

POR FAVOR, LEA ESTAS CONDICIONES CUIDADOSAMENTE ANTES DE UTILIZAR NUESTRO SERVICIO. AL IMPORTAR DESDE NUESTRA SEDE DE NEGOCIO EN CHINA, USTED CONFIRMA SU ACEPTACIÓN INCONDICIONAL A DICHOS TERMINOS.

TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO CHINA

1. Telefacsimil, S.A. pone a la disposición del Cliente, la dirección física de sus oficinas en CHINA
2. Esta dirección es para recibir paquetes y cargas aéreas (bajo cotización) que requieren firma de recibido y que sean manejados por empresas privadas de Courier, considerando para el efecto el peso volumétrico.
3. Para maximizar su inversión, se recomienda utilizar nuestro servicio, para la compra de productos por mayor.
4. La identificación de cada uno de los envíos recibidos en CHINA debe ser la siguiente:

NOMBRE DEL CLIENTE o NOMBRE DE EMPRESA

SECCION: _____

Address: Room 101, Building B, Juchuang Industrial Park, No.18, Lianxing 1st Road, Yinbian, Helong Street, Baiyun District, Guangzhou City, Guangdong Province, China

Post code: 510000

Att Mr. Cai

Tel 18665676870

Si tu proveedor no acepta la dirección en inglés:

Dirección:

蔡镇 18665676870

中国广东省广州市白云区鹤龙街道尹边联兴一路18号聚创产业园B栋101室

Mr. Cai 18665676870

5. Los paquetes viajarán a Guatemala, en consolidados semanales, con un tiempo de tránsito estimado, de quince a veinte días hábiles, después de despachados por nuestras oficinas de CHINA (veinticinco días, durante temporada alta). Nuestros consolidados se despachan, según disponibilidad de las líneas aéreas. El despacho de los paquetes estará condicionado a la pre alerta o alerta de los mismos o, factura de origen.
6. Los paquetes estarán afectos al costo de \$2.00 por guía, que corresponde al documento de salida de Aduana.
7. Telefacsimil CHINA, no tendrá despacho de material restringido (*Ver incisos 13 y 14*)
8. El no identificar sus paquetes correctamente ocasiona atrasos e inclusive extravíos de mercadería, por lo que el cliente se compromete a direccionar adecuadamente sus envíos. La recepción de paquetes mal identificados en sede Telefacsimil, S.A. CHINA, no generará costos de reconocimiento.
 - o Los paquetes que se reciban mal identificados se tomarán fotos de las etiquetas
 - o Datos del consignatario
9. El cliente podrá reclamar un paquete no recibido en Guatemala, en un término de 30 días, a partir de la recepción del mismo en nuestra bodega de CHINA. Posterior a este tiempo por políticas internacionales y seguridad; Telefacsimil CHINA, se reservará el derecho de eliminarlos, destruirlos o donarlos, generando costos de almacenamiento adicionales.
10. Para reclamar su paquete, que sea reconocido y despachado hacia Guatemala, el cliente deberá presentar su número de tracking y comprobante de compra.
11. Telefacsimil, S. A. Guatemala, no se responsabilizará por los atrasos y/o pérdidas y/o faltantes, ocasionadas por la mala identificación de la dirección.
12. Su dirección en CHINA, está en capacidad de recibir todo tipo de envío que contenga productos, repuestos, mercadería, etc. Con excepción de los contenidos en incisos 12.
13. No es permitido importar: perecederos, líquidos inflamables, gas comprimido, materiales corrosivos, dinero, tabaco, plantas, semillas, animales (vivos o muertos), repuestos de motor usados, explosivos, sustancias inflamables, muestras biológicas, artículos funerarios (restos humanos y cenizas), armas, prendas y uniformes militares, armas deportivas, juguetes bélicos, opio y sus derivados, sustancias tóxicas, material radio activo y

documentos personales (pasaporte, DNI, DPI, entre otros) y mercadería considerada DGR (material peligroso), Cannabis y/o Hemp (incluye sus derivados). Materiales impresos, audiovisuales o digitales, que se consideren perjudiciales para los intereses políticos, económicos, culturales o morales del país; asimismo, reliquias, objetos patrimoniales, productos falsificados, réplicas o imitaciones, que infrinjan derechos de propiedad intelectual

14. Productos que requieren permisos (restringidos), televisores, licores, drones, puertas y capos para automóviles, Arte (ver inciso 14), bebidas alcohólicas, medicinas* Estos paquetes serán retenidos.

***aplican restricciones**

15. Telefacsimil CHINA, al recibir un paquete procesará el mismo a través de su inspección y escaneo. – Si hay una incidencia que alerte su despacho, dejará a discreción de Telefacsimil Guatemala, la autorización de despacho.
16. Si el paquete se recibe dañado, nuestras Oficinas en CHINA, reportará a Telefacsimil Guatemala, evidenciará daño con fotografía, para presentar reclamo a proveedor o autorizar el despacho.
17. El peso que se considerará para el despacho y cobro de los paquetes, será de peso mayor, ya sea peso real o volumen. Costos se notificarán de acuerdo a dimensiones del paquete.
18. El despacho a Guatemala de nuestra bodega en CHINA, tiene un costo mínimo de flete, según tipo de servicio contratado.
19. Hasta la fecha despacho, los paquetes serán retenidos y custodiados por las Oficinas de Telefacsimil CHINA hasta 30 días, sin costos adicionales, posterior a este tiempo, la custodia de los paquetes generará un costo adicional por día, vigentes a la fecha del reclamo.
20. Las tarifas generales del servicio, le serán entregadas al momento de activar su cuenta. Las mismas, están expresadas en dólares americanos, se facturarán en Quetzales al tipo de cambio del día que rija la venta del banco donde Telefacsimil, S. A. realiza sus transacciones comerciales y en ese momento se les incrementará el Impuesto al Valor Agregado IVA, aranceles y servicios aduanales según corresponda. Las tarifas están sujetas a cambios sin previo aviso.
21. Todo paquete (s) bajo la modalidad de cobro en destino del valor de la mercadería (COD), de acuerdo a lo notificado por los Carrier que trasladan el o los paquetes hasta nuestras oficinas de Telefacsimil CHINA a la recepción del o los paquetes (cuando sea un multipiezas), será requisito que el cliente de Telefacsimil, S.A, que radica en Guatemala, cancele el total del valor de las mercancías más la comisión por el servicio, El cliente procesará la transacción de pago a Trans-Express Guatemala y el pago constituirá la aceptación del servicio, para autorizar la recepción del paquete a nuestras oficinas de Telefacsimil CHINA.

NOTAS:

- *Comisión corresponde a la operación de oficinas de Telefacsimil CHINA.*
- *El cliente podrá utilizar los diferentes canales de pago para la cancelación de la operación*

22. Telefacsimil, S. A. se compromete a no compartir, divulgar, o entregar información sobre datos generales o de las transacciones de importación o exportación que el usuario proporcione. Ha no ser la requerida para el proceso aduanal que lo requiera. O bien, única y exclusivamente a solicitud de una autoridad pertinente y de manera formal como lo solicite la ley.
23. Las bodegas de Telefacsimil CHINA son bodegas de paso, sólo se promueven y sugieren productos que se observan en las páginas web.

EMPAQUE ADECUADO

24. Nuestras Oficinas de CHINA, tiene manejo de embalaje de papel y cartón con costos adicionales, vigentes en el momento de requerirlos.
25. Se aconseja confirmar con su proveedor el tipo de reempaque que despachará sus mercancías frágiles, ya que nuestras oficinas de Telefacsimil CHINA, sólo maneja embalaje de papel y cartón. Por lo antes expuesto, Telefacsimil Guatemala, no podrá hacerse responsable de cubrir faltantes y/o daño de productos consistentes en: contenido líquido, cerámica*, cristalería*, vidrio* o espejo*, silbines, pantallas de computadora, Capos o Puertas para automóvil o Televisores*. Así mismo, para aquellas importaciones cuyo contenido corre riesgo durante el tránsito internacional o el empaque original no es el apropiado.

***Aplican restricciones**

**Televisores, aún re empacados, en caso de romperse, dañarse o deteriorarse, Telefacsimil, S.A. (Guatemala) no se hará responsable del costo del bien, es decir los paquetes viajan por cuenta y riesgo del consignatario.*

**Contenidos consistente en cristalería, vidrio, cerámica y/o espejos, debido a la vulnerabilidad de los paquetes, aún re empacados Telefacsimil, S.A. (Guatemala) no se hará responsable del deterioro y/o daño total o parcial del contenido, es decir los paquetes viajan por cuenta y riesgo del consignatario.*

**Capós o Puertas para automóvil, tendrán tratamiento especial para su importación*

26. En caso se considere que la mercancía podría sufrir daño en su importación desde nuestras bodegas de CHINA hacia Guatemala, el cliente será notificado para que evalúe el retorno al proveedor, proceso en que se apoyará al cliente desde Telefacsimil Guatemala.

ALERTA

27. Según el artículo 575 del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) es obligatorio el envío de la factura comercial para el despacho de su envío de CHINA.
28. Telefacsimil, S. A. con el fin de agilizar el proceso de recepción de la información de sus paquetes, envía correos electrónicos y mensajes de texto al celular para informarle sobre los paquetes recibidos por lo que es necesario que el Cliente proporcione y mantenga actualizado su correo electrónico y número de celular.
29. Existen dos formas de enviar la información de los envíos y sus facturas:
- o **Pre alertar**, que es un proceso preventivo y el más recomendado, ya que el Cliente envía la información con anticipación a la llegada de su paquete a nuestras Oficinas de CHINA a través de nuestra página Web: www.Trans-Express.com.gt
 - esto se realiza desde que el proveedor envía al Cliente el correo de despacho de su paquete con su número de tracking. Este le brinda los siguientes beneficios:
 - Agiliza el despacho de su mercadería desde nuestras Oficinas de CHINA,
 - Apoyará el reconocimiento del paquete, aun en el caso que el proveedor haya rotulado mal el envío.
 - o **Alertar**: en este proceso el Cliente, responde el correo donde Telefacsimil, S. A. le requiere la información del paquete recibido en nuestras Oficinas de CHINA. En esta modalidad el Cliente deberá enviar la información antes de la hora indicada en el correo, ya que se debe transmitir la información a la SAT de los paquetes despachados.

NOTA: Las tiendas suelen dividir las compras en varios paquetes, por lo que, al realizar su Pre alerta o Alerta, debe verificar el despacho de la tienda a la que le compró, es decir, si le hizo el despacho en un único envío (un paquete, un tracking o número de seguimiento) o bien, le ha dividido la compra en varios envíos (varios paquetes, varios tracking o números de seguimiento). De ser así, debe Pre alertar o Alertar, cada uno de los trackings con su respectiva factura. Esto le evitará pago de impuestos innecesarios.

30. El cliente acepta que los datos enviados son verídicos y pueden ser utilizados para la declaración correspondiente ante las autoridades Aduaneras de Guatemala, y, certifica que toda la información que proporcione a Telefacsimil, S.A es verídica y comprobable. Así mismo, el Cliente acepta la responsabilidad que conlleva el envío de la información descrita en la pre alerta o alerta, ya que nuestras oficinas CHINA, solo verifica contenidos generales, no realiza un inventario total del contenido de cada paquete.
31. Queda a criterio del Técnico de Aduana aceptar o no el valor informado y el documento entregado. Según artículo 3, Título I, Disposiciones Generales del RECAUCA “Duda Razonable: Es el derecho que tiene la Autoridad Aduanera de dudar sobre la veracidad o exactitud de los datos o documentos presentados como prueba del valor declarado, que le surge como resultado del análisis comparativo del valor declarado con la información disponible de precios de mercancías idénticas o similares al objeto de valoración.”
32. La valoración de su compra quedará a criterio del Técnico de Aduana de conformidad con los artículos del 2 al 7 del Acuerdo Relativo a la Aplicación del Artículo VII del Acuerdo General Sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994. Telefacsimil, S. A. se exime de responsabilidad del valor definido por el Técnico de Aduana.
33. Según el Acuerdo Relativo a la Aplicación del Artículo VII del Acuerdo General Sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994, el Técnico de Aduana está facultado para utilizar cualquier referencia de valor para establecer el mismo a efectos aduaneros.

RETIRO DE PAQUETES EN BODEGA DE CHINA

34. En caso el Cliente requiera retornar o retirar un paquete desde nuestra bodega en Oficinas de CHINA se deberán solicitar cotización y presentar documentación que corresponda. Costos vigentes al momento del incidente.

ENTREGA DE PAQUETES

42. Luego de ser despachados los paquetes por nuestras oficinas de Telefacsimil CHINA y, a su ingreso a nuestras bodegas de Telefacsimil, S.A. Guatemala, el tiempo de entrega será de dos a tres días hábiles, una vez el paquete sea confirmado. *Se exceptúan aquellos envíos que por alguna situación son retenidos en Guatemala.*
43. El Cliente puede recoger sus paquetes en cualquier agencia de Trans-Express: Zona 13, Ciudad San Cristóbal (Zona 8 de Mixco) y Departamento de Quetzaltenango, de acuerdo a los horarios establecidos de cada agencia.
- El Cliente debe registrar a toda persona autorizada para retirar envíos.
 - Puede autorizar a otra persona a recibir su paquete informando previamente a servicioenlinea@Trans-Express.com.gt
 - En caso de empresas de entrega rápida que no corresponda a las utilizadas por Telefacsimil, S.A. en Guatemala, el Cliente deberá firmar carta de exoneración de responsabilidades.
 - Los paquetes estarán en custodia de Telefacsimil, S.A únicamente 60 días. Cumplido a este plazo, los mismos pasarán a un área de desecho. Telefacsimil, S.A, no se hará responsable del valor de los paquetes, de los cuales se reserva el derecho de eliminarlos, destruirlos o donarlos.
44. En caso el Cliente desee entrega a domicilio¹:
- Entregas dentro del perímetro de la capital: Q20 + IVA por caja.
 - Entrega Departamental según destino, peso y/o volumen.
45. Observaciones especiales en la entrega a domicilio dentro del área metropolitana:
- Nos reservamos el derecho de envío hacia ciertas zonas y/o direcciones, consideradas zonas de no cobertura. (consulte las zonas de no cobertura)
 - El tiempo máximo de espera en la entrega a domicilio es de 10 minutos. De lo contrario el personal de Servicio al Cliente a Domicilio se retirará y dejará una nota de visita.
 - Al realizarse una segunda entrega, ésta generará un costo adicional, el cual le será informado en su oportunidad.
 - La entrega se realizará en el transcurso del día programado hasta las 6:00 PM de lunes a viernes, no se podrá asegurar un horario específico.
46. Observaciones especiales en la entrega a domicilio fuera del área metropolitana o dentro del área departamental:
- La entrega se realizará en el transcurso de tres días horas después de recibido en Ciudad de Guatemala (incluyendo en nuestra Agencia Quetzaltenango).
47. Observaciones especiales para entrega de paquetes: los paquetes que tengan más de 30 días de estar en bodega de nuestra empresa, deben ser recolectados, previo a cualquier otro que tenga menor tiempo en tenencia de Trans-Express Guatemala (aplica para Oficinas Zona 13, Agencias San Cristóbal y/o Agencia Quetzaltenango).

PAGO DE SERVICIOS

48. El pago de los servicios prestados se puede realizar por medio de:
- **Nuestra APP** (descargo a Tarjeta de Crédito o Débito registrada) o Contra Entrega *
 - * Contra Entrega: Tarjeta de Crédito o Débito (*propietario debe estar presente con DPI*) – aplica dentro del perímetro de la Ciudad.
 - Cheque y/o Efectivo en destino - aplica dentro del perímetro de la Ciudad

¹ Nota: aplica para cuentas que no hayan contratado el servicio de entrega a domicilio.

- Depósito Monetario
- Transferencia bancaria a las cuentas proporcionadas

NOTA: método de pago monetario y/o transferencia bancaria, estará sujeto a la previa confirmación de los fondos, para programar la entrega de los paquetes.

- 49.** Si su pago es con depósito o transferencia bancaria debe enviarnos la constancia a:
- Al correo del Asesor de Servicio al Cliente que le atendió, o
 - WhatsApp Corporativo 22863800, o
 - correo servicioenlinea@Trans-Express.com.gt
- 50.** Toda factura de renovación del servicio, tiene un máximo de 8 días para ser cancelada por el Cliente a partir de la fecha de la recepción de la misma.
- 51.** El incumplimiento en el pago de cualquier factura, Telefacsimil S.A. se reserva el derecho de suspender la prestación de todos sus servicios hasta que el Cliente cancele el saldo adeudado.
- 52.** Después de 90 días de atraso en la cancelación de las facturas vencidas, Telefacsimil, S. A. se reserva el derecho a dar por finalizado el servicio.

TRÁMITES ADUANALES

- 53.** Toda importación cuyo valor CIF (valor de la factura **FOB** + seguro 2.2% + flete) sea menor de US\$1,000 o no requiera permisos especiales, será nacionalizada por medio de nuestra póliza consolidada. Queda a criterio del Técnico de Aduana dejar alguna importación para trabajarla con Declaración de Mercancías con Despacho General (Póliza Individual).
- 54.** Toda importación que sobrepase los US\$1,000.00 de VALOR CIF* será trabajada bajo el concepto de Declaración de Mercancías (Póliza Individual) a nombre del Cliente y es Indispensable que cuente con los siguientes requisitos y/o papelería:
- RTU (Registro Tributario Unificado)
 - DPI
 - Registro en el Padrón de Importadores de la SAT
 - Acceso a Agencia Virtual otorgada por la SAT
- 55.** Toda importación que sobrepase los US\$1,000.00 de VALOR CIF* será sujeto a seguro obligatorio.

***NOTA:** Valor CIF - Valor utilizado por la Aduana para el cálculo de impuestos

PERMISOS ESPECIALES

- 56.** La importación de productos alimenticios, medicinales, vegetales, animales, veterinarios o agro insumos, drones, entre otros, requieren trámites y permisos especiales por lo que Telefacsimil, S. A. requerirá al Cliente los documentos correspondientes emitidos por entidades Gubernamentales según sea el caso y el tipo de importación del Cliente, tales como: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Cultura y Deportes, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Dirección General de Aeronáutica Civil –DGAC-, etc.

PLAZO LÍMITE PARA RECLAMOS

- 57.** Al momento de recibir su paquete en Guatemala, el cliente debe abrirlo y verificar que todo esté bien, frente al personal de la empresa y de haber alguna incidencia reportarla de inmediato.
- 58.** Todos los reclamos deben ser enviados por escrito a Telefacsimil, S. A. en un plazo de veinticuatro (24) horas a partir de la fecha de entrega en Guatemala, de lo contrario Telefacsimil, S. A. quedará eximido de toda responsabilidad.
- 59.** El Cliente deberá ingresar su caso a través del correo aperturadecaso@Trans-Express.com.gt.

- 60.** Para dar una respuesta al Cliente, se realizará una investigación para deducir responsabilidades y determinar en donde ocurrió el siniestro.
- 61.** El tiempo de respuesta a un caso es de cinco a ocho días hábiles.

SEGURO Y COBERTURA

- 62.** La responsabilidad de Telefacsimil, S. A. está limitada a un monto máximo de \$100.00*, por la pérdida total o daño de la mercadería. Lo cual es regido por el servicio contratado y las Políticas de Seguro, afecta a un costo en concepto de resguardo. Por lo que se brinda garantía sobre la mercadería, al cumplir los siguientes requisitos:
- Producto debe estar pre alertado o alertado
 - Reportar el daño dentro de las 24 horas de la entrega de los paquetes.
 - El producto es nuevo y original.
 - El producto tiene el empaque requerido y adecuado para el tránsito de CHINA hacia Guatemala.
 - Si autorizó el reempaque sugerido por nuestra Oficinas de CHINA.
 - Si la mercadería se recibió en nuestra Oficinas de CHINA.
 - El daño fue en el tránsito de CHINA hacia Guatemala.

**Aplican restricciones*

- 63.** El seguro No aplica en ciertos productos como, por ejemplo:
- Productos de colección
 - Productos usados
 - Joyas
 - Papel Fotográfico
 - Televisores
 - Cristales
 - Repuestos externos de vehículo frágiles
 - Productos faltantes (parcial o total)

Consulte para más información sobre nuestra política de seguro.

USO DE LA APP Y SU POLITICA DE PRIVACIDAD

63. Al hacer uso de la aplicación móvil, el cliente manifiesta su consentimiento para que utilicemos sus datos para los fines que se describirán a continuación:

- 64.** Datos recopilados, Para dirigirnos a usted de forma personalizada y así proveerle un mejor servicio y atención, recopilamos información por los siguientes motivos:
- Dirección correo electrónico: Para contactarlo si fuera necesario, envío de correos promocionales y/o informativos.
 - Número telefónico: Para contactarlo vía telefónica si fuera necesario, envío de mensajes de texto promocionales y/o informativos.
 - Dirección física: Se utilizará como información de envío de sus paquetes.
 - Datos personales como nombres, apellidos y NIT, que se utilizarán para efectuar facturación de nuestros servicios,
 - Nombre de usuario para permitir el acceso a su cuenta.

- 65.** Puede modificar los datos anteriormente mencionados o desactivar los medios de contacto correo electrónico y telefónicos si lo desea, contactando con servicio al cliente al PBX 22863800 y/o WhatsApp Corporativo 22863800 (mismo número para ambos canales de comunicación) o por medio de servicio al cliente en línea en nuestra página web www.Trans-Express.com.gt
- 66.** Podemos utilizar su información para el cumplimiento y respuesta de solicitudes oficiales o legales, también podemos brindar acceso a su información para proteger nuestros intereses o propiedad, para prevenir fraude u otra actividad ilegal.
- 67.** Fuentes de recopilación de información: La información recopilada proviene directamente de los registros proporcionados por usted, a través del llenado de los formularios de registro o suscripción.
- 68.** Seguridad de la APP. Telefacsimil, S.A. está comprometido en garantizar que su información esté resguardada bajo nuestra ciberseguridad, tomando acciones dirigidas para resguardar la integridad, disponibilidad y seguridad de los datos que se almacenan en el entorno digital. Estas medidas han sido adecuadas e implementadas a procedimientos electrónicos, físicos y administrativos para proteger sus datos.
- 69.** La política de privacidad entra en vigencia a partir de su publicación.

SUSPENSION DE SERVICIO

- 70.** Telefacsimil, S.A. puede suspender la cuenta del cliente en cualquier momento y sin previo aviso, si el cliente realiza mal uso de la app o realiza acciones que no están dentro de la ley.

ACTUALIZACION DE TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

- 71.** Telefacsimil, S. A. puede cambiar o modificar esta política por lo que le recomendamos que la revise con frecuencia, a través de nuestra página web www.Trans-Express.com.gt, para tener los términos actualizados
VMayo2025