

1. Cotizaciones al cliente.

- 1.1 Las cotizaciones deben ser solicitadas de lunes a miércoles, únicamente a través de nuestro correo info@tlcargo.net, los días jueves y viernes son dedicados a los embarques.

2. Recepción de carga en Miami.

- 2.1 El cliente debe realizar el seguimiento (*tracking*) de sus productos directamente con el proveedor correspondiente (UPS, USPS, FEDEX, AMAZON, WALMART, HOME DEPOT, etc.). TL Cargo no presta este servicio, nuestro servicio comienza al recibir sus compras en nuestro almacén físicamente, es decir si no llega no podemos ubicarlo aun cuando el sistema diga que lo entregaron.
- 2.2 TL Cargo no se responsabiliza por paquetes que las empresas de envíos (UPS, USPS, FEDEX, AMAZON, WALMART, HOME DEPOT, etc.) entreguen erróneamente en otra dirección, o fuera del horario de trabajo de TL Cargo, tampoco por retrasos que ellos generen.
- 2.3 Nuestros horarios de recepción en nuestra dirección de Miami son de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM.
- 2.4 TL Cargo recibe una cantidad numerosa de paquetes diariamente, por esto la mercancía puede tomar hasta 48 horas de días hábiles en ser ingresada al sistema.

3. Inventario de la mercancía del cliente.

- 3.1 El cliente cuenta con el servicio que presta el sistema en línea de TL Cargo para realizar el oportuno seguimiento a los productos que llegan y se registran en el almacén.
- 3.2 Si el cliente desea, adicionalmente, el servicio de inventario (verificación de los productos adquiridos por el cliente con respecto a lo que se recibe en el almacén) para alguna compra en específico, la solicitud debe ser realizada mínimo 2 días antes del embarque, y el cobro se hará de la siguiente manera:
- 3.2.1 Para las cajas pequeñas (entre 12 y 14 pulgadas), el costo será de \$5 cada una. 3.2.2 Para las cajas medianas (entre 16 y 18 pulgadas), el costo será de \$8 cada una. 3.2.3 Para las cajas grandes (entre 20 y 24 pulgadas), el costo será de \$15 cada una. 3.2.4 Para las paletas, siempre y cuando las mismas lleguen con tiempo al almacén, el costo será de \$80 cada una.

4. Instrucción de envío.

- 4.1 Los clientes pueden dar instrucciones relacionadas con el envío hasta las 5:00 PM de los días miércoles para envíos marítimos y hasta las 5:00 PM de los días jueves para envíos aéreos.

5. Reempaque.

- 5.1 TL Cargo no cobra reempaque, siempre y cuando sea un reempaque simple, esto es la agrupación y posterior colocación de envoltura a varios productos en una misma caja o menor cantidad de cajas, con la finalidad de reducir el costo que pueden generar los múltiples paquetes. Tomar nota que con el reempaque gratis se reciclan o se usan las mismas

cajas que podamos tener para no incurrir en gastos extras tanto para el cliente como para el servicio gratis que proveemos.

5.2 Una vez solicitado y realizado el reempaque, el mismo no se puede abrir o manipular. De requerir otro reempaque solo se podrá solicitar 1 adicional con factura aparte.

5.3 Un reempaque detallado se realiza siguiendo alguna instrucción especial, y requiere de tiempo y materiales adicionales. Si el cliente desea un reempaque detallado, para un recibo en específico, el cobro se hará de la siguiente manera: 5.3.1 Para las cajas de 12x12x12, 14x14x14 y 18x12x12 pulgadas, el costo será de \$10 cada una.

5.3.2 Para las cajas de 16, 18, 20, 22, y 24 pulgadas al cubo, el costo será de \$20 cada una.

5.4 Si el cliente desea un reempaque especial con caja de madera (crate de madera), el costo depende del volumen y medidas de la mercancía, por lo tanto, la cotización se realizaría en el momento en que corresponda.

6. Tiempo de entrega.

6.1 El tiempo de entrega de la carga aérea es 5 días hábiles para para Caracas. Si la carga va al interior del país, se debe tomar en cuenta 4 días hábiles adicionales.

6.2 El tiempo de entrega de la carga marítima es de tres a cuatro semanas hasta Caracas. Si la carga va al interior del país, se debe tomar en cuenta 4 días hábiles adicionales.

6.3 La situación de aduanas o por temporadas altas, obliga a tomar en consideración que los tiempos de entrega pueden variar.

6.4 Nuestros horarios de entrega en nuestras oficinas de Caracas son de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM por previa cita.

7. Tarifa y pago del servicio.

7.1 El mínimo por envío aéreo es de 4 libras y su costo dependerá de la ciudad a enviar.

7.2 El mínimo por envío marítimo es de 3 pies cúbicos y su costo dependerá de la ciudad a enviar.

7.3 El cliente puede decidir, antes de enviar su carga, si desea asegurar la misma. El costo del seguro es el 5% de la factura de los productos adquiridos con un monto mínimo de \$29.99. El seguro cubrirá contra pérdidas, robos o daños que sean ocasionados en el traslado, no cubre garantías, defectos de fábrica o actos de fuerza mayor que afecten el servicio.

7.4 El pago del servicio se debe realizar antes de que la mercancía llegue al destino (Venezuela).

Es importante mencionar, que el pago inoportuno de la factura retrasa la planificación de las entregas. Si el cliente no paga su factura pendiente correspondiente a la carga en cuestión, ésta no se despacha y tendrá que esperar a que la logística termine las rutas planificadas. También puede influir en retrasos a nivel aduanal si el envío requiere de algún paso especial.

7.5 Todos los comprobantes de pago deben enviarse única y exclusivamente al correo pagos@tlcarga.net, no aceptamos comprobantes de pago a través de medios diferentes a

nuestro correo destinado para esto. El envío tardío del comprobante al correo anteriormente indicado es causante de retrasos en la entrega de la mercancía.

- 7.6 El pago en dólares en efectivo de la carga y el flete en Caracas (opcional) se debe gestionar, únicamente, a través de nuestra oficina de Las Mercedes en la ciudad de Caracas y tendrá un recargo por el servicio de 4%, este recargo también se tomara para pagos en Bolívars para poder pagar correctamente a la empresa Americana que es quien le envía la factura. Es un servicio opcional para ayudarlo a expedir el proceso, sin embargo usted mismo puede hacer el pago en las cuentas de Estados Unidos para ahorrar el porcentaje del cambio.

8. Confirmación de entrega.

- 8.1 Al momento de recibir la mercancía, se debe firmar la nota o la lista de entrega que el personal de logística suministrará. Es de vital importancia revisar que la cantidad de cajas coincida con la información que se está firmando, y si existe alguna observación, debe dejarse por escrito.
- 8.2 Al momento de entregar la mercancía, el personal de logística tomará una foto como evidencia de lo que el cliente está recibiendo.

9. Reclamos.

- 9.1 Después del día de la entrega, el cliente contará con 24 horas continuas para realizar un reclamo.
- 9.2 El reclamo deberá presentarse oportunamente a Atención al Cliente via email, con fotos de lo sucedido.
- 9.3 Si el cliente coloca un reclamo después de transcurridos las 24 horas de plazo establecido para tal fin, a partir de la fecha de entrega, TL Cargo no se hace responsable por mercancía incompleta o en mal estado.

10. Reconocimiento por daño o faltante de mercancía.

- 10.1 Dentro del plazo de las 24 horas contemplados, si existe algún reclamo que proceda, después de realizar las averiguaciones pertinentes, la empresa se hará responsable hasta un monto máximo de \$100, si el monto de la factura del producto es inferior o igual a \$100 TL Cargo hace un crédito en envíos, siempre y cuando el reclamo proceda con su debida documentación a tiempo. No se da dinero en efectivo ya que no vendemos productos
- 10.2 Si el cliente aseguró su carga, antes de enviarla, TL Cargo repone el 100% del costo del producto declarado bien sea comprado y enviado de nuevo o con crédito.

11. Almacenaje de carga en Miami.

- 11.1 A partir del momento de la creación del recibo (TL), el cliente contará con 30 días, para realizar el envío. Después de transcurrido este plazo, el cliente deberá cancelar un costo adicional por almacenaje, hasta un plazo máximo de 45 días.
- 11.2 Después de transcurridos los 60 días (o 2 meses) de almacenaje, la carga pasará a estatus de abandono y TL Cargo no tendrá responsabilidad alguna sobre la misma. Es decir, una vez

transcurrido el tiempo 60 días (o 2 meses), la empresa dispondrá de la mercancía y el cliente no podrá reclamarla.

12. Almacenaje de la carga en Caracas.

12.1 El cliente contará con 5 días hábiles, a partir del momento en que la mercancía llega al almacén en Caracas, para realizar el retiro de ésta, o solicitar su envío. Después de transcurridos los 5 días hábiles de plazo, el cliente deberá cancelar un costo adicional por almacenaje. La información de cobro se detalla a continuación.

12.1.1 Del día 6 al día 10 (días hábiles), el cliente deberá cancelar el 25% de la factura del envío. Es decir, el costo de 5 días hábiles adicionales es del 25% de la factura emitida por TL Cargo para ese envío.

12.1.2 Del día 11 al día 15 (días hábiles), el cliente deberá cancelar el 50% de la factura del envío. Es decir, el costo de 5 días hábiles adicionales es del 50% de la factura emitida por TL Cargo para ese envío.

12.1.3 Del día 16 al día 20 (días hábiles), el cliente deberá cancelar el 75% de la factura del envío. Es decir, el costo de 5 días hábiles adicionales es del 75% de la factura emitida por TL Cargo para ese envío.

12.1.4 Del día 21 al día 25 (días hábiles), el cliente deberá cancelar el 100% de la factura del envío. Es decir, el costo de 5 días hábiles adicionales es del 100% de la factura emitida por TL Cargo para ese envío.

12.2 Después de transcurridos los 60 días (o 2 meses) de almacenaje, la carga pasará a estatus de abandono y TL Cargo no tendrá responsabilidad alguna sobre la misma. Es decir, una vez transcurrido el tiempo de 60 días (o 2 meses), la empresa dispondrá de la mercancía y el cliente no podrá reclamarla.