



## Términos y condiciones de prestación de servicios

### Velo Honduras

Bienvenido a Velo Honduras!

Nos alegra que nos hayas escogido para brindarte nuestros servicios.

Usar nuestros servicios, implica la aceptación de todos los términos y condiciones en este acuerdo, por favor léalos detenidamente.

#### Comunicación

Cuando usted hace uso la función de Chat (Whatsapp, Facebook Messenger) o nos envía emails o mensajes, usted se está comunicando con nosotros electrónicamente. Usted acepta recibir comunicaciones electrónicas de parte nuestra. Nosotros también nos comunicaremos con usted por vía electrónica. Usted acepta todos los acuerdos, noticias, avisos y cualquier otro tipo de comunicación que nosotros le enviemos electrónicamente, los cuales satisfacen cualquier requerimiento legal de que dicha comunicación sea enviada por escrito.

#### Cumplimiento

Velo Honduras cumple con todas las leyes aplicables en EEUU y Honduras. Para permitir dicho cumplimiento, usted acepta brindar a Velo Honduras toda la información legal y precisa sobre su nombre, dirección, números de teléfono, correo electrónico e información de pago cuando esta sea requerida.

Usted, el consumidor también acepta:

- Autorizar a Velo Honduras revisar e inspeccionar todos los paquetes, envíos y carga.
- Permitir a la Patulla de Fronteras de EEUU y Honduras que inspeccionen y confisquen artículos prohibidos, tanto en EEUU como Honduras.
- Acepta que Velo Honduras se rige por las regulaciones de seguridad de EEUU y Honduras a la hora de procesar y preparar material para ser enviado y recibido vía aérea o vía marítima, incluyendo el transporte de artículos peligrosos, lo cual podría incurrir en costos adicionales.
- No enviar artículos restringidos o prohibidos. Dichos artículos pueden ser consultados con nuestro servicio al cliente. Esta lista está determinada tanto por las restricciones y regulaciones de los EE.UU. a las exportaciones, como las restricciones y regulaciones a las importaciones de los países destino.
- Garantizar y pagar cualquier permiso adicional requerido por la legislación sobre las importaciones de artículos específicos, como lo requieran las autoridades locales.

**Cuando utilice la opción de dirección en Miami, usted, el Consumidor, es el único responsable de pagar cualquier impuesto, tarifa, cobro o multa impuesta por las autoridades de aduana debido a la declaración incorrecta del valor, o cualquier penalidad cobrada por dichas autoridades por la falsificación de información o el envío de artículos prohibidos o regulaciones de las aduanas correspondientes.**



## Procesamiento, envío, consolidación y re-empaque de Carga

### - Envíos Marítimos

- ○ No se realizará re-empaque en carga marítima.
  - Todo paquete marítimo deberá ser debidamente etiquetado bajo el siguiente formato

**Nombre del Cliente / 14129 MARITIMO  
2131 NW 79th AVE  
Doral, Florida 33122  
(305) 436-1408**

- El peso mínimo para poder utilizar envíos marítimos es de 20 libras. De ser recibido un paquete previamente etiquetado como Marítimo que no cumpla con esta condición, será automáticamente enviado vía área y su costo será calculado en base a la tarifa vigente de transporte aéreo.
- Toda carga marítima está sujeta a las revisiones y regulaciones de aduanas de EEUU y Honduras.
- El tiempo de entrega en carga marítima es de 15 a 20 días hábiles. Dicho tiempo está sujeto a cambios sin previo aviso por trámites o regulaciones por parte de las aduanas correspondientes.
- El cliente deberá informar a nuestro servicio al cliente los números de guía o rastreamiento con al menos tres (3) días de anticipación a la fecha tentativa de entrega y notificar si requiere consolidación en su carga, de lo contrario, su carga será despachada de forma regular.
- Es obligación del cliente enviar los números de guía / rastreo de su carga a nuestro personal de Servicio al Cliente.
- Velo Honduras no se responsabiliza por paquetes mal etiquetados y que no sean entregados en nuestras bodegas en Miami. En caso de que un paquete sea localizado en el lugar donde fue entregado erróneamente, la recuperación del mismo tendrá un costo adicional y correrá por cuenta del cliente.

- Envíos Aéreos ○ No existe peso mínimo en envíos aéreos.

- Todo paquete aéreo deberá ser debidamente etiquetado bajo el siguiente formato

**Nombre del Cliente / 14129  
2131 NW 79th AVE  
Doral, Florida 33122  
(305) 436-1408**



- Toda carga aérea está sujeta a las revisiones y regulaciones de aduanas de EEUU y Honduras.
- El tiempo de entrega en carga aérea es de 3 a 5 días hábiles. Dicho tiempo está sujeto a cambios sin previo aviso por trámites o regulaciones por parte de las aduanas correspondientes.
- En caso de requerir consolidación de carga, el cliente deberá informar a nuestro servicio al cliente los números de guía o rastreo con al menos tres (3) días de anticipación a la fecha tentativa de entrega y notificar si requiere consolidación en su carga, de lo contrario, su carga será despachada de forma regular.
- Toda carga que se considere frágil y/o delicada no será re-empacada por seguridad del artículo y tratando de conservar al 100% la integridad del mismo. No se re-empacaran artículos como: Pantallas de Celulares, Monitores, TV's, Perfumes, Relojes, Joyas, Consolas de Video Juegos, Medicamentos, Maquillaje, Lentes, Laptops, Computadores de Escritorio, Artículos de Vidrio, Focos de vehículos, Radios de vehículos, Celulares y todo artículo que se considere frágil y/o delicado.
- Todo paquete con peso real o volumétrico igual o menor a una (1) libra no será sujeto de re-empaque y será procesado de forma individual.
- Sobres y bolsas no son sujetos de re empaque y/o consolidación. Estos se procesarán y facturarán de manera individual. ○ Es obligación del cliente enviar los números de guía / rastreo de su carga a nuestro personal de Servicio al Cliente.
- Velo Honduras no se responsabiliza por paquetes mal etiquetados y que no sean entregados en nuestras bodegas en Miami. En caso de que un paquete sea localizado en el lugar donde fue entregado erróneamente, la recuperación del mismo tendrá un costo adicional y correrá por cuenta del cliente.

### **Precios, cobro y forma de Pago**

#### **Envíos Aéreos**

- Paquetes de menor o igual peso a 1lb, el costo es de L.130. Estos serán considerados como "Correspondencia".
- Paquetes de peso mayor a 2Lbs, favor revisar el tarifario.
- Todo cobro por flete será hecho en Lempiras.
- El cobro se realizará tomando en cuenta el peso real y peso volumétrico, tomando el de mayor significado entre ambos.
- La fórmula para determinar el peso volumétrico será la siguiente:

**Largo x Ancho x Alto / 166**



Ejemplo. Un paquete cuyas medidas son 12 x 12 x 8 pulgadas, tendrá un peso volumétrico de 7lbs. Tomar en cuenta que todo número decimal se ve sujeto a las reglas matemáticas de redondeo.

- El costo es sujeto a revisiones y cambios sin previo aviso.
- La forma de pago del costo por flete es de dos maneras:
  - En efectivo.
  - Transferencia Bancaria.
  - Depósito a cuenta bancaria.
- Se notificará vía electrónica (Whatsapp, Correo electrónico) o llamada telefónica el monto a cancelar previa entrega.
- En caso de utilizar la opción de transferencia electrónica, el cliente deberá realizarla en los próximos 60 minutos (1 hora) después de haber recibido la notificación por parte de nuestro personal de Servicio al cliente.
- En caso de realizar un depósito, el mismo deberá ser efectivo en los próximos 120 minutos (2 horas) después de haber recibido la notificación por parte de nuestro personal de Servicio al cliente. ○ El cliente deberá enviar a nuestro personal de servicio al cliente el comprobante de depósito o transferencia electrónica.
- El costo por Pick-up de una carga, deberá ser consultado previamente a nuestro personal de Servicio al Cliente.
- Velo Honduras no se hace responsable por cobros adicionales hechos por alguna institución financiera por transferencias electrónicas. Dicho costo deberá ser cubierto por el cliente.
- Velo Honduras no se hace responsable por cobros adicionales correspondientes a cualquier impuesto, tarifa, cobro o multa impuesta por las autoridades de aduana.

- **Envíos Marítimos**

- El precio vía aérea es de L75.00 por libra. Peso Mínimo 20Lbs.
- Todo cobro por flete será hecho en Lempiras.
- El cobro se realizará tomando en cuenta el peso real y peso volumétrico, tomando el de mayor significado entre ambos.
- La fórmula para determinar el peso volumétrico será la siguiente:

**Largo x Ancho x Alto / 166**



Ejemplo. Un paquete cuyas medidas son 12 x 12 x 8 pulgadas, tendrá un peso volumétrico de 7lbs. Tomar en cuenta que todo número decimal se ve sujeto a las reglas matemáticas de redondeo.

- El costo es sujeto a revisiones y cambios sin previo aviso.
- La forma de pago del costo por flete es de dos maneras:
  - En efectivo.
  - Transferencia Bancaria.
  - Depósito a cuenta bancaria. ○ Se notificará vía electrónica (Whatsapp, Correo electrónico) o llamada telefónica el monto a cancelar previa entrega.
- En caso de utilizar la opción de transferencia electrónica, el cliente deberá realizarla en los próximos 60 minutos (1 hora) después de haber recibido la notificación por parte de nuestro personal de Servicio al cliente.
- En caso de realizar un depósito, el mismo deberá ser efectivo en los próximos 120 minutos (2 horas) después de haber recibido la notificación por parte de nuestro personal de Servicio al cliente.
- El cliente deberá enviar a nuestro personal de servicio al cliente el comprobante de depósito o transferencia electrónica.
- El costo por Pick-up de una carga, deberá ser consultado previamente a nuestro personal de Servicio al Cliente.
- Velo Honduras no se hace responsable por cobros adicionales hechos por alguna institución financiera por transferencias electrónicas. Dicho costo deberá ser cubierto por el cliente.
- Velo Honduras no se hace responsable por cobros adicionales correspondientes a cualquier impuesto, tarifa, cobro o multa impuesta por las autoridades de aduana.

### **Entrega a Domicilio**

Velo Honduras le ofrece servicio a domicilio completamente gratis, sujeto a las siguientes condiciones.

- La frecuencia de entregas a domicilio es de dos (2) veces por semana, los días martes y jueves. Dichos días pueden variar dependiendo del volumen de carga a entregar.
- En cliente deberá cancelar el costo del envío previa entrega, de lo contrario su carga no será entregada.
- Todo cliente deberá notificar la dirección donde desea que su carga sea entregada en el plazo de 60 minutos (1 hora) después de haber recibido la notificación por parte de nuestro personal de Servicio al cliente. En caso contrario, la entrega de su paquete será programada para el siguiente envío.
- La persona encargada de entregar el paquete realizara un máximo de tres (3) llamadas para contactar al cliente y realizar la entrega correspondiente. De no obtener una respuesta de parte



del cliente, su paquete será retornado a nuestras oficinas y será programado para el siguiente envío.

- Los envíos a nivel nacional son gratis, siempre y cuando el paquete cuente con un peso mayor o igual a tres (3) libras. Caso contrario, el costo de envío a la localidad deseada correrá por cuenta del cliente.
- Nos reservamos el derecho de entregar en zonas se consideren de alto riesgo por seguridad de la carga y seguridad de nuestro personal. En caso de que una entrega sea en una zona de alto riesgo, se coordinara con el cliente la respectiva entrega en un Centro Comercial.
- En caso de requerir la entrega urgente de un paquete fuera de nuestros días de regulares de despacho, se deberá coordinar con nuestro personal de servicio al cliente la entrega del mismo y se incurrirá en el cobro de un monto adicional el cual deberá ser cubierto por el cliente.

#### **Almacenaje y Abandono de Paquetes**

- Toda carga que haya sido notificada a su dueño y no se obtenga respuesta por parte del mismo para coordinar su entrega o retiro, será almacenada por un máximo de tres (3) días hábiles. Después de este plazo, se cobrará un recargo correspondiente al 5% diario del costo del flete.
- Toda carga que haya sido notificada a su dueño y no se obtenga respuesta por parte del mismo, será considerada en abandono y será subastada para recuperar los costos de flete después de 60 días calendario, comenzando a contar desde el día siguiente a su notificación.

#### **Cesación de Servicios**

Velo Honduras se reserva el derecho de rechazar cualquier servicio, terminar cualquier cuenta, eliminar o editar contenido, rechazar la aceptación de paquetes o cancelar órdenes bajo su propia discreción. Si existe alguna sospecha de que alguna cuenta es fraudulenta, anti-ética o ilegal, ya sea porque se manipulan bienes robados, identidades o tarjetas de crédito robadas o se lleva a cabo alguna otra actividad ilegal, incluyendo, pero no limitada a la falsificación de documentos, Velo Honduras lo denunciará ante las autoridades correspondientes.

Velo Honduras se reserva el derecho de brindar información sobre cuentas, usuarios y paquetes a las Autoridades, al comerciante original o cualquier otra persona involucrada, a discreción de Velo Honduras.

Usted puede terminar su Cuenta con Velo Honduras en cualquier momento. El cliente será responsable de cualquier pago pendiente, incluyendo paquetes abandonados, y estos deberán ser pagados inmediatamente al terminar el servicio.