



POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

a) NATURALEZA DEL SERVICIO: La empresa otorgará al cliente el servicio de courier internacional desde USA hasta Venezuela, Panamá, Guatemala y Colombia prestando servicio de casillero virtual para la recepción, almacenaje, procesamiento, despacho, nacionalización y entrega al destino correspondiente dentro de los ofrecidos por la empresa y señalados en su página web, con sus características específicas de mínimos a enviar, tiempos de entrega y modalidades de envío. LOPEZ TRADING LLC, se reserva el derecho de contratar los servicios de terceros para el transporte y sus entregas en cada uno de los destinos.

b) REGISTRO Y USO DE CASILLERO: Toda persona natural o jurídica puede registrarse de manera gratuita en nuestra página web www.lopeztrading.com, para lo cual debe ingresar sus datos personales, aceptar estas políticas y confirmar su correo electrónico. Luego de registrarse, se le asignará al cliente un número de casillero y se le indicará la dirección física de nuestro almacén en Florida, a la cual podrá enviar sus paquetes identificándolos con su número de casillero asignado. El cliente podrá ingresar a su casillero virtual, administrar su información, alertar sus paquetes, realizar comentarios, conformar pagos y rastrear sus envíos. El CLIENTE será notificado a través de su correo electrónico las acciones directas relacionadas con su mercancía, como lo son: alertas de despacho, guías de despacho, pagos pendientes, pagos confirmados, avisos de peligro o declaración de abandono, etc.

c) COSTOS: Las tarifas de envíos y los costos por servicios especiales como seguro y reempaques serán definidos por LOPEZ TRADING LLC y publicados en su página web www.lopeztrading.com y podrán ser actualizadas sin previo aviso.

d) OPCIONES DE PAGO: Se dispondrá de varias opciones de pago para sus clientes, como lo son: transferencias bancarias en USD, tarjetas de crédito o débito en USD (con un recargo de 3% de su monto a pagar), Zelle y Paypal. Estas opciones de pago estarán publicadas en su página web www.lopeztrading.com y serán ofrecidas al cliente a través de su casillero para pagar sus envíos, teniendo la libertad y comodidad de escoger el método de pago que más se ajuste a sus necesidades, luego, para realizar los pagos, el cliente deberá adjuntar su comprobante de pago en archivo digital en su casillero. El departamento administrativo de LOPEZ TRADING LLC podrá verificar los pagos en un lapso de hasta cinco (05) días hábiles y notificará por correo electrónico al cliente cuando su pago haya sido confirmado o rechazado, según sea el caso. Los envíos serán despachados a Venezuela una vez confirmados sus pagos, por tanto se reserva el derecho de retener envíos por falta de pago, falsificación de comprobantes de pago, rechazos o devoluciones de pagos ya hechos, y además, se reserva el derecho de bloquear usuarios por sospecha de fraude y retener sus envíos por pagos que se consideren fraudulentos.



e) **SEGURO:** Se ofrecerá dentro de sus servicios especiales el seguro de envíos, el cual tendrá un costo equivalente al 5% del valor declarado de la mercancía, con un mínimo a pagar de 5.00 USD. El seguro cubrirá el 100% del valor declarado por el cliente, única y exclusivamente por “pérdida completa” de la mercancía, comprobable, pública y notoria. El cliente estará en libertad de asegurar o no su envío, sin embargo, ENVIOS A VENEZUELA indicará al cliente las condiciones aquí descritas para asegurar sus envíos antes de pagar su factura, por consiguiente, la empresa no se hará responsable por pérdidas completas de mercancía cuando el cliente haya decidido no asegurar su envío.

f) **DISPOSICIONES GENERALES:** El cliente conoce y declara que acepta las disposiciones generales del servicio que se describen a continuación:

f.1) LOPEZ TRADING LLC, realizará inspección sencilla de los paquetes al ser recibidos en la dirección física en Florida, para asegurarse que no existan objetos que incumplan con las disposiciones y restricciones aduanales de Venezuela.

f.2) Las autoridades competentes de USA y Venezuela están en el deber de comprobar por cualquier medio el contenido de los paquetes y en caso de existir irregularidades como mercancía prohibida, restringida, no manifestada o con valor declarado incorrecto, se le notificará al cliente haciéndole saber las decisiones tomadas por las autoridades competentes, que pueden ser: multas, reajustes de pago, impuestos adicionales, retención o decomiso de mercancía, por lo tanto LOPEZ TRADING LLC, queda exonerada de cualquier responsabilidad que interfiera en dichas decisiones, así como también por los daños, extravíos o retrasos que pudiesen ocasionar estas irregularidades. En caso de ajustes de pago, impuestos o multas, el cliente estará obligado a realizar el pago de los mismos para recibir su mercancía, y podrá hacerlo a través de las opciones de pago ofrecidas por LOPEZ TRADING LLC, si el cliente no acepta pagar lo impuestos decretados por las autoridades, la mercancía será retenida por el tiempo que dichas autoridades designen y se devolverá al almacén Florida, donde será declarado en abandono.

f.3) LOPEZ TRADING LLC, no se hace responsable por incumplimientos o retrasos generados por casos fortuitos como: manifestaciones civiles o alteración del orden público, paros, cierres de vías o puertos, terrorismo, atracos, accidentes, incendios, explosiones, operativos especiales, retrasos aduanales, retrasos en vuelos o embarques, o similares.

f.4) El cliente podrá realizar envíos a destinos diferentes dentro de los enmarcados en las zonas de cobertura ofrecidos por LOPEZ TRADING LLC. El cliente podrá agregar en su casillero las direcciones y destinatarios que desee, siendo su responsabilidad la decisión y selección de datos al momento de alertar sus paquetes. La empresa no se hará responsable por errores en los datos que el cliente suministre, y de ser necesario un cambio de dirección, él mismo debe solicitarlo antes de pagar su envío. El cliente acepta que los envíos se entregarán en paquetes cerrados y que el contenido es de su exclusiva responsabilidad y de conformidad con la ley, ya sea por compras personales, compras



online o envíos particulares, que serán sometidos a toda norma y prohibición establecida por las autoridades competentes de USA y las ciudades de destino.

f.5) El cliente podrá adquirir los artículos de su preferencia, dentro de las regulaciones legales de USA, ya sea compras personales o compras online y enviarlos a través de su cuenta con LOPEZ TRADING LLC; para esto, su vendedor o proveedor debe entregar los artículos adquiridos en la dirección física del almacén, situada en Florida. Es responsabilidad del cliente suministrar los datos correctos de dirección de almacén y número de casillero a su vendedor o proveedor, asimismo, es responsabilidad del proveedor el medio de transporte usado, el tiempo de entrega, el estado y funcionamiento de los artículos, por lo que LOPEZ TRADING LLC no se hace responsable de los mecanismos y métodos usados por el cliente o su proveedor, que puedan llegar a afectar nuestros servicios. El equipo de almacén pesará los paquetes recibidos en almacén Florida y hará inspección de la mercancía para comprobar el contenido manifestado, pero no realizará pruebas de funcionamiento de ningún artículo. En caso de que los paquetes y su contenido presenten deterioros, rupturas o averías visiblemente comprobables, el personal encargado tomará fotografías y notificará al cliente el estado de su mercancía con la finalidad de que éste decida si devolver sus paquetes a su proveedor o realizar bajo su responsabilidad el envío. Si decide hacer devolución, el cliente deberá comunicarse con su proveedor o vendedor y autorizar a LOPEZ TRADING LLC a entregar de vuelta la mercancía, siendo responsabilidad del cliente los costos que puedan generarse; si en cambio, el cliente decide realizar el envío de los artículos en esas condiciones, LOPEZ TRADING LLC se exime de toda responsabilidad por los daños.

f.6) El cliente acepta que sus paquetes permanezcan en almacén durante un tiempo máximo de sesenta (60) días continuos, contados a partir del ingreso de los mismos a su casillero. Si luego de ese tiempo el cliente no lleva a cabo el procedimiento para el envío, la mercancía será declarada en "abandono", condición que puede darse en dos (02) casos:

1. Los paquetes registrados en casillero que tengan treinta (30) días continuos en almacén sin ser alertados, serán declarados en "peligro de abandono", se le enviará notificación al cliente, el cual contará con treinta (30) días adicionales para alertar y realizar su envío, o serán formalmente declarados en "abandono" y serán retirados del almacén.
2. Las guías de despacho que tengan treinta (30) días continuos en almacén sin ser pagadas, serán declaradas en "peligro de abandono", se le enviará notificación al cliente, el cual contará con treinta (30) días adicionales para realizar el pago o serán declarados en "abandono" y serán retirados del almacén.

f.7) Se notificará al cliente por correo electrónico a partir del día diez (10) que su mercancía entrará en "peligro de abandono" y luego, vía telefónica cuando ya esté cerca de declararse en abandono. Al ser declarada en abandono, permanecerá en almacén por quince (15) días adicionales para ser formalmente "abandonada" y la empresa podrá disponer de la misma para subastas de acuerdo a las leyes estadounidenses (Estatutos de Florida de 2009, Título XXXIX, Capítulo 677, Sección 308). En caso de que el cliente desee recuperar su



mercancía declarada en abandono o ya abandonada, deberá notificarlo a LOPEZ TRADING LLC, por los medios de Atención al Cliente y, de permanecer aún en almacén Florida dicha mercancía, el cliente deberá pagar una multa por gastos administrativos, la cual le será informada al momento de hacer su solicitud.

g) SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: LOPEZ TRADING LLC pondrá a disposición del cliente varios medios de atención y comunicación que le servirán para exponer dudas, consultas, realizar solicitudes o reclamos, para los cuales la empresa se reserva el derecho de definir los horarios y fechas de atención. Los medios disponibles serán: llamadas telefónicas en USA **+1 828 457 1977** y atención por WhatsApp, atención por mensajería de redes sociales y correo electrónico a info@lopeztrading.com, los cuales serán publicados y actualizados en su página web.

h) RESTRICCIONES DE ENVÍOS: Debido a normativas establecidas por las autoridades competentes de los Estados Unidos de América para el envío e importación de artículos, quedan restringidos en general los siguientes productos: drogas, armas y municiones, juguetes bélicos, pornografía, prendas militares o imitaciones, explosivos e inflamables, aires acondicionados y refrigeradores con gases R12 o R22, focos incandescentes, precursores químicos, asbesto, joyas, piedras preciosas, dinero, títulos valores, aerosoles (cualquier producto de gas comprimido es restringido por las Aerolíneas), artículos delicados (en caso de enviarlos será bajo la responsabilidad del CLIENTE), materiales peligrosos (para envío de materiales especiales, hay que declararlo y especificar que la mercancía es material peligroso), animales o plantas (vivos o muertos). Adicionalmente a todas estas restricciones, existen otras prohibiciones particulares en Venezuela: máscaras desechables, protectoras o antigases, chalecos antibalas y de protección personal, bastones de policías o defensa (deportiva o policial), pistolas, rifles y municiones de cualquier tipo (deportivas, de pintura, de balines), aerosoles de protección personal (de gas pimienta), armas electrónicas de protección personal (electroshock), canicas o metras, artículos que contengan gas o aire comprimido de cualquier tipo, cuchillos de cualquier tipo o clase (incluyendo machetes y hachas). En caso de recibir mercancía prohibida en almacén Florida, LOPEZ TRADING LLC notificará al cliente de manera inmediata que los artículos no podrán ser enviados y que se procederá al retiro de los mismos. El cliente deberá autorizar al equipo encargado de almacén a retirar los artículos restringidos de su envío y a tomar acciones respecto al contenido de los mismos. El cliente será el único responsable del incumplimiento de la ley, en caso de existir multas o sanciones derivadas de inspecciones impuestas por organismos o entes gubernamentales, por lo cual LOPEZ TRADING LLC queda exonerada de toda responsabilidad legal ante cualquier ente público o privado, tanto de la mercancía retirada por restricción como de la mercancía enviada a decisión del cliente.

i) PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD: LOPEZ TRADING LLC, almacenará de forma adecuada y segura la información suministrada por el cliente y respetará su privacidad además de la información y datos personales que suministre, conforme a las



regulaciones actuales de protección de información y privacidad, considerando que la información es verdadera, que ha sido suministrada a voluntad del cliente, se usará solo para la naturaleza de los envíos en los términos que aquí se describen, y que la información será parte de archivos, bases de datos y sistemas de almacenamiento internos manejados por la empresa, LOPEZ TRADING LLC podrá transferir información a terceros autorizados por el cliente o por requerimiento de las autoridades pertinentes. El cliente podrá actualizar su información personal a través de su casillero en cualquier momento y sin previo aviso, sin embargo, podrá solicitar a través de los canales de atención al cliente, la ayuda en cuanto a corrección o actualización de datos.

LOPEZ TRADING LLC, no se hace responsable por ingresos indebidos de terceros a la base de datos o sistema de almacenamiento interno, que afecten de una u otra forma la información.

j) MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES: LOPEZ TRADING LLC, se reserva el derecho de modificar las políticas, términos y condiciones que aquí se describen en cualquier momento y sin previo aviso, por lo cual su vigencia será determinada en función de su publicación en la página web de la empresa www.lopeztrading.com.