

## Contenido

Términos y condiciones del servicio de importación y logística .....	2
Introducción .....	2
Definiciones .....	3
Cobros del servicio.....	4
Métodos de pago.....	5
Requisitos de facturación .....	6
Cálculo del seguro para mercancía general.....	6
Cálculo del seguro para carga pesada .....	6
Tiempos de importación .....	7
Recepción de mercancías en El Paso Tx.....	7
Garantías.....	8
Recompensas.....	9
Productos prohibidos para su importación.....	9
Deber del cliente .....	11
Alcance de la empresa.....	15
Saldos a favor .....	17
Almacenaje .....	17
Retornos .....	18
Guías proporcionadas por cliente .....	18
Recolecciones .....	19
Plazos para pagos.....	20
Seguro .....	20
Topes de montos asegurados .....	21
Categorías de cobertura .....	21
Validez del seguro.....	21
Procedimiento para hacer valido el seguro.....	22
Listado de productos que no se aseguran .....	22
Clientes de Chihuahua .....	24
Políticas de la empresa.....	24
Políticas del programa de referidos .....	25

## 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 y durante la utilización de este, ya que rigen su relación con Cruzalo.

2

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

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

Gracias por elegir nuestro servicio.

## Definiciones

- Suite: 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 venciendo su tiempo de almacenaje maximo.
- 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 dañada.

- Pallet / Tarima: Base rígida transportable.
- Retorno: Proceso de envío de la mercancía a proveedor.
- Terminación de guía: Últimos cuatro dígitos del número de rastreo brindado por paquetería.
- Seguro Cruzalo: Cobertura que protege al paquete contra posibles percances durante el tránsito de Cruzalo a Cliente.

## Cobros del servicio

Cruzalo cuenta con dos tipos de planes, a continuación, se presentan los conceptos de cobros por cada plan.

- Plan personal:
  1. Costo de importación

El costo de importación es dependiente al valor y dimensiones de la mercancía, a continuación, se muestra una tabla con las tarifas aplicables, estas son variables según a las dimensiones reales de la mercancía.

Menor a \$100.00 USD	Mayor a \$100.00 USD	Carga Pesada
Peso y dimensiones	16%	De un 18% a un 22% + De \$20.00 USD a \$30.00 USD

El costo de manejo y transporte abarca el traslado del Paso Tx a Chihuahua, maniobras y material de embalaje para la preparación de la mercancía. Costo dependiente a peso, dimensiones y numero de cajas por importación.

### 2. Envío

Costo dependiente al peso y dimensiones de la mercancía, este es establecido por la paquetería que llevará el envío al domicilio que indique el cliente.

### 3. IVA

El IVA es agregado a todas las cotizaciones a partir del 01 de enero del 2025.

- Plan Business
  1. Anticipo pago a proveedor

Este abarca el pago del total de la mercancía que se quiere comprar más el 16% correspondiente al IVA.

## 2. Adquisición de mercancías

Pago de porcentaje variable (sujeto a revisión de agente aduanal) del valor de la mercancía más IVA del mismo monto.

## 3. Costo de manejo y transporte

El costo de manejo y transporte abarca el traslado del Paso Tx a Chihuahua, maniobras y material de embalaje para la preparación de la mercancía. Costo dependiente a peso, dimensiones y numero de cajas por importación.

5

## 4. Envío

Costo dependiente al peso y dimensiones de la mercancía, este es establecido por la paquetería que llevara el envío al domicilio que indique el cliente.

## 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 en línea desde su tarjeta de crédito o débito.

- Pago en efectivo:

Este pago solo puede ser realizado por clientes de Chihuahua.

- Pagos con tarjeta física:

Este pago solo puede ser realizado por clientes Chihuahua.

- Pagos en Oxxo: Pago con numero de tarjeta proporcionado en sus cotizaciones.

## 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
- Formato de datos bancarios

Para la facturación en el servicio Business con compras en línea

- Constancia de situación fiscal
- Correo y contraseña de la página o tienda en línea
- Carrito de compra cargado
- Códigos de acceso

En caso de que los códigos de acceso tengan vigencia el cliente deberá comunicarse por llamada o videollamada para brindar la información en tiempo real.

Para la facturación de servicio de logística en el plan personal

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

### Cálculo del seguro para mercancía general

- El costo del seguro es del 3.00% 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.

### Cálculo del seguro para carga pesada

- El costo del seguro es del 3.5% del total de la mercancía + \$500.00 pesos.
- Si el costo de la mercancía es mayor a \$10,000.00 pesos el seguro forma parte de la cotización final
- El máximo asegurado es de \$500,000.00 pesos

## Tiempos de importación

- Proceso de importación en temporada regular:

Tipo de mercancía	Tiempo de importación
Sobres y paquetes pequeños	2 – 4 días hábiles
Cajas medianas a grandes	5 – 7 días hábiles
Carga pesada*	2 – 4 semanas hábiles

- Se considera carga pesada a los paquetes que superen 100 cm ya sea de ancho, alto o largo en cualquier dimensión y un peso superior a 50 kg.

- Proceso de importación en temporada alta (octubre – enero)

Tipo de mercancía	Tiempo de importación
Sobres y paquetes pequeños	5 – 10 días hábiles
Cajas medianas a grandes	5 – 10 días hábiles
Carga pesada *	3 – 5 semanas hábiles

- Se considera carga pesada a los paquetes que superen 100 cm ya sea de ancho, alto o largo en cualquier dimensión y un peso superior a 50 kg.

Se considera temporada alta las siguientes fechas:

- Promociones anuales: Hot sale y Black Friday
- Fechas festivas: Halloween, Navidad, Thanksgiving , San Valentín y Dia de las madres.

## Recepción de mercancías en El Paso Tx.

1. El cliente acepta que para que el servicio pueda iniciar, la mercancía debe ser entregada por personal de la paquetería correspondiente al envío directamente a nuestro personal en el Paso Tx.
2. Para la comprobación de recepción de mercancía en El Paso Tx, la recepción de esta será firmada como O. Mendoza / P. Palma. De igual manera esta puede ser confirmada en portal de clientes o aplicación móvil.
3. La mercancía deberá ser recibida en la caja para asegurar la integridad de esta y su importación.
4. Si la mercancía es dejada fuera del horario de recepción de mercancías (lunes a viernes de 9:00 am a 4:30 pm), Cruzalo no se hará cargo de reposiciones monetarias o físicas de la mercancía.
5. Las instalaciones de El Paso Tx. permanecen cerradas en días festivos en EUA Y Mexico acorde al calendario oficial de ambos países y en fines de semana (sábado y domingo).

6. En caso de que la mercancía sea depositada directamente por los clientes en nuestras instalaciones de El Paso Tx, deberán tomar una fotografía como evidencia de entrega, así como incluir la palabra Cruzalo y su número de Suite. En caso de no seguir estas indicaciones la mercancía no cuenta con garantía de importación.

8

## Garantías

### Durante en proceso de recepción de mercancías en El Paso Tx.

- Para garantizar la recepción de mercancías, el cliente se asegura que los datos solicitados por parte de Cruzalo (Direccion completa, numero de Suite y la palabra Cruzalo al inicio del nombre con el que se realiza el registro) se encuentren adjuntos a la guía de envío o paquete para su entrega en El Paso Tx.
- Para que la mercancía sea importada es necesario que esta sea entregada por un personal de paquetería directamente al personal de nuestras instalaciones, para comprobar que esta acción fue concretada en la confirmación de entrega esta contara con firma de O. MENDOZA / P. PALMA.
- Si los paquetes son dejados fuera de las instalaciones ya sea en horarios hábiles u horarios inhábiles estos no cuentan con garantía de recepción en la bodega de El Paso Tx.
- En caso de que la mercancía sea depositada directamente en las instalaciones de El Paso Tx, se deberán incluir los datos de Cruzalo, numero de suite, así como tomar evidencia fotográfica de la entrega.

### Durante el proceso de importación.

- Para asegurar la importación de la mercancía el cliente se compromete a cargar su recibo de compra y numero de rastreo directamente a su aplicación móvil o portal de clientes.
- De no contar con un recibo de compra para productos usados, estos no cuentan con garantía de importación.
- En caso de no contar de manera oportuna con el recibo de compra, para la importación de su mercancía se establecerá el valor comercial de la mercancía.

### Durante el proceso de envío

- Para garantizar que el envío de sus paquetes el cliente deberá asegurarse de enviar su comprobante de pago con su nombre completo y numero de suite.

- En el Plan 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.

#### Durante el proceso de cotización

- No se facturan servicios de logística en los siguientes métodos de pago:
  - Pago en Oxxo
  - PayPal cuenta Cruzalo
  -

9

#### Recompensas

- Cashback: Este beneficio corresponde a un 2% del valor de la mercancía, este es aplicable sobre el total del servicio.
- Cupones: Estos son aplicables siempre y cuando se sigan las dinámicas para la obtención de los mismos (consultar bases en cada lanzamiento o con un asesor)
- Saldo a favor: Saldo disponible en su cuenta (ver bases en la página 17)
- Programa de referidos: Cupón del 20% de descuento en ambas cuentas que participen en el programa.

#### Productos prohibidos para su importación

Artículos PROHIBIDOS se muestran en la siguiente lista. Si usted necesita consultarnos sobre algún artículo que no esté mencionado favor de contactarse a cualquiera de nuestros canales de comunicación.

- Correspondencia, Identificaciones personales, cartas, tarjetas de ayuda o crédito / debito.
- Documentos oficiales (ID, identificaciones personales, atas de nacimiento, divorcio, defunción, pasaportes, etc.)
- Replicas de armas o imitaciones colecciónables.
- Abonos, fertilizantes, químicos, herbicidas.
- Aceites, lubricantes, grasas.
- Alimentos para aves y animales.
- Alimentos perecederos.
- Animales vivos.
- Armas en general (incluye deportivas).
- Artículos tácticos en general.
- Artículos de defensa personal (a revisión).
- Artículos usados (a revisión).
- Artículos y equipos médicos (a revisión).

- Billetes antiguos, billetes de lotería, dinero en efectivo.
- Café a granel (sin etiqueta).
- Cigarrillos electrónicos y artículos con tabaco.
- Equipo de computación usado (a revisión).
- Llantas usadas.
- Medicamento controlado con o sin receta.
- Medicinas promocionadas por TV Extranjera.
- Municiones, balas y accesorios para armas.
- Pornografía.
- Plantas y flores.
- Plata y oro (a consideración de cliente).
- Productos de países restringidos.
- Productos inflamables.
- Pinturas en aerosol, lata o contenedores de plástico son a consideración de los clientes para su importación.
- Semillas, granos.
- 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.

En caso de intentar importar estos artículos serán incautados sin posibilidad de liberación o recuperación. Cruzalo no es responsable de ninguna reposición física o monetaria de la mercancía.

## 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 las instalaciones de El Paso Tx. y finaliza cuando se les es entregada la guía de envío de sus paquetes. Para asegurar que su mercancía sea importada en tiempo y forma deberá cargar su recibo de compra directamente en su app móvil o portal de clientes.
2. El cliente acepta que cada cotización es aproximada, ya sea realizada por un ejecutivo, en cotizador en línea y servicio business.
3. El cliente comprende que las cotizaciones están sujetas a cambios debido al tipo de cambio al día, peso y dimensiones reales de los paquetes y costo real.
4. Para la utilización del servicio, el cliente debe registrarse en la página oficial de Cruzalo, una vez concretado el registro recibirá los datos de dirección de las instalaciones en El Paso Tx. al correo electrónico que ingreso para su registro.
5. Para que el cliente pueda realizar el seguimiento de sus paquetes, cargar sus recibos de compra, solicitar cotización y pagar sus importaciones este deberá abrir su portal de clientes o instalar la aplicación móvil de Cruzalo.
6. El cliente acepta la recepción de llamadas, correos y mensajes para el seguimiento del servicio.
7. El cliente deberá registrarse con el correo electrónico al que deseé que se realicen las notificaciones de mercancía, envío de cotizaciones y seguimiento de atención personalizada.
8. El cliente se compromete a brindar información verídica referente a recibos de compra, direcciones, números de teléfono, constancia de situación fiscal o cualquier documento o información solicitada por parte de Cruzalo.
9. El cliente comprende que la obligación de monitoreo, seguimiento y revisión de su cuenta, paquetes, almacenaje, solicitud de cotización y rastreo de envíos es por parte del cliente y Cruzalo cumple con la obligación de brindar toda información correspondiente de sus importaciones.
10. 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.

11. Si se desea la importación de muestras, el cliente deberá proporcionar evidencia por parte del proveedor que compruebe que la mercancía no tiene costo, para la importación de la mercancía el costo de importación se calculará a base del costo comercial de la mercancía.
12. En caso de que la mercancía sea una reposición, garantía o regalo por parte de proveedor el cliente deberá proporcionar evidencia que valide el estado de la mercancía y se tomará en cuenta el valor comercial de la mercancía para su importación.
13. El cliente acepta que en caso de que su mercancía sea dejada fuera de nuestras instalaciones o fuera del horario de recepción su mercancía no será responsabilidad de Cruzalo
14. El cliente deberá coordinar con su proveedor la entrega de su mercancía en horario laboral de las instalaciones (9:00 am a 4:30 pm)

### **Durante el proceso de importación**

1. El cliente comprende que para que el proceso del servicio se cumpla en los tiempos establecidos es importante cargar su recibo de compra y número de rastreo, así como adjuntar a los datos de envío de su paquete la palabra Cruzalo y número de SUITE.
2. Como cliente acepta que el tiempo de importación inicia cuando la mercancía es recibida en El Paso Tx. y se cuenta con el número de rastreo y recibo de compra de la mercancía.
3. En caso de que se detecte un faltante de información, sustitución o falsificación en el recibo de compra proporcionado por parte del cliente, se tomará el valor comercial de la mercancía para continuar con el proceso de importación.
4. Comprende que el tiempo de importación está sujeto a procesos aduanales que pueden extender el tiempo de importación establecido por Cruzalo.
5. Si el paquete presenta algún cargo de impuestos o retención aduanal en EUA, el cliente deberá comunicarse inmediatamente con proveedor o con Cruzalo para recibir apoyo.
6. 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.

7. El cliente acepta que las instalaciones del Paso Tx. únicamente funcionan para la importación de la mercancía y no para su almacenaje o conglomeración con otros paquetes.
8. 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 sin oportunidad de recuperación.
9. Cruzalo no tiene la obligación de la liberación aduanal de los paquetes, y pago de impuestos, que no se hayan recibido en las instalaciones de El Paso Tx.
10. El cliente acepta que si realiza el envío de algún artículo prohibido para su importación este será incautado por Aduana sin posibilidad de liberación, Cruzalo no es responsable de ninguna reposición monetaria o física de la mercancía.
11. En caso de recibir una notificación por parte de Cruzalo notificando que la mercancía fue recibida abierta, golpeada o dañada el cliente comprende que se realiza una revisión detallada de la mercancía una vez que es importada y se recibe en las instalaciones de Chihuahua.

13

### **Durante el proceso de registro**

1. El cliente acepta que sus paquetes, sobres, bolsas y correspondencia sean abiertos para su revisión.
2. Cruzalo no realiza la revisión de productos cuyo empaque venga con un sello de seguridad o embalaje que contenga información del producto.
3. Los detalles, notas adicionales y especificaciones de los productos recibidos se encuentran descritos en el mismo recuadro donde aparece número de entrada, terminación de guía y proveedor.
4. Durante la confirmación de la mercancía, si el cliente detecta un faltante en sus productos deberá comunicarse con proveedor y corroborar la entrega de su mercancía.
5. El cliente acepta que se tome registro mediante fotografías y videos de su mercancía.
6. Si se detecta la importación de algún producto prohibido para su importación este será incautado sin posibilidad de recuperación o liberación de la mercancía.

7. En caso de que el producto o productos recibidos sean detectados como abiertos, derramados o con daños significativos se desechará la mercancía.

### Durante el proceso de cotización

1. El cliente tiene la obligación de la confirmación de que el contenido de su mercancía es correcto antes de realizar una solicitud de cotización.
2. El cliente acepta que en plan personal y business solo puede contar con dos direcciones distintas de envío, si el cliente desea añadir una tercera, el plan adicional que se agregará será Fulfillment. Las direcciones no pueden ser alternadas o cambiadas constantemente para cubrir envíos a distintas direcciones o personas. Ya que las direcciones deben estar a nombre de la cuenta del beneficiario.
3. El cliente proporcionará los datos completos de envío al correo electrónico, app móvil o portal de clientes.
4. Si el cliente desea hacer cambio de dirección de destino para la mercancía debe notificar antes de la elaboración de la cotización. Debido a que pueden existir cargos extras por cambio de domicilio como lo son las zonas extendidas.
5. Una vez recibida la cotización del servicio el cliente confirmará que la dirección de destino es correcta.
6. Para poder obtener una modificación de la dirección de destino solicitarse antes del pago del servicio, debido a que existe la posibilidad de cargos extras por zona extendida.
7. El comprobante de pago por el servicio deberá ser proporcionado por el cliente al correo [clientes@cruzalo.com](mailto:clientes@cruzalo.com), este debe incluir el nombre completo del cliente y su número de suite.

14

### 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 de este.
3. El cliente comprende que el servicio de Cruzalo concluye con la entrega de sus guías de envío.

4. Si el cliente ha proporcionado su guía de envío, el servicio de Cruzalo concluye una vez se entregue al recolector enviado por la paquetería preferente del cliente. Por lo tanto, el cliente se encargará de hacer su seguimiento.
5. Si el paquete muestra alguna irregularidad en el trayecto de Chihuahua a destino Cruzalo brindara apoyo en el seguimiento del caso si se contrató el servicio de envío.

## 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 Suite (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 número de Suite, la mercancía puede extender su tiempo de importación hasta treinta días hábiles, entrar al área de no identificados o se presenta perdida 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 en nuestras instalaciones de El Paso Tx.
4. Toda la mercancía debe ser recibida por el personal en las instalaciones de El Paso Tx. este debe de contar sin excepción con confirmación de entrega o firma de recibido por O. Mendoza / P. Palma. El cliente podrá consultar el estatus de sus paquetes en su portal de clientes o aplicación móvil.
5. La importación es de manera consolidada en un cargamento en conjunto a otros paquetes.
6. Una vez que la mercancía es cargada en el transporte hacia Chihuahua no se podrá solicitar la retención de la mercancía.

### Proceso de registro

1. Se le informa por medio de su portal de cliente, aplicación y notificaciones de correo electrónico el estado de su mercancía.

2. Cruzalo brindará el registro completo de su mercancía, en caso de que se detecte que la mercancía presenta algún faltante, daño o modificación del producto este deberá de ponerse en contacto con su proveedor.
3. Cruzalo tomara evidencia fotográfica al momento del registro, cotización y envío de la mercancía para asegurar el respaldo de la información sobre su paquete.
4. Cruzalo no se responsabiliza del encendido o prueba de cualquier producto electrónico para verificar su funcionamiento.
5. Cruzalo no se responsabiliza del funcionamiento de productos usados.

16

### **Proceso de cotización**

1. Para que el proceso de cotización pueda ser llevado a cabo el cliente deberá proporcionar de la manera solicitada sus datos de envío sin la omisión de ninguno.
2. El cliente acepta que sus paquetes sean consolidados para la disminución del costo de envío, acepta que la mercancía pase de su caja original a una en conjunto con la demás mercancía.
3. Si el tipo de mercancía no permite la consolidación de sus paquetes, Cruzalo realizará el envío de manera separada.
4. Una vez brindada la cotización, el cliente tiene un tiempo máximo de 30 días naturales para la liquidación de esta, después de este tiempo la mercancía comenzará a contabilizar costo de almacenaje que depende de los pesos y dimensiones de las cajas ya consolidadas.
5. Al solicitar Re cotización, el cliente acepta ser agregado al final del listado de cotizaciones del día presente.

### **Proceso de 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 perdida 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 para que se les sea brindado una resolución monetaria en forma de compensación.

3. Para hacer valido el seguro es necesario contar con evidencia por parte del cliente de recepción de la mercancía en forma de fotografías y videos, así como 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 valido 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. Los saldos a favor solo son válidos al anexarse a la cuenta del usuario, Cruzalo no realiza devoluciones, transferencias o depósitos.
4. Es deber del cliente indicar a los ejecutivos de Cruzalo cuando desea hacer la utilización de su saldo a favor.
5. El tiempo límite para generar un reporte de reposición es de 48 horas naturales y se debe de contar con la mercancía.
6. 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. Es responsabilidad del cliente contabilizar el tiempo de almacenaje por paquete, Cruzalo no realiza notificaciones indicando que el tiempo de almacenaje es próximo a expirar.
4. El costo de almacenaje se cubre dentro de la cotización final del servicio.
5. El cliente tiene la obligación de llevar el conteo y control del tiempo de almacenaje de sus paquetes.
6. Despues de 6 meses de almacenaje de la mercancía general pasa a área de desecho.
7. Productos perecederos o con fecha de caducidad contaran con tres meses naturales de almacenamiento, vencido este tiempo la mercancía pasara a área de desecho.

## Retornos

Si el cliente desea realizar el retorno de mercancía de nuestras instalaciones a El Paso Tx. Cruzalo establece que:

1. El cliente acepta que los retornos a El Paso Tx. no forman parte del servicio de Cruzalo, esto es un apoyo que es brindado a los clientes cuando la empresa cuenta con disponibilidad de rutas y horarios.
2. Cruzalo no cuenta con rutas ni horarios establecidos para retornos a El Paso Tx.
3. El cliente deberá contar con una guía de retorno por parte de proveedor con recolección incluida, sin guía de retorno el paquete no cuenta con autorización para salida a El Paso Tx.
4. Cruzalo no es responsable de la contratación de servicios de paquetería, compra de guías o depósitos de paquetes en sucursales americanas para el retorno de la mercancía a proveedor.

18

Si el cliente desea realizar el retorno desde un domicilio exterior a Cruzalo se indica que:

1. El cliente deberá cubrir el costo de la guía de retorno a las instalaciones de Cruzalo en Chihuahua, Chihuahua.
2. El cliente se deberá de asegurar que la mercancía cuente con embalaje óptimo para el retorno de la mercancía al domicilio de origen Cruzalo Chihuahua. En caso de algún incidente de entrega de la mercancía Cruzalo no se responsabiliza por la reposición o seguimiento de la mercancía.

## Guías proporcionadas por cliente

Una vez que la mercancía se encuentra en la ciudad de Chihuahua y está lista para el envío, si el cliente es quien proporciona la guía de envío al destino de la mercancía, este comprende que:

1. El cliente se responsabiliza de la recolección, seguimiento de entrega y recepción de la mercancía.
2. En caso de que el paquete o paquetes muestren alguna inconsistencia en la entrega al destino, Cruzalo no es responsable de ningún reclamo o aclaración con paquetería.

3. En caso de daño o perdida del paquete, Cruzalo no es responsable de reposición física o monetaria de la mercancía.
4. Los paquetes que cuenten con guía proporcionada por parte del cliente no podrán ser asegurada por Cruzalo. (Contratación de seguro)
5. Las guías deben corresponder en peso y dimensiones proporcionadas por Cruzalo para su generación, en caso de que este dato no coincida, Cruzalo no es responsable de ninguna cuestión de corrección y entrega a paquetería.

## Recolecciones

En caso de proporcionar guías de envío con paqueterías externas a las que Cruzalo tiene convenio el cliente comprende que:

1. Las recolecciones de la mercancía son responsabilidad del cliente.
2. Cruzalo no se responsabiliza de la entrega de paquetes fuera del horario laboral.
3. En caso de que la paquetería no cuente con recolecciones dentro de la zona del domicilio Cruzalo, el cliente puede solicitar la entrega de los paquetes en sucursal o cedis operativos de las mismas, este servicio cuenta con un costo dependiente del peso y dimensiones de la mercancía y disponibilidad de entrega.
4. Paqueterías que no proporcionan servicio de recolección:
  - Paquetelleguexpress
  - Sendex
  - TinyPack
  - Redpack
  - UPS
  - ARD
  - Omnibus
  - JYT
  - Estrella blanca
  - Mensajería Express

Este listado está sujeto a actualizaciones, así mismo, el cliente tiene la obligación de notificar a Cruzalo si la empresa de paquetería que ha contratado cuenta con servicio de recolección o si desea que se entregue a sucursal ocurre.

## Plazos para pagos

### En plan personal

- Una vez realizada la cotización del servicio el cliente cuenta con cinco días hábiles para la liquidación de esta, una vez pasado este tiempo la mercancía comenzara a acumular costo de almacenaje sobre caja o cajas armadas. El costo es de \$50.00 pesos por caja semanalmente.

20

### En Plan Business

- Para el primer pago de anticipo pago a proveedor el cliente deberá realizar el pago antes de las 11:00 am del día en que reciba la factura, en caso de que reciba su factura después de esta hora, el pago pasa al siguiente día hábil antes de las 11:00 am.
- Para el segundo pago de adquisición de mercancías el cliente deberá realizar el pago el mismo día en que recibe su factura en un horario no mayor a las 4:30 pm, en caso de recibir su factura después de esta hora, el pago pasa al siguiente día hábil antes de las 4:30 pm.
- Para el tercer pago de servicio de logística el cliente deberá realizar el pago de su cotización antes de la 1:00 pm el mismo día en que recibe la cotización, en caso de que reciba su cotización después de este horario el pago deberá realizarse antes de la 1:00 pm del día siguiente hábil.
- En los finales de mes los pagos por cierre de factura y pago por servicio de logística deben ser realizados antes de las 3:00 pm del día presente.

## Seguro

Cruzalo ofrece un seguro opcional en montos menores a \$10,000.00 pesos en mercancía, este es del 3.00% del total del costo de los productos + \$100.00 pesos, esta cantidad corresponde al material de embalaje.

Cuando el costo de la mercancía es mayor al valor de \$10,000.00 pesos en mercancía, el seguro se agrega automáticamente a la cotización, el costo del seguro corresponde al 3.00% del total de la mercancía más \$100.00 pesos. En caso de solicitar que el seguro no sea aplicado sobre la cotización, Cruzalo no se responsabiliza de la mercancía en forma monetaria, física o en atención a reportes con paquetería.

Cuando la categoría del producto es de carga pesada, si la mercancía es mayor al valor de \$10,000.00 pesos el seguro se agrega automáticamente, el cálculo de este es del 3.5% del valor de la mercancía + \$500.00 pesos, esta cantidad corresponde al material de embalaje. En caso de que el valor de la mercancía sea menor a \$10,000.00 pesos el seguro será opcional calculándose el 3.5% del valor de la mercancía + \$500.00 pesos esta cantidad corresponde al material de embalaje.

## Topes de montos asegurados

- En mercancía general que no supere el costo de \$200.00 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 120 cm x 160cm) o que la mercancía sea embalada sobre una tarima, Cruzalo asegurara hasta \$500,000 pesos mexicanos.
- En caso de que el cliente haga la contratación del seguro sobre un producto no asegurable, el monto por el cual se responderá a su reporte será el costo del mismo seguro, Cruzalo no se hará cargo de ninguna investigación ni seguimiento de reporte para aplicar alguna de las coberturas de nuestros seguros.

## 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 concluyentes arrojan que la mercancía es 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 valida 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 o paquetería
- Desastres naturales
- Casos fortuitos o daño mayor fuera del control de paquetería
- Daños causados por cliente al momento de la recepción de la mercancía
- No contar con el respaldo completo de evidencias solicitadas por parte de Cruzalo al cliente para su reporte de seguimiento
- No contar con la mercancía en caso de ser solicitada por parte de Cruzalo

- No proporcionar toda la información solicitada por parte de Cruzalo para el reporte de seguro.

## Procedimiento para hacer valido el seguro

El cliente acepta que para la realización de un reporte de reclamo del seguro es necesario brindar en su totalidad la siguiente información a Cruzalo en un tiempo menor a 48 hr naturales:

- Video al momento de recibir, abrir y sacar los productos.

Este debe ser claro y mostrar en todo momento la caja y el procedimiento de recepción de la mercancía, en caso de no contar con el video en las condiciones solicitadas el seguro no será válido.

- Fotografías posteriores al video

En caso de que el paquete presente golpes, evidencia de manipulación o faltantes de mercancía será necesario presentar fotografías del exterior (las cuatro caras de la caja), interior y de los productos contenidos, de no proporcionar las evidencias de la forma solicitada el seguro no será válido.

- Contar con la mercancía

En caso de ser requerido, la empresa solicitará el retorno de los productos, el costo de la guía es cubierta por el cliente, si el cliente ya no cuenta con la mercancía el seguro no será válido.

Estamos sujetos a solicitudes de información que la paquetería extienda, por lo tanto, el cliente deberá brindar información adicional que se le solicite durante el reporte de seguros.

## Listado de productos que no se aseguran

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

- Maquillaje
- Cremas o ungüentos
- Suplementos o capsulas
- Dulces o alimentos
- Vidrio y productos de cristal
- Antigüedades (máquinas de coser, juguetes, artículos coleccionables, muebles, teléfonos, maquillaje, o cualquier producto con más de 20 años de antigüedad)
- Electrónicos de cualquier tipo
- Electrodomésticos Vintage
- Vajillas

- Juguetes a escala, coleccionables, bloques o de construcción, colección, funkos, barbies, figuras de acción, retro, miniaturas)
- Cuadros, pergaminos, posters y pinturas.
- Sustancias inflamables o toxicas
- 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
- Cigarros, puros y otros productos acabados del tabaco
- Artículos domésticos y personales
- Acero sin protección/embalaje (como tuberías, bobinas, barras, láminas, etc.) de requerir un embalaje especializado.
- Tinta (serigrafía)
- Boletos de lotería, dispositivos de juegos de azar, donde lo prohíban las leyes.
- Envíos cuyo valor declarado para efectos de aduana supere el valor declarado por el cliente
- Materiales pornográficos y/u obscenos.
- Productos líquidos
- Productos cerámicos y porcelana
- Importaciones que se están procesando por lo siguiente:
  - a) Reclamos de 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. Cualquier artículo de colección (consultar productos al correo: [clientes@cruzalo.com](mailto:clientes@cruzalo.com))

## Clientes de Chihuahua

### Deber del cliente

1. El cliente deberá proporcionar su recibo de compra antes de acudir a las instalaciones por su mercancía, sin este la mercancía no cuenta con su liberación.
2. Los pagos por concepto de importación + manejo y transporte deben ser realizados antes de la entrega de la mercancía.

24

### Horario de entrega de mercancías:

- Los clientes de Chihuahua contaran con un horario de entrega de 9:00 am a 5:30 pm

## 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 cuente con recibo de compra
3. No se rechaza la entrega de ningún paquete en las instalaciones de El Paso Tx.
4. La empresa no se hace responsable de daños o perdidas de la mercancía de proveedor a El Paso Tx.

### Políticas de registro

1. Cruzalo se hace cargo de la notificación de daños, faltantes o desperfectos dentro del registro de la mercancía, la informacion se encontrará disponible en el portal de clientes o aplicación móvil del usuario.
2. El proceso de registro establece que todo paquete será abierto.
3. Los productos susceptibles a daños como botellas de vidrio, líquidos, aceites, piezas de cerámica, etc, serán embalados de nueva cuenta con plástico playo.
4. Cruzalo no se responsabiliza de pruebas de funcionabilidad en productos electrónicos y sus derivados, Cruzalo es responsable de la notificación de cualquier desperfecto físico visible.
5. No se brindará informacion sobre paquetes, nombres, direcciones, mercancía y demás información de la cuenta a personas que no sean el titular de esta.

## 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 notificada previamente.
2. Una vez entregadas las guías de envío el paquete es responsabilidad de la paquetería.
3. Si el cliente no confirma la dirección deseada para el envío de la mercancía durante el proceso de cotización se tomará la dirección de la cotización anterior más reciente, en caso de no ser la dirección deseada y la mercancía es enviada a destino, Cruzalo no es responsable de manera monetaria o en especie de la mercancía.

## Políticas de almacenaje

1. El paquete o paquetes cuentan con un máximo de almacenaje de seis meses naturales, pasado este tiempo la mercancía pasara a área de desecho.
2. Los paquetes no sufrirán modificación alguna hasta que el cliente solicite la cotización o envío de la mercancía.
3. Mercancía perecedera o con fecha de caducidad cuenta con un tiempo de almacenaje de tres meses naturales.
4. En caso de que la mercancía se tratase de productos perecederos la empresa no es responsable de responder de manera física o monetaria por la misma.

## Políticas del programa de referidos

1. El programa de referidos aplica solo 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 así mismo, es decir, los contratos de referidos donde el cliente aparezca como titular/cotitular no entran dentro del programa.
4. Un cliente no puede referir a un cliente ya existente, aun si este busque abrir un contrato adicional, de igual manera, si este no ha utilizado el servicio en un periodo de seis meses o haya dado de baja su usuario anteriormente.
5. En el caso de contratos grupales solo se aplicará el descuento al contrato de la persona que proporciona datos del (os) referido (os).
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 20% por cada una, sin embargo, el descuento se aplicaría un 20% por cada importación
8. En caso de contar con un saldo a favor en su cuenta, el porcentaje de descuento por referir a clientes será aplicado una vez se utilice el saldo a favor.
9. El beneficio del descuento se aplicará exclusivamente si el referido utilizó el servicio.
10. No hay límite de tiempo para que un cliente utilice su porcentaje de referidos.
11. 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.
12. 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 válido el porcentaje.
13. Si el “referido” cancela su compra el descuento no se hará válido para ninguna de las partes.
14. Requerimientos de registro de referidos:
  - El usuario Cruzalo deberá solicitar a los ejecutivos ya sea por llamada o correo el enlace de registro para la persona que desea referir.

- Es responsabilidad del usuario existente o referido realizar su registro para que puedan acceder al programa.

15. 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.

16. 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 usuario regular Cruzalo y se le brindara información en caso de que desee referir.
- 
- Todo cliente registrado al servicio está sujeto a la aplicación de estos términos y condiciones.