales del servicio que se relacionan a continuación:

a. **EL SUSCRIPTOR** autoriza al **OPERADOR** para realizar inspección fiscal del envío, para asegurar el cumplimiento de las normas que exijan las autoridades calificadas de los puertos de salida y entrada.

b. El **OPERADOR** se reserva el derecho de seleccionar el medio de transporte aéreo que brinde el servicio, bajo las regulaciones internacionales, de **USA y/o de Colombia**.

c. **EL SUSCRIPTOR** autoriza realizar un pago adicional por almacenamiento durante máximo 2 meses contados a partir de la fecha de la segunda entrega, si pasado este tiempo no se logra entregar el envío, este se declara en abandono. **EL OPERADOR** realizará confirmación vía telefónica después de hacer el primer intento de entrega.

d. Los envíos se enviarán desde Estados Unidos hacia Colombia.

e. **EL SUSCRIPTOR** conoce y acepta, expresamente, que las autoridades competentes de los Estados Unidos y Colombia podrán comprobar, por cualquier medio, el contenido de los paquetes y en caso de existir irregularidades la entrega al cliente no se llevará a cabo o, en su defecto, no se hará en los plazos previstos, eximiendo al **OPERADOR** por los daños, inconvenientes y/o retrasos que puedan ser causados por estos motivos.

f. El OPERADOR no está obligado a cumplir con las condiciones del servicio cuando los atrasos se deriven del cumplimiento de trámites exigidos en las aduanas de los Estados Unidos de América o de Colombia.

g. **EL OPERADOR**, quedará exonerado de toda responsabilidad por incumplimientos derivados de casos fortuitos o fuerza mayor y de todos aquellos hechos similares entre otros, como paros, cierres temporales de aeropuerto, terrorismo, accidentes, atraco, asonada, conmoción civil, alteración del orden público, explosiones, incendio, acciones para combatir incendios, pandemias y similares.

h. Todo envío que sea inspeccionado por los funcionarios aduaneros y presente alguna novedad, permanecerá bajo custodia en el almacén fiscal del **OPERADOR** en espera del respectivo trámite. Aplica el mismo tratamiento a todo envío que, por su naturaleza y/o valor, deba permanecer retenida mientras se pagan los impuestos correspondientes. **EL SUSCRIPTOR** podrá realizar el pago de Impuesto a través de la pasarela de pagos. La espera de pago de impuestos por parte del cliente será de 2 meses, si pasado este tiempo no se tiene respuesta por parte del cliente el envío se declara en abandono y se procederá a realizar la respectiva entrega a la **DIAN**.

i. **EL SUSCRIPTOR** manifiesta conocer y aceptar, en forma expresa, que el contenido de los envíos se entrega en sobres o paquetes cerrados, que el contenido es de su exclusiva responsabilidad y que de conformidad con la ley está sometido a toda norma y prohibición establecida por las autoridades competentes.

j. El **OPERADOR** no será responsable por los envíos que, por cualquier razón, sean retenidos por la aduana y su entrega quedará sujeta a los requisitos que exija esa dependencia para su liberación. En los casos en que la retención sea por pago de impuestos atribuibles al **SUSCRIPTOR**, **EL SUSCRIPTOR** estará obligado a realizar el pago de los mismos para recibir su correspondiente envío, se aplicará un costo de almacenamiento que inicia a partir desde el comunicado al **SUSCRIPTOR** vía e-mail, hasta la entrega del envío. Se generará una factura por estos conceptos la cual será cancelada por **EL SUSCRIPTOR** a través de la pasarela de pagos antes de ser entregado el envío. En el caso en que **EL SUSCRIPTOR** no acepte pagar los trámites o impuestos correspondientes, el envío será retenido hasta por 2 meses, vencido este término el envío quedará en estado de abandono y se procederá a realizar la respectiva entrega a la **DIAN**.

k. Es responsabilidad del **SUSCRIPTOR** comprar los artículos que requieren dentro de los marcos regulados por la ley, al vendedor o tercero de su preferencia, el cual debe entregar los artículos comprados en las bodegas de **RYS WORLD EXPRESS E.U** Miami, Florida, los cuales tienen como destino final al cliente en Colombia. Para ese fin se hace imprescindible que **EL SUSCRIPTOR**, registre en el formulario del proveedor, vendedor o tercero, la dirección personalizada que le asignó **RYS WORLD EXPRESS E.U** (desde el registro al casillero) y que usará para recibir los envíos dentro de los Estados Unidos.

l. El remitente o corresponsal (puede ser una tienda virtual) que designe **EL SUSCRIPTOR** en Estados Unidos, es el responsable de enviar sus pedidos a la bodega del **OPERADOR** en Miami. El

tiempo de entrega y los medios utilizados para hacerla son decisión del mismo remitente o corresponsal, sin que el OPERADOR, tenga injerencia en esas decisiones. Los tiempos de entrega entre Miami-Bogotá son responsabilidad del OPERADOR y dan inicio una vez recibidos los artículos en la bodega de Miami.

m. El OPERADOR se reserva el derecho de retener envíos cuando estos no sean pagados por EL SUSCRIPTOR. Una vez pagados en el portal www.wexpress.co se realizará la entrega respectiva.

n. Se realizarán envíos desde Estados Unidos hacia Colombia, teniendo en cuenta los destinos habilitados en la plataforma. Los destinos habilitados para este servicio se pueden consultar en el momento que se realiza el registro. Si el envío se realiza a otro destino diferente a lo descrito anteriormente tendrá un costo adicional el cual se podrá consultar **en www.wexpress.co** o en nuestras líneas de atención al cliente en Bogotá 4962531-wassap 304 5297117 o en la opción de cotiza dores.

4. COSTOS: EL SUSCRIPTOR acepta las condiciones de cobro que se realizarán por el uso de casillero virtual las cuales se mencionan a continuación:

a. La suscripción de casillero no tiene ningún costo.

b. El costo del envío se realizará por peso físico y no volumétrico.

c. El costo por libra se encuentra publicada en www.wexpress.co o (El acordado con el cliente)

d. Todo envío tendrá un seguro, el cual se encuentra incluido en la tarifa hasta 100 usd. Para envíos declarados por más de 100 USD el valor corresponde al 2% sobre el valor declarado, el valor mínimo a declarar es de 5 USD. En el evento en que el envío tenga alguna novedad por pérdida, avería o expoliación se procederá a radicar una PQR (petición, queja o recursos), aplicando el procedimiento publicado en www.wexpress.co; si derivado de la investigación se define una indemnización al SUSCRIPTOR, esta indemnización aplicara únicamente al 100% del valor declarado.

e. EL SUSCRIPTOR autoriza por este medio al OPERADOR a realizar los cobros respectivos que genere el traslado de sus envíos de Miami a Colombia.

f. Las tarifas son definidas, actualizadas y publicadas por medio de la página www.wexpress.co , medio oficial de comunicación con el OPERADOR.

g. Las tarifas pueden ser modificadas y corresponderán a las publicadas en www.wexpress.co .

h. Los impuestos generados durante toda la operación serán cargados a la cuenta del SUSCRIPTOR, este valor será de acuerdo al reglamento expedido por el ente regulador del país, el cual puede ser consultado en el decreto 390 de 2016.

5. RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR: EL OPERADOR bajo su solución Casillero Virtual realizará la recepción, procesamiento, despacho, nacionalización y entrega de los envíos en las mismas

condiciones en las que fueron confinados. Por ninguna circunstancia el OPERADOR será responsable por retraso en los vuelos, demora en aduanas u otras ajenas.

6. RESPONSABILIDADES DEL SUSCRIPTOR: EL SUSCRIPTOR deberá declarar tanto el contenido como el valor del producto o los productos con el fin de no tener inconvenientes ante las autoridades competentes. EL SUSCRIPTOR deberá cancelar los impuestos definidos por la ley asumiendo las modificaciones del impuesto que pueda realizar la DIAN. El casillero será de uso exclusivo del SUSCRIPTOR y este no podrá tener más de un casillero. EL SUSCRIPTOR será responsable de diligenciar la dirección correcta para la entrega de mercancía, el OPERADOR no se hará responsable por el mal direccionamiento de la mercancía. EL SUSCRIPTOR será responsable de asumir el pago de los productos que lleguen a su respectivo casillero incluyendo el transporte dentro de los Estados Unidos. Es responsabilidad del SUSCRIPTOR y de la persona a quien EL SUSCRIPTOR designe, en Estados Unidos, hacer llegar la mercancía completa y en perfecto estado a nuestras bodegas en Miami, junto con la respectiva factura comercial. EL SUSCRIPTOR deberá asegurar que los artículos a transportar cumplan con las reglamentaciones de transporte internacional, las que aplican en USA y las que aplican en Colombia de acuerdo al decreto 390 de 2016 y la Ley 1355 de 1970, por lo cual es prohibido, entre otros, el envío de dinero, narcóticos, químicos de alto riesgo radioactivo y productos que pongan en riesgo la integridad de los elementos y colaboradores que participan en la cadena de suministro. EL SUSCRIPTOR se obliga a cumplir estrictamente con las especificaciones de peso y volumen máximo, que se explican en el OBJETO de este documento y que forman parte integral de este convenio. En caso de que la carga exceda esas especificaciones esta será retenida y se notificará al SUSCRIPTOR en donde EL OPERADOR quedará liberado de sus obligaciones contractuales dándole la posibilidad al SUSCRIPTOR de realizar la importación a través de la modalidad de carga y deberá asumir las tarifas de acuerdo a la operación que se requiera realizar. EL SUSCRIPTOR autoriza al OPERADOR a dar de baja los envíos con artículos de prohibido transporte y exonera al OPERADOR de toda responsabilidad legal y contractual ante cualquier ente público o privado.

7. ENVÍO DE MERCANCÍA: EL OPERADOR inspeccionará el envío básico de la mercancía, esta inspección no incluye prueba de funcionamiento de los productos, en caso de que la mercancía llegue al destinatario sin funcionar, el cliente deberá comunicarse directamente con la tienda donde realizó la compra. Los envíos llegarán a la sede de **w express** en Miami, momento en el cual serán pesados. Si se evidencia alguna novedad con el envío como avería, o empaque deteriorado, el OPERADOR verificará el contenido, tomará fotografías y reportará la novedad al SUSCRIPTOR, el OPERADOR informará si enviamos el envío o será devuelto al remitente (tienda o fabricante). La devolución del producto tendrá un costo para EL SUSCRIPTOR siempre y cuando el remitente (tienda o fabricante) no lo asuma. EL SUSCRIPTOR se obliga a cumplir estrictamente con las especificaciones y características bajo la modalidad courier internacional asegurando que el envío esté dentro de las limitaciones; peso menor a 50 kilos o 110 libras, ninguna de las aristas del envío debe exceder los 1.50 metros o la suma de todas sus aristas mayor a 3 metros, el valor del contenido del envío debe ser menor o igual a 2.000 Dólares, asegurando el registro de éste en la página www.wexpress.co en el menú de PREALERTA, las entregas se realizarán en la misma forma

que se reciban de los operadores en Miami, no se permite realizar consolidaciones. EL SUSCRIPTOR autoriza realizar re-empaque del envío para evitar vacíos en las cajas, los cuales pueden originar averías. En caso de avería total del contenido del envío, el OPERADOR procederá a realizar la indemnización dentro de los términos de ley y con el debido procedimiento para el tratamiento de PQR, realizando los respectivos cálculos para el pago de la indemnización sobre el valor declarado. Se aplicará el procedimiento publicado en www.wexpress.co En caso de avería parcial EL SUSCRIPTOR autoriza al OPERADOR realizar los ajustes necesarios en el empaque y en el contenido del envío para intentar una entrega a conformidad por parte del cliente destinatario. En caso de pérdida se aplicará la respectiva investigación, donde se valide toda la trazabilidad del envío y alineados al procedimiento interno para el tratamiento de PQR, se dará la respectiva respuesta al SUSCRIPTOR, en el caso en que la investigación indique que aplica una indemnización, el pago se aplicará sobre el valor declarado registrado en la guía. En caso de expoliación se aplicará la respectiva investigación, donde se valide toda la trazabilidad del envío y alineados al procedimiento interno para el tratamiento de PQR, se dará la respectiva respuesta al SUSCRIPTOR, en el caso en que la investigación indique que aplica una indemnización, el pago se aplicará sobre el valor declarado registrado en la guía. Para estos casos donde se materialice una indemnización, EL SUSCRIPTOR autoriza al OPERADOR a donar, destruir o dar de baja el contenido del envío. Se realizará el intento de entrega de la mercancía máximo 2 veces de acuerdo a la dirección suministrada al momento del registro, si no se logra la entrega por cualquier causal como dirección incorrecta, o no hay quien reciba (el envío puede ser recibido por un familiar mayor de edad), EL SUSCRIPTOR autoriza al OPERADOR a donar, destruir o dar de baja el contenido del envío.

8. ENVÍOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE: Los objetos que por su naturaleza se encuentran a continuación no podrán ser transportados bajo ninguna circunstancia. Los envíos de prohibido transporte son los siguientes: Juguetes Bélicos, Piedras preciosas, títulos valores, animales o plantas (vivos o muertos), pornografía, metales preciosos, armas, municiones, estupefacientes, dinero en efectivo, celulares o los demás que la ley prohíba según decreto 390 de 2016. EL SUSCRIPTOR autoriza al OPERADOR a dar de baja los envíos con artículos de prohibido transporte y exonera al OPERADOR de toda responsabilidad legal y contractual ante cualquier ente público o privado. Adicionalmente si en el evento en que las autoridades administrativas o judiciales comprueban que la mercancía no cumplía con la normatividad legal, EL SUSCRIPTOR como dueño de la mercancía será el único responsable del incumplimiento de la ley, y será acreedor de las sanciones y multas que imponga los entes de control gubernamentales.

9. ENVÍOS EN ABANDONO: Se considera envío en abandono cuando EL SUSCRIPTOR no realice el pago por medio de la plataforma durante los 45 días calendario de haber recibido el envío en las instalaciones de Miami. Si EL SUSCRIPTOR no realiza este procedimiento o se comunica con el OPERADOR podrá generar un cobro por concepto de almacenamiento el cual tendrá un costo de 10 USD por mes. Si pasados dos meses no se recibe respuesta por parte del SUSCRIPTOR se entenderá que el paquete se encuentra en abandono total, por lo tanto el OPERADOR estará facultado para realizar el trámite correspondiente y será eximido de cualquier responsabilidad y EL

SUSCRIPTOR no podrá generar ninguna reclamación, judicial o extrajudicial. Si EL SUSCRIPTOR no confirma el valor declarado cuando se han enviado solicitudes por correo. Si EL SUSCRIPTOR se niega a cancelar el valor del servicio. Cuando EL SUSCRIPTOR entrega una dirección final incorrecta y por lo cual no se logra la entrega del envío.

10. TERMINACIÓN DE CONTRATO: La duración del presente contrato será indefinida y mantendrá su vigencia mientras duren las causas que le dieron origen.

11. UTILIZACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN: En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, por medio de la aceptación al presente documento EL SUSCRIPTOR autoriza al OPERADOR el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con las finalidades y demás condiciones establecidas en la política de privacidad y protección de datos personales, disponibles en www.wexpress.co la cual declara conocer y aceptar. EL SUSCRIPTOR autoriza enviar información publicitaria de las ofertas y lanzamientos de los servicios y/o productos que ofrece **RYS WORLD EXPRESS E.U.** Si el SUSCRIPTOR no desea recibir este tipo de información podrá comunicarse con nuestra línea de atención al cliente 4962531 y realizar la petición formalmente. Es de anotar que, en la política de privacidad, además de las finalidades se encuentran los derechos del SUSCRIPTOR en cuanto al tratamiento de sus datos personales y la manera de ejercer los mismos frente a la compañía

12. AVISO DE PRIVACIDAD Y POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: **RYS WORLD EXPRESS E.U.** identificada con Nit. 900 361 736-5 conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de datos personales, desarrolla la presente política de privacidad y de protección de datos personales, en cuanto a su recolección, almacenamiento y administración; que se reciban de los colaboradores, proveedores, clientes, usuarios, y en general, de toda persona natural titular de datos personales. **RYS WORLD EXPRESS E.U.**, respeta la privacidad de cada uno de los clientes, y en general, de toda persona natural titular de datos personales, que suministren su información. **RYS WORLD EXPRESS E.U.** recibe información, la almacena de forma adecuada y segura. No obstante los clientes pueden consultar la exactitud de esta información y tomar las medidas para su actualización y/o solicitar su eliminación. La información se recolecta, procesa y usa de conformidad con las regulaciones actuales de protección de información y privacidad de la misma. **RYS WORLD EXPRESS E.U.** , recopila información personal relacionada con los clientes con fines de consulta, procesamiento y uso, únicamente si éstos deciden voluntariamente registrar o suministrar la información y dan su autorización al respecto, reconociendo que el ingreso de información personal lo realiza de manera voluntaria, teniendo en cuenta las características habilitadas para tal propósito y las facultades de uso por parte de **RYS WORLD EXPRESS E.U.** , en los términos aquí establecidos y en el entendido que tal información hará parte de un archivo y/o base de datos. Los datos se recaudan especialmente para la efectiva prestación de los servicios en los que se enmarca el objeto social de **RYS WORLD EXPRESS E.U.** que involucra la identificación de los clientes, el cumplimiento de disposiciones legales, compromisos contractuales y de otra índole, el suministro de información sobre las soluciones dispuestas y para el desarrollo de programas de fidelización. Los clientes podrán acceder, modificar, actualizar o solicitar la supresión de la información

suministrada en cualquier momento. Igualmente pueden solicitar la corrección y actualización de datos a través de los canales que disponga y publique para tal fin **RYS WORLD EXPRESS E.U** así como revocar la autorización de contacto. Las solicitudes de consulta y los reclamos que interpongan los titulares de los datos personales, serán atendidas a través del Proceso de Servicio al Cliente, dentro de la debida oportunidad y agotando los procedimientos establecidos para tal fin. La información suministrada no la utilizaremos, procesaremos o transferiremos más allá de los límites establecidos por la ley y lo consagrado en la declaración de consentimiento del cliente. Excepcionalmente, transferiremos la información suministrada, únicamente a terceros autorizados por el titular y por requerimiento de autoridad competente. **RYS WORLD EXPRESS E.U** no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento y/o conservación de datos en el sistema de almacenamiento de la información. **RYS WORLD EXPRESS E.U** se reserva el derecho a modificar esta Política en cualquier momento y sin previo aviso. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y la misma entrará en vigencia y tendrá efectos frente a los clientes, desde su publicación en el canal correspondiente. La presente Política de Protección de datos personales rige a partir de su publicación en www.wexpress.co

Quien participe en la actividad admite haber leído, entendido y aceptado estas condiciones y restricciones y se sujetará al cumplimiento de las mismas.