

INDICE

Términos y Condiciones del servicio de importación y logística	2
Introducción.....	2
Definiciones.....	3
Métodos de pago.....	5
Requisitos de facturación.....	6
Cálculo del seguro	6
Tiempos de espera.....	6
Garantías	7
Deber del cliente.....	7
Alcance de la empresa	10
Saldos a favor	12
Almacenaje.....	13
Seguro	13
Topes de montos asegurados.....	13
Categorías de cobertura.....	14
Validez del seguro.....	14
Listado de productos que no se aseguran	14
Políticas de la empresa.....	16
POLITICAS PROGRAMA REFERIDOS	17

Términos y Condiciones del servicio de importación y logística

Introducción

Bienvenido a Cruzalo. Este documento establece los términos y condiciones bajo los cuales usted puede acceder y utilizar nuestros servicios, ya sea a través de nuestro sitio web, aplicación móvil u otros medios. Es importante que lea y comprenda estos términos y condiciones antes de utilizar nuestros servicios, ya que rigen su relación con Cruzalo y describen sus derechos y responsabilidades.

Al acceder y utilizar nuestros servicios, usted acepta estar sujeto a estos términos y condiciones y políticas del servicio. Estos términos están sujetos a modificaciones y actualizaciones constantes.

Si tiene alguna pregunta o requiere mas informacion puede comunicarse mediante llamada o correo con alguno de nuestros ejecutivos.

Gracias por elegir nuestro servicio.

Definiciones

- STE:

Número de identificación de cliente.

- Proceso de importación:

Proceso para la importación de la mercancía (proceso aduanal).

- Costo de importación:

Costo que se calcula a base del valor de la mercancía.

- Costo de manejo y transporte:

Costo que se calcula a base de peso y dimensiones de la mercancía. Costo de logística de El Paso Tx. a la ciudad de Chihuahua.

- Costo de envío:

Costo que designan las paqueterías a base de peso y dimensiones de la mercancía.

- Recibo de compra/ invoice/ nota de compra: Comprobante de pago por el total de la mercancía.

- Tracking Number:

Número que designa el proveedor o paquetería que permite rastrear el o los paquetes dentro de Estados Unidos.

- Número de rastreo/ código de rastreo:

Número que designa la paquetería encargada del envío de la mercancía de Cruzalo a su domicilio.

- Material de embalaje:

Conjunto de materiales utilizados para la preparación y embalaje de la mercancía.

- Servicio de logística:

Servicio de transporte, recepción y envío de mercancías.

- Artículos prohibidos:

Listado de artículos prohibidos para su importación

- Envío LTL:

Envío de carga pesada, pallets/ tarimas, cajas excedentes de peso y dimensiones estándar.

- TAX:

Impuesto americano del total del consumo final de bienes y servicios.

- IVA:

Impuesto mexicano del total del consumo final de bienes y servicios.

- Factura de logística:

Factura por el total del servicio bajo el concepto de Servicio de logística.

- Constancia de situación fiscal (CSF):

Características fiscales del contribuyente.

- Área de desecho:

Área en la cual es depositada la mercancía pasando su tiempo de almacenaje máximo.

- Área de no identificados:

Área donde se depositan los paquetes sin datos de identificación.

- Garantía:

Reposición brindada por parte de proveedor de piezas o mercancía rota.

- Pallet

Base rígida transportable.

- Retorno

Proceso de envío de la mercancía a proveedor

- Terminación de guía

Últimos cuatro dígitos del número de rastreo brindado por la paquetería.

Métodos de pago

Cruzalo cuenta con los siguientes métodos de pago:

- Paypal

Se proporciona un link de Paypal en cada cotización.

- Transferencia o deposito

Se les brinda en cada cotización una cuenta bancaria en la que pueden realizar deposito o transferencia.

- Link Bancario

Se les brinda un link bancario con el cual pueden pagar desde su tarjeta de crédito o débito.

- Pago en efectivo

Este pago solo puede ser realizado por clientes de Chihuahua.

- Pagos con tarjeta

Este pago solo puede ser realizado por clientes de Chihuahua.

Requisitos de facturación

Para la facturación en el servicio Business es necesario brindar los siguientes datos:

- Constancia de situación fiscal
- Pre - forma / pre - invoice de la compra
- Datos bancarios de proveedor

Para la facturación en el servicio personal es necesario brindar los siguientes datos:

- Constancia de situación fiscal
- Comprobante del pago del total del servicio más IVA

Cálculo del seguro

- El costo del seguro es del 2% del total de la mercancía más \$100.00 pesos.
- Si el costo de la mercancía es mayor a \$10,000.00 pesos el seguro forma parte de la cotización final.
- El costo de la mercancía es el máximo asegurado.

Tiempos de espera

- Proceso de importación:

Tipo de mercancía		Tiempo de importación
Sobres y paquetes pequeños		2-4 días
Cajas		5-7 días
Carga pesada		2-4 semanas

- Tiempo de almacenaje: Treinta días naturales para el almacenaje gratuito.
- Caducidad de cotización: Una vez otorgada la cotización, cuenta con un tiempo máximo de 30 días naturales para su liquidación.

Garantías

- El cliente se asegura que los datos solicitados por parte de Cruzalo (Dirección completa, número de STE y la palabra Cruzalo) se encuentren adjuntos a la guía de envío o al paquete para su entrega en el Paso TX
- En el servicio business para asegurar que su mercancía salga a entrega es necesario cubrir el monto de cierre de factura y el monto de envío más manejo y transporte, de requerir factura por el servicio de logística también es necesario cubrir el monto del IVA.

Deber del cliente

Antes del inicio del servicio

1. El cliente acepta que el servicio de Cruzalo inicia una vez que la mercancía ingresa a nuestras instalaciones de la ciudad del Paso Tx. y finaliza cuando se les es entregada la guía de envío de sus paquetes.
2. El cliente acepta que cada cotización es aproximada, ya sea realizada por un ejecutivo, en el cotizador en línea o servicio business.
3. Las cotizaciones están sujetas a cambios debido al tipo de cambio al día, peso y dimensiones reales de los paquetes.
4. Para la utilización del servicio, el cliente deberá registrarse en nuestra página web, una vez concretado el registro recibirá los datos de dirección de las instalaciones del Paso Tx. al correo electrónico al cual se registró.
5. El cliente acepta la recepción de llamadas, correos y mensajes para el seguimiento del servicio.
6. El cliente deberá registrarse con el correo electrónico al que desee que se mantenga la comunicación.
7. El cliente se compromete a brindar información verídica referente a recibos de compra, direcciones, números de teléfono, constancias de situaciones fiscales o cualquier documento o información solicitada por parte de Cruzalo.

8. Antes de realizar la compra de sus productos, el cliente deberá verificar en el listado de productos prohibidos o con un ejecutivo la viabilidad de su producto para su importación.
9. Si se desea la importación de muestras, el cliente deberá proporcionar evidencia por parte del proveedor que compruebe que la mercancía no tiene costo.
10. En caso de que la mercancía sea una reposición o garantía por parte de proveedor el cliente deberá proporcionar evidencia que valide el estado de la mercancía.

Durante el proceso de importación

1. El cliente comprende que para que el proceso del servicio se cumpla en los tiempos establecidos es importante brindar su recibo de compra y número de rastreo, así como adjuntar a los datos de envío de su paquete la palabra Cruzalo y su número de STE.
2. Como cliente acepta que el tiempo de importación inicia cuando la mercancía es recibida en el Paso Tx, y se cuenta con el recibo de compra.
3. Comprende que el tiempo de importación este sujeto a procesos aduanales que pueden extender el tiempo de importación.
4. Si el paquete presenta algún cargo de impuestos o retención aduanal en EUA, el cliente deberá comunicarse inmediatamente con proveedor o con Cruzalo para apoyo.
5. El cliente comprueba la recepción de la mercancía mediante el rastreo de su guía de envío, consultando su portal de cliente o mediante notificaciones de correo electrónico.
6. El cliente acepta que las instalaciones del Paso Tx. únicamente funcionan para la importación de la mercancía y no para su almacenaje.
7. El cliente acepta que sus paquetes pueden ser revisados o retenidos en aduana, en caso de que se detecte el intento de importación de algún artículo dentro de la lista de productos prohibidos el paquete será retenido inmediatamente.

8. Cruzalo no tiene la obligación de la liberación aduanal de los paquetes, ni pago de impuestos, que no se hayan recibido en la instalación del Paso Tx.

Durante el proceso de registro

1. El cliente acepta que sus paquetes, sobres, bolsas y correspondencia sean abiertos para su revisión.
2. Durante la confirmación de la mercancía, si el cliente detecta un faltante en sus productos deberá comunicarse con proveedor y corroborar la entrega de sus productos.
3. El cliente acepta que se tome registro mediante fotografías de su mercancía.
4. Si se detecta la importación de algún producto prohibido para su importación este será retenido.

Durante el proceso de cotización

1. El cliente confirmara que el contenido de su mercancía es correcto antes de la elaboración de la cotización final.
2. El cliente proporcionara los datos completos de envío al correo electrónico.
3. Si el cliente desea hacer cambio de direccion de destino para la mercancía debe notificar antes de la elaboración de la cotización.
4. Una vez recibida la cotización del servicio el cliente confirmara que la direccion de destino es correcta.
5. Para poder obtener una modificación de la direccion de destino debe solicitarse antes del pago del servicio.

Durante el proceso de envío

1. El monto de la cotización debe ser cubierto en su totalidad para poder garantizar el envío de su mercancía.
2. La dirección validada durante la cotización del paquete será la dirección de envío para el paquete.
3. El cliente comprende que el servicio de Cruzalo concluye con la entrega de sus guías de envío.
4. Si el paquete muestra alguna irregularidad en el trayecto de Chihuahua a destino Cruzalo brindará apoyo en el seguimiento del caso.

Alcance de la empresa

Proceso de importación

1. Una vez registrado en la página, el cliente recibe la dirección de nuestras instalaciones en el Paso Tx. así como su número de STE (número de identificación único para cada cliente) e instrucciones de llenado de la información en la guía de envío o paquetes que se reciben en las instalaciones del Paso Tx.
2. Si el paquete no cuenta con la palabra "Cruzalo" al inicio del nombre completo con el que realizó su registro y su número de STE, la mercancía puede extender su tiempo de importación hasta treinta días hábiles, entrar al área de no identificados o se presenta pérdida de la mercancía.
3. Todo desperfecto, daño, faltante de mercancía, sustitución de piezas y derivados se suscitan por parte de proveedor o la paquetería que realiza la entrega de los paquetes.
4. Toda la mercancía debe de ser recibida por el personal en las instalaciones del Paso Tx. esta debe de contar sin excepción con confirmación de entrega o firma de recibido por O. Mendoza.

5. La importación de los paquetes es de manera consolidada en un cargamento en conjunto.

Proceso de registro

1. Se le informara por medio de su portal de cliente, aplicación, llamada y notificaciones de correo electrónico el estado de su mercancía.
2. En caso de que se detecte un faltante en la mercancía el cliente deberá comunicarse inmediatamente a las instalaciones de Chihuahua para su seguimiento.

Proceso de cotización

1. Para que el proceso de importación pueda ser llevado a cabo el cliente deberá proporcionar de la manera solicitada sus datos de envío sin la omisión de ningún dato.
2. El cliente acepta que sus paquetes sean consolidados para la disminución del costo de envío, acepta que la mercancía pasara de su caja original a una en conjunto con la demás mercancía.
3. Una vez brindada la cotización, el cliente tiene un tiempo maximo de 30 días naturales para la liquidación de esta, después de este tiempo la mercancía comenzara a contabilizar costo de almacenaje que depende de los pesos y dimensiones de las cajas ya consolidadas.
4. Al solicitar re-cotización, el cliente acepta ser agregado en el listado de cotizaciones del día presente.

Proceso de envío

1. Para que el paquete pueda ser preparado para su envío, es necesario que el cliente proporcione el comprobante de pago por el total del servicio.
2. Si se desea que su paquete contenga alguna indicación específica o preparación del embalaje en especial es necesario notificarlo por llamada o correo electrónico antes de su envío.

Proceso de post - envío

1. El cliente acepta que el servicio de Cruzalo finaliza una vez que han sido entregadas las guías de envío.
2. Si se presenta daño o pérdida en la mercancía sin la contratación del seguro los reclamos e indagaciones se dirigen a la paquetería correspondiente a la entrega de la mercancía a su domicilio.
3. Para hacer válido el seguro es necesario contar con evidencia por parte del cliente de recepción de la mercancía en forma de fotografías o videos y retornar la mercancía a las instalaciones de Chihuahua.

Saldos a favor

1. El saldo a favor no cuenta con fecha de expiración.
2. Para hacer válido el saldo a favor es necesario contar con evidencias de la entrega, fotografías del exterior de la caja, interior y de la mercancía dañada.
3. El tiempo límite para poder generar un reporte de reposición es de 72 horas naturales y se debe contar con la mercancía.
4. De ser solicitado por la empresa, el cliente deberá retornar la mercancía.

Almacenaje

1. El cliente cuenta con un mes en días naturales para que la mercancía sea almacenada en las instalaciones de Chihuahua sin ningún costo.
2. Vencido el mes de almacenaje, el o los paquetes iniciaran a contabilizar costo de almacenaje, este es dependiente a peso y dimensiones de los paquetes recibidos.
3. El costo de almacenaje se cubre dentro de la cotización final del servicio.
4. El cliente tiene la obligación de llevar el conteo y control del tiempo almacenado de sus paquetes.
5. Después de 6 meses de almacenaje la mercancía pasa a área de desecho.

Seguro

Cruzalo ofrece un seguro opcional a los montos menores de \$10,000.00 pesos en mercancía este es el 2% del total del costo de los productos + \$100.00 pesos, esta cantidad corresponde a material de embalaje.

Cuando el costo de la mercancía es mayor al valor de \$10,000.00 pesos el seguro se agrega automáticamente a la cotización, el costo del seguro corresponde al 2% del total de la mercancía más \$100.00 pesos

Topes de montos asegurados

En mercancía general que no supere el costo de \$200.000 pesos mexicanos, Cruzalo asegurara el monto correspondiente según se indique en el reporte de incidencia.

En mercancía de carga pesada (dimensiones superiores a 100 cm x 120cm x 160 cm) o que la mercancía sea embalada sobre una tarima, Cruzalo asegurara hasta \$500,000 pesos mexicanos.

Categorías de cobertura

Si el cliente realiza la contratación del seguro, o bien, se agregó de manera automática debido al costo de la mercancía, el seguro se dividirá en las siguientes categorías que permitirán establecer la cobertura que se otorgara al cliente, para determinar esta categoría es necesario cumplir con los procedimientos establecidos para el reporte, de no contar con la evidencia correspondiente la empresa no se responsabiliza de ningún monto o mercancía.

- Total: Esta categoría es vigente una vez llevado a cabo el reporte las evidencias arrojan que la mercancía fue pérdida total.
- Parcial: Se responde por el número de piezas dañadas o el equivalente monetario a los daños que pueda presentar la mercancía.
- Extravío: Esta categoría solo se hará válida una vez que la paquetería confirme que no se cuenta con el paquete.

Validez del seguro

El seguro, en las siguientes situaciones no será válido:

- Retención por parte de autoridades
- Desastres naturales
- Casos fortuitos o daño mayor fuera del control de paquetería
- Daños causados por cliente al momento de la recepción de la mercancía

Listado de productos que no se aseguran

Cruzalo se reserva el derecho de responder de manera monetaria y física en caso de que se presentara cualquier situación que genere daños, pérdida o descomposición de la siguiente mercancía:

- Maquillaje
- Vidrio
- Antigüedades
- Dinero (en todas sus formas y denominaciones)
- Tarjetas bancarias, cheques, documentación bancaria
- Sustancias inflamables o tóxicas
- Artículos piratas, clones o réplicas de cualquier producto o mercancía
- Productos perecederos o que requieran condiciones climatológicas reguladas
- Muestras
- Joyería
- Metales preciosos

- Vinos y licores
- Diseños, patrones, planos, escrituras, manuscritos y otros documentos
- Pieles y prendas de piel, se incluyen zapatos y guantes

- Prototipos y artículos inimitables
- Artículos de plata
- Cigarrillos, puros y otros productos acabados del tabaco
- Artículos domésticos y efectos personales
- Acero sin protección/embalaje (como tuberías, bobinas, barras, láminas, etc.) de requerir un embalaje especial
- Tinta (serigrafía).

- Boletos de lotería, dispositivos de juegos de azar, donde lo prohíban las leyes.
- Marihuana lo cual incluye la marihuana destinada a uso recreativo o medicinal y el cannabidiol derivado de la marihuana ("CBD"); cualquier producto conteniendo tetrahidrocannabinol ("THC") y los cannabinoides sintéticos.
- Envíos cuyo valor declarado para efectos de aduana supere el valor declarado por el cliente.
- Cualquier artículo de colección (consultar productos al correo: clientes@cruzalo.com)
- Dinero (monedas, efectivo, papel moneda e instrumentos negociables equivalentes a efectivo, tales como acciones suscritas, bonos y letras de cambio).
- Materiales pornográficos y/u obscenos.
- Productos líquidos
- Importaciones que se están procesando por lo siguiente:
 - a. Reclamos de reembolso de mercancías o reposiciones.
 - b. Obsequios de proveedor

No obstante, cualquier otra disposición de los paquetes enviados por cualquier paquetería, Cruzalo no es responsable de la demora, la pérdida o el daño de un envío de cualquier artículo dentro del listado de artículos no asegurados. El cliente acepta indemnizar a Cruzalo por todos los costos, honorarios y gastos que puedan generarse en el envío de la mercancía de Cruzalo a cliente.

Políticas de la empresa

Políticas de importación

1. Los paquetes no son abiertos en las instalaciones del Paso Tx. Solo en caso de que el agente aduanal lo solicite.
2. La mercancía que sea recibida en el Paso Tx. no es importada hasta que se cuente con el recibo de compra.
3. No se rechaza la entrega de ningún paquete en las instalaciones del Paso Tx.
4. La empresa no se hace responsable de daños o pérdidas en la mercancía de proveedor a el Paso Tx.

Políticas de registro

1. Una vez registrada la mercancía, si el cliente detecta alguna anotación de daño de mercancía en sus notificaciones deberá ponerse en contacto con proveedor para levantar un reclamo.
2. El proceso de registro establece que todo paquete será abierto.
3. Los productos susceptibles a daño como botellas de vidrio, líquidos, aceites, piezas de cerámica, etc, serán embalados de nueva cuenta con plástico playo.

Políticas de envío

1. Si los clientes no confirman la dirección de entrega al momento de recibir la cotización y guías de envío el paquete saldrá sin excepción alguna a la dirección.
2. Una vez entregadas las guías de envío el paquete es responsabilidad de la paquetería.
3. Si el cliente no confirma la dirección durante el proceso de cotización y esta no es la deseada para el envío de la mercancía, la empresa no responde de manera monetaria o especie por la mercancía.

Políticas de almacenaje

1. El paquete o paquetes cuentan con un máximo de almacenaje de 6 meses, pasado este tiempo la mercancía pasa a área de desecho.
2. Los paquetes no sufrirán modificación alguna hasta que el cliente solicite la cotización o envío de la mercancía.

POLITICAS PROGRAMA REFERIDOS

1. El Programa de Referidos aplica sólo por contrato individual.
2. Un Referido solamente se podrá ligar a un Contrato de un Cliente. (No puede ser Referido en dos contratos de un Cliente ni por dos Clientes).
3. Un Cliente no puede referirse a sí mismo, es decir, los contratos de Referidos donde el Cliente aparezca como Titular/Cotitular, no cuentan.
4. Un Cliente no puede referir a un Cliente que ya tenga contrato con CRUZALO, aún si éste busque abrir un contrato adicional, no haya hecho utilización del servicio en un periodo mayor a seis meses o haya dado de baja su usuario anteriormente.
5. En el caso de Contratos Grupales sólo se aplicará el descuento al contrato de la persona que proporcionó datos del(os) referido(s).
6. Los porcentajes de descuento para ambas partes serán aplicados exclusivamente en el total por: importación + manejo y transporte + envío.

7. Monto no acumulativo, solo se puede hacer la utilización del porcentaje de descuento por envío, es decir; si nos refieren 3 personas sería un 15% por cada una, sin embargo, el descuento se aplicaría un 15% por cada importación.
8. El beneficio del descuento se aplicará exclusivamente si el referido utilizo el servicio.
9. No hay límite de tiempo para que un cliente utilice su porcentaje de referidos.
10. La aplicación del porcentaje del descuento por referido no está sujeta a compras mínimas o máximas, las compras pueden ir desde \$1.00 USD en adelante sin límite de costo de mercancía.
11. El porcentaje de descuento es vigente una vez que contamos con el número de rastreo y recibo de compra del "referido", adicional a esto la mercancía deberá encontrarse en el poder de CRUZALO, de esta manera se hará valido el porcentaje.
12. Si el "referido" cancela su compra el descuento no se hará valido para ninguna de las partes.
13. Requerimientos de registro de referidos;
 - El "Usuario Cruzalo", deberá solicitarle al "referido" que se comuniquen vía telefónica o por correo electrónico con la finalidad de proporcionar sus datos para el registro en el programa.
 - El "Usuario Cruzalo" deberá proporcionarle la siguiente información a su referido o referidos:
 - Nombre completo del usuario (este debe ser con el que se registró en sistema)
 - Numero de STE (Número de identificación de cliente)
 - El "referido" se comunica directamente a la línea telefónica o correo electrónico y deberá proporcionarnos la siguiente información
 - Nombre completo del "Usuario Cruzalo"
 - Numero STE del usuario que lo refiere

- El referido deberá proporcionar su número de teléfono, correo electrónico y nombre completo con el que se registrará en la página.

14. Si la dirección de envío proporcionada del referido coincide con el usuario de Cruzalo, automáticamente se anulará el porcentaje de descuento por referido y el Usuario Cruzalo perderá los beneficios del programa de referidos permanentemente.

15. Para el proceso de seguimiento del programa de referidos la empresa deberá confirmar mediante un correo electrónico la siguiente información:

- Una vez que el referido complete su registro en el sistema de Cruzalo y haya proporcionado su número de rastreo y recibo de compra recibirá un correo de confirmación en el cual se le notificara si se acredita o no la solicitud para el programa de referidos.
- El usuario Cruzalo a su vez recibirá un correo donde se le valida su porcentaje de descuento que podrá utilizar inmediatamente.
- Una vez que la mercancía del referido haya concluido su proceso de importación y se encuentre en las instalaciones de Chihuahua se le proporcionara la cotización del servicio aplicando el descuento por referido.
- Al finalizar el servicio de importación de su primer embarque se le notificara que pasa a ser un usuario regular Cruzalo y se le brindara información en caso de que desee referir.

