

## **Términos y Condiciones de Transporte SIERACEXPRESS S.A.S. ("Condiciones de Servicio")**

Al contratar los servicios de SIERACEXPRESS S.A.S, con RUC 1793193588001, usted, en su calidad de "Remitente", consiente, tanto en su nombre como en el del destinatario del envío ("Destinatario" entendido como persona que recibe el "envío") y de cualquier otra parte interesada, la aplicación de las presentes Condiciones de Servicio. Asimismo, el "Remitente", o, usted acepta ingresar toda su información personal además del paquete que ha solicitado, de manera clara, veraz y completa (sin ocultar información alguna), en la página web [www.sieracgroup.com](http://www.sieracgroup.com), registro online <https://go.sieracgroup.com/register> o en cualquier otro formulario (electrónico o físico) solicitado por SIERAC. El "Remitente", usted o quien ingrese los datos personales acepta y declara que acepta de manera expresa e inequívoca que los datos personales que proporcione a SIERAC, serán recopilados, almacenados, tratados y utilizados conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador.

El tratamiento de sus datos tendrá como finalidad la gestión administrativa, envío de información comercial, cumplimiento de obligaciones legales, atención de requerimientos contractuales, entre otras que SIERAC considere necesaria para su operación.

El Titular autoriza expresamente que sus datos personales sean, entre otros:

1. Conservados en las bases de datos de SIERAC mientras se mantenga la relación contractual o la finalidad para la cual fueron recolectados. Inclusive posterior a la relación contractual a fin de garantizar el mejoramiento de la operación o para el cumplimiento de obligaciones legales.
2. Compartidos únicamente con terceros autorizados por la ley o cuando sea necesario para el cumplimiento de las finalidades antes descritas.
3. Transferidos dentro y fuera del país, siempre que se garantice un nivel adecuado de protección de datos.

En constancia de lo anterior, el Titular manifiesta su consentimiento libre, previo, expreso e informado para el tratamiento de sus datos personales conforme lo señalado.

"Envío" se define como cualquier conjunto de documentos o paquetes transportados bajo una guía aérea, utilizando el medio de transporte que SIERAC considere más adecuado, ya sea aéreo, terrestre o a través de otro transportista. La guía aérea puede ser cualquier identificador del envío, como una etiqueta, código de barras, conocimiento de embarque o su versión electrónica. Cada envío se transporta con responsabilidad limitada, a menos que el remitente contrate una protección adicional que cubra el valor del envío, con el correspondiente coste adicional. La referencia a "SIERAC" abarca a cualquier entidad perteneciente a la red SIERACEXPRESS S.A.S.}

## **1. Despacho Aduanero**

SIERAC estará facultado para realizar, en nombre del remitente o destinatario, las siguientes gestiones con el propósito de facilitar la prestación del servicio: (1) complementar la documentación necesaria, ajustar códigos de productos o servicios y abonar los aranceles o sanciones estipulados por las leyes aduaneras; (2) actuar como representante del remitente en asuntos aduaneros o como destinatario exclusivamente para designar un agente de aduanas; y (3) redirigir el envío al agente designado por el destinatario o a otra dirección, si así lo solicita una persona debidamente autorizada.

## **2. Envíos No Aceptables y prohibidos de envío**

Un envío será considerado inaceptable si:

- No se proporciona la documentación aduanera exigida.
- Contiene artículos prohibidos, tales como falsificaciones, animales, metales preciosos, armas, explosivos, restos humanos o sustancias ilícitas.
- Se clasifica como mercancía peligrosa conforme a las regulaciones de IATA (International Air Transport Association), ICAO (International Civil Aviation Organization) o cualquier otra organización pertinente respecto a la naturaleza del servicio.
- La dirección de destino es incorrecta o el embalaje es insuficiente para garantizar un transporte seguro.
- Contiene objetos que SIERAC considere imposibles de transportar de manera segura o legal.

Asimismo, el remitente se obliga a no remitir y sin limitar -entre otros objetos que podrán ser actualizados sin necesidad de notificación-:

- Dinero efectivo.
- Cheques.
- Joyas.
- Sustancias estupefacientes o psicotrópicas prohibidas por la ley.
- Títulos valores al portador convertibles en efectivo.
- Sustancias peligrosas.
- Objetos de vidrio.
- Materiales combustibles.
- Armas de fuego o materiales explosivos.
- Las señaladas en el número 3 del Art. 36 de la Ley General de Servicios Postales, concordante con el artículo 63 del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal.

El REMITENTE declara que el SIERAC, no es responsable de la legalidad, contenido,

procedencia y caducidad del contenido de los paquetes, a ellos entregados para la distribución.

### **3. Entregas y Problemas de Entrega**

SIERAC no efectúa entregas en apartados postales. Los envíos se entregan en la dirección proporcionada, sin que ello implique que la entrega se realice directamente a la persona designada como destinatario. El USUARIO acepta que, de ser el caso y SIERAC lo considere adecuado, contratará un tercero para realizar las entregas; siendo que, de existir alguna diferencia o conflicto que involucre dicho proveedor contratado, el USUARIO deberá dirigir su reclamo a dicho tercero o deberá esperar que SIERAC obtenga un pronunciamiento final del proveedor, sin que esto involucre algún tipo de responsabilidad para SIERAC.

En caso de que el envío sea inaceptable, el destinatario no pueda ser localizado o rechace el pago de los cargos aduaneros, SIERAC intentará devolver el envío al remitente, quien asumirá los costes derivados. Si la devolución no es viable, SIERAC podrá disponer, como considere adecuado, del envío sin asumir responsabilidad, compensando los costes pendientes con las ganancias resultantes y devolviendo el saldo restante al remitente, en caso de haberlos.

### **4. Inspección**

SIERAC se reserva el derecho de inspeccionar un envío sin previo aviso, por razones de seguridad, aduanas o cumplimiento normativo.

### **5. Limitación de acceso y verificaciones in situ**

SIERAC declara que no se encuentra compelida de ninguna forma a ser sometida a inspecciones o supervisiones periódicas u ocasionales, in situ o virtuales por parte de los usuarios. Salvo disposición legal contraria.

En este sentido, se deja constancia que el acceso a las instalaciones de SIERAC es de carácter restringido, por tal motivo, en aras de mantener un correcto control operativo, de seguridad y confidencialidad se determina que el acceso a las instalaciones debe anunciarse, con 5 días hábiles de anticipación mediante solicitud escrita o bajo las vías que determine SIERAC para el efecto.

### **5. Tarifas y Cargos**

El precio del envío será el que SIERAC fije y que podrá variar sin previo aviso. Los cargos, aranceles y otros gastos serán responsabilidad del remitente o destinatario, y SIERAC podrá exigir el pago de derechos antes de efectuar la entrega.

## **6. Responsabilidad de SIERAC**

La responsabilidad de SIERAC está limitada al servicio que, a su vez, reciba de cualquier prestador de servicios, contratista, naturaleza del servicio, fuerza mayor o caso fortuito.

### **6.1. Responsabilidad para con terceros.**

SIERAC, en el ejercicio de sus facultades operativas hace constar que queda exento de realizar revisiones o aperturas, individualizadas o pormenorizadas de la mercancía que sea puesta a su disposición. En ese sentido, la responsabilidad de SIERAC se limita a su objeto social; de esta manera, la empresa queda exonerada de la responsabilidad civil, penal, administrativa y de cualquier otra índole que acarree el contenido, naturaleza, licitud, valor y demás inherentes a los paquetes recibidos.

Por tanto, SIERAC se deslinda de cualquier contingencia, reclamo, daño, perjuicio o cualquier otra eventualidad que puedan presentarse en relación a la integridad o propiedad, por extravío o deterioro de la mercancía, que pueda acaecer hasta antes de la respectiva entrega formal y efectiva en las instalaciones determinadas para el efecto pertenecientes a SIERAC.

## **7. Reclamaciones**

Las reclamaciones deberán presentarse por escrito en un plazo de 10 días desde la aceptación del envío. Se admitirá únicamente una reclamación por envío, cuya resolución será definitiva.

## **8. Protección del Valor del Envío**

El remitente podrá solicitar una protección opcional que cubra el valor del envío en caso de pérdida o daño, previo pago de un cargo adicional. Esta protección no cubre retrasos ni pérdidas indirectas.

## **9. Circunstancias Fuera del Control de SIERAC**

SIERAC no asumirá responsabilidad por pérdidas o daños derivados de circunstancias ajenas a su control, tales como desastres naturales, conflictos armados, fallos técnicos o decisiones gubernamentales.

## **10. Garantías del Remitente**

El remitente garantiza la veracidad de la información proporcionada, que el envío es aceptable conforme a la Sección 2, que ha cumplido con la legislación aplicable y que ha obtenido los consentimientos necesarios para compartir los datos personales del destinatario con SIERAC.

#### 10.1 Garantías Pecuniarias

SIERAC aceptará la responsabilidad que derive del extravío, pérdida o deterioro de los objetos bajo su cargo, desde el momento de su recepción formal, hasta la correspondiente entrega; comprometiéndose a la reposición económica, que ascenderá hasta un máximo de **QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (\$500)**, siempre y cuando se demuestre negligencia o impericia por parte de SIERAC y el cliente haya contratado el seguro con SIERAC.

Para el efectivo cumplimiento de este inciso, SIERAC es libre de subcontratar bajo su juicio a la aseguradora que estime conveniente y cumpla con los requisitos impuestos en la ley.

#### **11. Ruta del Envío**

El remitente acepta que SIERAC podrá determinar la ruta más idónea, incluyendo posibles escalas o desvíos.

#### **12. Cláusula sobre Paquetes No Retirados**

En caso de que un paquete no sea retirado por el Usuario dentro del plazo máximo de tres (3) meses contados desde su recepción en las instalaciones de SIERACEXPRESS S.A.S., el Usuario declara y acepta expresamente que dicho paquete se considerará abandonado según este acuerdo.

En tal virtud, SIERACEXPRESS S.A.S. queda facultada, a su sola discreción, para proceder a abrir, disponer, revender, adjudicar a su favor o ejecutar cualquier otra acción que considere adecuada respecto de dicho paquete, sin que el Usuario tenga derecho a reclamo, compensación o indemnización alguna.

#### **13. Ley Aplicable**

Las disputas relacionadas con estas condiciones se resolverán ante los tribunales del país de origen del envío, aplicándose la legislación de dicho país, salvo que la ley disponga otra cosa.

#### **14. Resolución de controversias**

LAS PARTES aceptan que esta cláusula no será aplicable para el cobro de facturas, siendo que el reclamo por facturas podrá ser iniciado de manera sumaria y según el Código Orgánico General de Proceso. Cualquier otro reclamo, relacionado a un asunto diferente a facturas de cobro, conflicto o controversia relativas al servicio brindado por SIERACEXPRESS S.A.S, las partes se obligan a:

Primero tener un acercamiento amistoso o negociación, por al menos 1 mes, con el fin de solucionar cualquier diferencia o conflicto relacionada a su ejecución, liquidación e interpretación de este contrato;

En caso de no arribar a una negociación exitosa, toda controversia o diferencia relativa a este contrato, a su ejecución, liquidación e interpretación, será resuelta con la asistencia de un mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara Ecuatoriano Americana de Quito.

Por último y en el evento de que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento de mediación, las partes se someten a la resolución de un Tribunal de Arbitraje de la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Quito, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Quito; y, a las siguientes normativas y preceptos:

- El Tribunal estará integrado por tres árbitros, de los cuales uno será designado por la compañía SIERACEXPRESS S.A.S , el segundo árbitro será designado por el cliente, y el tercer árbitro será elegido por los dos árbitros que las partes hayan designado, esto en el término de 10 días contados a partir de que la directora del centro ponga en conocimiento la lista de los árbitros. En lo demás se aplicará el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Quito.
- El Tribunal decidirá en Equidad.
- Para la ejecución de medidas cautelares, el Tribunal Arbitral está facultado para solicitar de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno.
- El procedimiento arbitral será confidencial.
- El lugar de arbitraje serán las instalaciones del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Quito.
- El arbitraje se desarrollará en idioma castellano conforme a la Ley de Arbitraje y Mediación.

#### **15. Nulidad Parcial**

Si alguna disposición resultara inválida o ineficaz, las demás estipulaciones permanecerán vigentes.