



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El presente documento establece los Términos y Condiciones que regulan la prestación de los servicios de envío internacional de carga, así como los servicios conexos de casillero virtual en Estados Unidos y pick up (recolección de paquetes) ofrecidos por **MSM Cargo Xpress** (en adelante, “MSM” o “la empresa”).

La solicitud y utilización de cualquiera de estos servicios implica la aceptación plena de los presentes términos.

1. Naturaleza del Servicio

El servicio principal prestado por MSM es el envío internacional de paquetes y carga desde Estados Unidos hacia el país de destino indicado por el cliente.

Como servicios complementarios, MSM ofrece:

- Casillero virtual en Estados Unidos para la recepción de paquetes.
- Servicio de pick up o recolección de paquetes en la dirección indicada por el cliente.

MSM actúa exclusivamente como intermediario logístico, sin asumir la calidad de vendedor, fabricante, proveedor ni courier de origen de los productos transportados.

2. Información del Cliente y Responsabilidad

El cliente se compromete a suministrar información veraz, completa y actualizada para la correcta prestación del servicio. MSM no será



responsable por retrasos, retenciones o errores derivados de información incorrecta o incompleta proporcionada por el cliente.

La empresa se reserva el derecho de rechazar, suspender o cancelar servicios cuando se detecten inconsistencias, uso indebido o incumplimiento de estos términos.

3. Servicio de Envío Internacional

MSM gestiona el envío de paquetes conforme a las tarifas, rutas y modalidades vigentes al momento de la contratación.

Los tiempos de tránsito son estimados y pueden verse afectados por factores externos tales como procesos aduanales, condiciones climáticas, restricciones gubernamentales, congestión logística o retrasos del transportista.

El cliente asume la responsabilidad por el pago de impuestos, aranceles, tasas y cualquier otro cargo aduanal aplicable en el país de destino.

4. Servicio de Casillero Virtual

El casillero virtual permite al cliente recibir paquetes en una dirección asignada por MSM en Estados Unidos para su posterior gestión y envío.

Todo paquete deberá llegar claramente identificado con el nombre del cliente y el número de casillero asignado. MSM no garantiza la identificación de paquetes recibidos sin dicha información.

Los paquetes serán almacenados por un período limitado. Transcurrido el plazo gratuito establecido por la empresa, se generarán cargos por almacenamiento conforme a las tarifas vigentes. Los paquetes no reclamados dentro del plazo máximo establecido se considerarán



abandonados, quedando MSM facultada para disponer de ellos a fin de cubrir costos operativos.

5. Servicio de Pick Up (Recolección)

MSM ofrece el servicio de recolección de paquetes en la dirección indicada por el cliente dentro de las zonas de cobertura disponibles.

El servicio de pick up está sujeto a:

- Disponibilidad operativa.
- Programación previa.

Tarifas variables que pueden depender de la distancia, ubicación, volumen, peso de la carga y condiciones de acceso al lugar de recolección.

MSM no se hace responsable por paquetes no entregados al momento del pick up, direcciones incorrectas, ausencia del cliente o terceros, ni por demoras atribuibles a condiciones externas al control de la empresa.

6. Recepción, Manejo y Empaque

Una vez recibido el paquete, MSM realizará el registro correspondiente para su gestión logística.

La empresa no verifica el funcionamiento, estado interno, autenticidad ni contenido detallado de los productos, salvo que el cliente solicite servicios adicionales como reempaque, consolidación o fotografías, los cuales generan cargos adicionales.

El reempaque no garantiza reducción de peso o volumen, ya que dependerá de la naturaleza del producto.



7. Declaración de Valor y Aduanas

El cliente es responsable de declarar el valor real de la mercancía y proporcionar documentación válida. MSM no será responsable por retenciones, multas, decomisos o demoras aduanales ocasionadas por declaraciones incorrectas, subvaloradas o documentación incompleta.

8. Seguro de Carga

El seguro de carga no está incluido por defecto en el servicio de envío. Su contratación es opcional y solo aplicará cuando el cliente lo solicite expresamente y realice el pago correspondiente.

En ausencia de seguro, el cliente acepta que el envío se realiza bajo su propio riesgo.

9. Artículos Prohibidos o Restringidos

El cliente se obliga a no enviar mercancía prohibida por las leyes de Estados Unidos, del país de destino o por regulaciones de transporte internacional. MSM se reserva el derecho de rechazar, retener o suspender el servicio ante la detección de artículos prohibidos o restringidos.

10. Pagos y Tarifas

Todos los servicios prestados por MSM deberán ser cancelados antes del despacho del envío. En caso de existir saldos pendientes, la empresa podrá retener la carga hasta la cancelación total.

Las tarifas están sujetas a cambios sin previo aviso y pueden variar según condiciones operativas, costos logísticos y regulaciones aplicables.



11. Responsabilidad y Limitaciones

La responsabilidad de MSM se limita al manejo del paquete desde su recepción documentada hasta su entrega al transportista internacional.

Cualquier compensación, cuando aplique, no excederá el valor declarado y asegurado de la mercancía.

12. Suspensión o Terminación del Servicio

MSM podrá suspender o cancelar la prestación de cualquiera de sus servicios en caso de incumplimiento de estos términos, uso indebido, actividad sospechosa o falta de pago.

El cliente podrá solicitar la terminación del servicio en cualquier momento, siempre que no existan obligaciones pendientes.

13. Privacidad y Protección de Datos

La información suministrada por el cliente será utilizada exclusivamente para la prestación de los servicios contratados, la gestión operativa de envíos y el cumplimiento de obligaciones legales. Dicha información no será compartida con terceros sin autorización del cliente, salvo requerimiento de autoridad competente.

El cliente podrá autorizar de forma **opcional y voluntaria**, mediante una acción expresa e independiente durante su registro o contratación del servicio, el envío de comunicaciones operativas y notificaciones relacionadas con el estatus de sus envíos, recepción de paquetes, procesos logísticos y entregas, a través de medios electrónicos tales como correo electrónico, mensajes SMS o servicios de mensajería instantánea.



La aceptación de recibir comunicaciones por SMS u otros medios electrónicos **no es un requisito obligatorio** para la utilización de los servicios prestados por MSM Cargo Xpress. El cliente podrá revocar su consentimiento para recibir dichas notificaciones en cualquier momento, sin que ello afecte la prestación de los servicios contratados.

14. Ley Aplicable y Jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes del Estado en el cual MSM Cargo Xpress se encuentre legalmente constituida en los Estados Unidos, y cualquier controversia será sometida a dicha jurisdicción.

15. Modificaciones

MSM se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia a partir de su publicación o comunicación al cliente.