



Condiciones del Servicio

a. El CONTRATANTE o REMITENTE, tendrá la obligación y responsabilidad de contratar una cobertura para el transporte de sus mercaderías y se sujetará a las condiciones y responsabilidades de la ANP y TRAMACOEXPRESS. Si no cumpliere con esta obligación, libera totalmente a TRAMACOEXPRESS de cualquier tipo de responsabilidad económica que se le pretendiere atribuir.

b. TRAMACOEXPRESS pone a consideración de sus clientes, una indemnización como cobertura para las mercaderías de El CONTRATANTE o REMITENTE, exceptuando documentos, indemnización que podrá tener acceso El CONTRATANTE o REMITENTE, siempre y cuando cumpla con las condiciones estipuladas más adelante.

c. El CONTRATANTE o REMITENTE para acceder a la indemnización que ofrece TRAMACOEXPRESS como cobertura para el transporte de su mercadería, se obliga a declarar y hacer constar el valor y contenido de su mercadería en la guía de transporte física o electrónica, guía que cabe aclarar, constituye un Contrato individual que respalda cada envío. En caso de no cumplir con este requisito, se entenderá que El CONTRATANTE o REMITENTE no desea indemnización ni cobertura alguna, por lo que reconoce y acepta que TRAMACOEXPRESS no tiene responsabilidad, ni responderá económicamente en caso de siniestros por pérdidas o daños totales o parciales de los envíos, a consecuencia de: hurtos, robos y/o asaltos en la ciudad, oficinas, carreteras o en cualquier otra circunstancia; y consecuentemente TRAMACOEXPRESS cancelará un valor, que El CONTRATANTE o REMITENTE declara que no significa desde ningún punto de vista reconocimiento de derecho alguno a su favor, de hasta \$20,00 por guía, tal como establece el reglamento de la ANP.

d. TRAMACOEXPRESS hace conocer al CONTRATANTE o REMITENTE que de no haber cumplido con los requisitos para acceder a la indemnización de sus envíos, y si debido al movimiento o transportación de un sobre conteniendo documentos y/o carga con mercadería, éstos sufrieran algún daño total o parcial, pérdida total, TRAMACOEXPRESS indemnizará con el valor correspondiente al pago o devolución del valor del envío realizado por el CONTRATANTE o REMITENTE o un nuevo envío con las mismas características sin costo.

e. Se deja claramente establecido que TRAMACOEXPRESS no es Compañía de Seguros, pero asumirá la indemnización del valor de la mercadería siniestrada, siempre y cuando EL CONTRATANTE o REMITENTE haya cumplido con las condiciones de responsabilidad establecidas por TRAMACOEXPRESS y haya declarado y valorado en el casillero específico de la guía de transporte y cumpla con los requisitos que le sean solicitados para la aprobación o negación de los reclamos por siniestros. En caso de no haber cumplido con lo dispuesto en el literal c de esta la cláusula, EL CONTRATANTE o REMITENTE acepta el valor establecido en la misma.

f. El CONTRATANTE o REMITENTE libera a TRAMACOEXPRESS de cualquier reclamo para el caso de documentos, que a causa de algún siniestro éste ocasione generación de valores, mismos que serán de total responsabilidad de El CONTRATANTE o REMITENTE.

g. El costo de la indemnización que proporciona TRAMACOEXPRESS a los envíos que realiza El CONTRATANTE o REMITENTE, será del 1% del valor declarado en la guía de transporte física o electrónica, y dicho valor se cargará a la factura mensual del servicio, independiente al costo de servicio de transporte. En caso de siniestro de guías declaradas y valoradas, TRAMACOEXPRESS CIA. LTDA, aplicará en la liquidación del reclamo un deducible del 20% del valor declarado”.

h. El CONTRATANTE o REMITENTE acepta que TRAMACOEXPRESS tenga la potestad de modificar las condiciones de la indemnización que proporciona, sus costos y deducibles, notificando por escrito al CONTRATANTE o REMITENTE con por lo menos 30 días de anticipación, en caso de su aceptación, TRAMACOEXPRESS emitirá el anexo respectivo al contrato de servicios vigente

i. El valor máximo de declaración y valoración para que TRAMACOEXPRESS otorgue la indemnización correspondiente, es de hasta \$. 2,000 por guía de transporte o embarque, eso significa que si el valor declarado es superior al antes indicado, EL CONTRATANTE O REMITENTE se obliga a notificar el requerimiento por escrito (vía mail, fax o comunicación escrita) al personal administrativo de TRAMACOEXPRESS, con por lo menos con 12 laborables horas de anticipación a la realización del envío, siendo los responsables de ésta actividad, los Asesores del área Comercial, Ejecutivos de Cuenta de Servicio al Cliente, Supervisores y/o Jefe Logístico, quienes a su vez solicitarán la respectiva autorización a la Gerencia General.

j. TRAMACOEXPRESS conviene en asumir la responsabilidad de transportar y entregar el o los envíos a partir del momento que los recibe y hasta que los mismos estén entregados al destinatario, en el mismo estado que fueron receptados, por lo tanto, es de única y total responsabilidad del CONTRATANTE o REMITENTE, el contenido y estado de sus envíos, aclarando que TRAMACOEXPRESS recibe paquetes, cajas, bultos, valijas, sobres, muebles, electrodomésticos, equipos, etc.... debidamente embalados y sellados y por lo tanto desconoce el contenido, estado y funcionamiento de los mismos.

k. EL CONTRATANTE O REMITENTE declara y acepta, de acuerdo a las condiciones de transporte, que TRAMACOEXPRESS no cubre los DAÑOS EN EL FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS sean éstos nuevos o usados, por lo que TRAMACOEXPRESS se deslinda de toda responsabilidad que se le quisiera imputar por ésta causa, ya que TRAMACOEXPRESS recibe y entrega cajas cerradas, por lo tanto, no es obligación de TRAMACOEXPRESS constatar el funcionamiento de los equipos electrónicos que transporta.

l. Las partes reconocen que de acuerdo a las condiciones de transporte, la indemnización que proporciona TRAMACOEXPRESS, es única y exclusivamente para mercadería tangible, por lo tanto, los documentos no tienen dicha indemnización y cualquier reclamo por pérdida y/o extravío quedan fuera de la responsabilidad de TRAMACOEXPRESS, excepto en los eventos de negligencia comprobada, en cuyo caso se indemnizará un valor de hasta \$ 20,00 por guía, sin que esto sea considerado reconocimiento de derecho alguno de TRAMACOEXPRESS hacia el CONTRATANTE o REMITENTE, afirmación que así lo tiene por bien entendido y aceptado.

m. Se debe aclarar que documentos, como cheques, pagarés, letras de cambio, documentos judiciales, licitaciones y/o cualquier otro documento que pueda convertirse en valor y que ocasione pérdidas económicas por extravío, pérdida, deterioro O demora en la entrega a causa de siniestros por causas naturales, accidente del vehículo, asalto a mano armada, robo común, conflictos bélicos o sociales, paros o huelgas, etc., son de absoluta responsabilidad del

CONTRATANTE o REMITENTE y por ello se aclara que TRAMACOEXPRESS deslinda completamente cualquier tipo de responsabilidad sobre multas, intereses, retenciones de fondos, o demás valores que se le quisiere atribuir por ésta causa.

n. EL CONTRATANTE O REMITENTE libera a TRAMACOEXPRESS de responsabilidad en caso de producirse atrasos o demoras en las entregas a consecuencia de: robos, asaltos en la vía, hechos fortuitos, causas de fuerza mayor, actos bélicos, daños mecánicos, accidentes de tránsito, motines insurrección armada, mal tiempo, huelgas, paros, conflictos laborales o por disposición de autoridades competentes, sin lugar a indemnización alguna, siendo estos los descritos en el Art. 30 del Código Civil. o. Cualquier novedad del envío (sobre, paquete, valija o cajas), el destinatario tiene la responsabilidad de informar y dejar constancia de la novedad en el momento de la recepción del mismo, ya que una vez firmada la guía, el destinatario deja constancia de su aceptación conforme y recepción del envío, TRAMACOEXPRESS no se aceptará bajo ningún concepto reclamos posteriores.

p. En caso de siniestros en envíos con guías declaradas y valoradas que tengan indemnización por parte de TRAMACOEXPRESS, el CONTRATANTE o REMITENTE estará sujeto a las políticas y condiciones de TRAMACOEXPRESS CIA. LTDA, quien es la única responsable del pago de dichos siniestros. Por lo antes mencionado, el CONTRATANTE o REMITENTE no podrá realizar DESCUENTOS EN SUS FACTURAS, NI CONSTITUIRSE EN MORA EN EL PAGO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS.

q. Para acceder a la indemnización por parte de TRAMACOEXPRESS, en el caso de siniestros de guías declaradas y valoradas, el CONTRATANTE o REMITENTE deberá presentar su reclamo por escrito dentro de un plazo no mayor a 24 horas a TRAMACOEXPRESS para que esta realice el análisis respectivo y determine si el reclamo es o no imputable a TRAMACOEXPRESS y determine la liquidación respectiva.

r. Las partes aceptan que TRAMACOEXPRESS CIA. LTDA. liquide los reclamos conforme el valor costo de la mercadería, es decir el valor neto (base imponible) y sobre éste valor realice el descuento respectivo correspondiente al deducible (20 %), mismo que está indicado en el literal g) de la presente cláusula. Para el pago del siniestro NO se tomará en cuenta el valor del IVA, ni otros rubros que se incorporen a la factura comercial y que no correspondan al valor costo de la mercadería declarada.

s. Las partes acuerdan que si el valor del documento de pre-existencia (factura) es superior al valor declarado en la guía de transporte declarada y valorada, TRAMACOEXPRESS CIA. LTDA. liquidará la indemnización del siniestro conforme al valor declarado en la guía de transporte. El CONTRATANTE o REMITENTE se obliga y responsabiliza de asegurar el envío por el valor real del mismo. Si el valor declarado en la guía de transporte física o electrónica es superior al valor del reclamo, de igual manera LTDA, liquidará la indemnización del siniestro conforme al valor de la factura. La declaración del envío a la que se hace referencia, se asume como un acto de buena fe, por lo que si dentro del proceso de verificación por parte de TRAMACOEXPRESS se llegasen a encontrar inconsistencias, el reclamo será negado.

t. TRAMACOEXPRESS procederá a cancelar la indemnización que corresponda, una vez concluido el análisis respectivo del reclamo del siniestro según acuerdo con el CONTRATANTE o REMITENTE.

u. Para el caso de daños parciales o totales de los envíos, TRAMACOEXPRESS exigirá al CONTRATANTE o REMITENTE la documentación respectiva para sustentar el reclamo siempre y cuando haya declarado y valorado el envío, así también tendrá la potestad de exigir todos los elementos que le permitan verificar el daño de la mercadería. TRAMACOEXPRESS podrá realizar inspecciones e investigaciones, levantar información con fotografías o videos por

medio del personal de gestión y seguridad, así como requerir la devolución del mismo a su oficina matriz o a cualquiera de sus sucursales a fin de verificar la magnitud y alcance del daño. Si luego de realizada la verificación se deduce que la mercadería puede ser refaccionada, TRAMACOEXPRESS, se reserva el derecho de reparar el envío dañado, garantizando la devolución en perfecto estado. v. Para casos de siniestros por daño total de la mercadería, las partes aceptan que una vez determinado el daño, TRAMACOEXPRESS procederá a elaborar la indemnización del reclamo del valor declarado en la guía de transporte física o electrónica menos deducible, siempre y cuando el CONTRATANTE o REMITENTE haya declarado y valorado la mercadería. El CONTRATANTE o REMITENTE se obliga a devolver la mercadería siniestrada a TRAMACOEXPRESS ya que ésta pasa a ser de propiedad de TRAMACOEXPRESS, por lo que previa a la cancelación de la indemnización, la mercadería debe estar en manos de TRAMACOEXPRESS. w. La condición principal para la liquidación de la indemnización de todo tipo de siniestros, es que el CONTRATANTE o REMITENTE esté al día en el pago de sus facturas y haya declarado y valorado su mercadería en la guía de transporte física o electrónica.



Tramacoexpress Cia. Ltda.