



## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CASILLERO ELECTRÓNICO

### INDICE

1.	ANTECEDENTES .....	2
2.	IDENTIDAD DE LAS PARTES .....	2
3.	OBJETO .....	3
4.	DETALLE DE CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS .....	3
5.	OBLIGACIONES DEL CLIENTE .....	10
6.	ENTREGA DE PAQUETES A DOMICILIO .....	12
7.	SERVICIO DE SEGURO .....	12
8.	TARIFAS E IMPUESTOS.....	13
9.	TARIFAS Y PROMOCIONES .....	13
10.	DISCLAIMER .....	13



## 1. ANTECEDENTES

---

A continuación, se expone el documento contractual ( contrato de adhesión) en la aceptación del servicio de transporte internacional, a través del sitio web [www.geomilbox.net](http://www.geomilbox.net), propiedad de la empresa GEOMIL GEORGE MILENI S.A., domiciliada en Rábida N25-54 y Colón, Quito, Ecuador; en adelante, Geomil Group.

La conformidad del presente documento conlleva que el/la CLIENTE:

- α. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- β. Es una persona con capacidad suficiente para contratar.
- χ. Asume todas las obligaciones aquí dispuestas.
- δ. Pagará el valor del flete acordado de acuerdo con cada categoría de importación, así como impuestos generados por su envío en los casos en los que aplique.
- ε. Entiende que los tiempos del servicio puede variar debido a motivos ajenos a nuestra Empresa (suspensión de vuelos, servicios aduaneros, fuerza mayor, caso fortuito).

Las presentes condiciones tendrán un período de validez indefinido y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través de cualquier medio de comunicación que Geomil Group contemple para atención al cliente.

Geomil Group se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichas condiciones, previo a lo cual comunicará a través del canal de comunicación registrado por el CLIENTE (correo electrónico). Las modificaciones regirán desde la fecha en que se inicie la campaña de comunicación. Geomil Group conservará por 90 días los respaldos de la campaña de comunicación para gestión de posibles reclamos. Posterior a ese tiempo no se recibirán reclamos por falta de información.

Al registrar los datos solicitados en el formulario electrónico, usted confirma ser ciudadano(a) ecuatoriano(a), mayor de edad, habilitado(a) para contraer obligaciones a título personal y que toda información registrada al crear una cuenta en GEOBOX casillero virtual es veraz, exacta, completa y que acepta los términos y condiciones del presente contrato.

En caso de requerir el servicio para una empresa o persona jurídica, el usuario solicitará atención al correo electrónico [comprasgeobox@grupogeomil.com](mailto:comprasgeobox@grupogeomil.com), a fin de que un asesor comercial le brinde acompañamiento y registro manual de la cuenta.

## 2. IDENTIDAD DE LAS PARTES

---

Por una parte:

GEOMIL GEORGE MILENI S.A., domiciliada en la ciudad de Quito, Ecuador, dirección principal Rábida N25-54 y Av. Colón, representada por el señor ingeniero George Apolo Córdova, en su calidad de Gerente General; en adelante, Geomil Group; entre su portafolio de servicios, cuenta con el servicio de casillero virtual denominado GEOBOX, para la recepción de documentos y paquetes en las ciudades de Miami (Estados Unidos de Norte América) y Madrid (España), así



como su transporte internacional hacia Ecuador, a través de la modalidad de Courier; para lo cual cuenta con el *know how*, personal, infraestructura física y tecnológica, así como las autorizaciones correspondientes. En adelante, GEOBOX.

Y, por otra:

La persona que visita el sitio web [www.geomilbox.net](http://www.geomilbox.net) (GEOBOX casillero virtual), persona natural con cédula de ciudadanía ecuatoriana, mayor de edad y hábil para contratar y contraer obligaciones, es responsable de los datos que pone a disposición de GEOBOX a través del del formulario de registro, y al pulsar el botón de GUARDAR, declara ser el titular de los derechos de la información personal que facilita. En adelante, EL CLIENTE.

### 3. OBJETO

---

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones del servicio entre GEOMIL GROUP y el CLIENTE de GEOBOX.

El presente documento queda como constancia de las condiciones informadas y tendrá validez a partir del momento en que el/la CLIENTE, pulse el botón de GUARDAR el registro de sus datos y con ello cree el casillero para hacer uso del servicio, tras completar de manera correcta el formulario existente en la web, por lo cual no tendrá reclamos posteriores.

En caso de que el contenido del presente documento sea modificado por GEOMIL GROUP, la nueva versión tendrá validez desde su notificación al correo electrónico del titular del casillero.

### 4. DETALLE DE CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS

---

El servicio que GEOBOX ofrece consiste en el transporte internacional desde Miami/Madrid hacia Ecuador de las compras online realizadas por el CLIENTE que sean direccionadas a los centros logísticos indicados en su página web.

#### **a. Requisitos para hacer uso del servicio**

Para hacer uso de los servicios de GEOBOX, el CLIENTE debe registrarse en nuestro sistema con sus nombres completos y demás datos de contacto que son obligatorios, en el enlace <https://geomil-group.com/> opción "Crear un casillero". El formulario web determinará los campos obligatorios.

Para el envío de sus compras a los centros logísticos de su elección, en el *shipping address* que le solicite la tienda en línea, utilizará sus dos nombres y apellidos completos y luego el número de identificación de su casillero (código único asignado en su sistema GEOBOX por cada país) y la dirección disponibles en el apartado PERFIL.

#### **b. Definiciones**



**Carrier.-** Servicio postal o correo rápido privado contratado por el ecommerce o tienda en línea para el envío de documentos o mercancías adquiridas por el beneficiario cuya entrega se solicita en la dirección de GEOBOX.

**Casillero virtual.-** Sistema informático diseñado y operado por Geomil Group para la gestión de los paquetes que sean recibidos en los centros de operaciones habilitados, por cuenta de los beneficiarios registrados en su sistema, para su envío internacional, desaduanización y distribución; de conformidad con las condiciones señaladas en las condiciones generales del servicio.

**Geomil Express.-** Casillero auxiliar al cual se asignarán los trackings cuyos beneficiarios no puedan ser clara e inmediatamente identificados por personal de GEOBOX, debido a falta de información en las etiquetas del tracking. Los trackings asignados a Geomil Express se conservarán por un período de 30 días a fin de que los beneficiarios puedan validar su propiedad, y sea reasignados a sus legítimos propietarios para la prestación del servicio de envío internacional. De no existir reclamos durante ese período, las mercancías serán eliminadas de la bodega y caducará la facultad de los beneficiarios para presentar sus reclamos.

**Guía.-** Número de identificación del paquete despachado hacia Ecuador y consignado a nombre del cliente o usuario registrado en el sistema.

**Paquete.-** Encomienda preparada para el envío hacia Ecuador por personal de GEOBOX en origen, que contiene uno o varios trackings recibidos en el casillero electrónico para un beneficiario registrado.

**Prealerta.-** Información detallada que el cliente proporciona sobre su orden de compra, que incluye el tracking del envío y su contenido (cantidades, descripciones y precios), con la fecha estimada de entrega en la dirección del casillero virtual de GEOBOX.

**Tracking.-** Número de identificación del envío otorgado por el transportista contratado por el remitente.

**Usuario o cliente.-** Persona natural o jurídica registrada de manera voluntaria en el sistema web GEOBOX, y que hace uso de la dirección provista para la recepción de documentos y mercancías de permitido tránsito internacional, a fin de que Grupo Geomil realice el envío, desaduanización, distribución y entrega en la dirección señalada en el registro.

### c. Procedimiento

#### 1. Ingreso o registro

Ingresa al portal corporativo <https://geomil-group.com/>

- Si es cliente nuevo, escoger la opción  crear un casillero y seguir las instrucciones provistas en el formulario de registro:

**Crea tu casillero Geobox Estados Unidos**

<b>Primer Nombre*</b> Moris	<b>Segundo Nombre</b> Gracia
<b>Primer Apellido*</b> Perez	<b>Segundo Apellido*</b> Martinez
<b>Fecha de Nacimiento*</b> dd/mm/aaaa	<b>Cédula o EUC*</b> 1234567890
<b>Provincia*</b>   Selecciona provincia	<b>Ciudad*</b>   Selecciona ciudad
<b>Código Postal*</b> 123456	<b>Celular*</b> 0987654321
<b>Dirección Domicilio*</b> Calle principal 123 y calle secundaria, casa blanca	
<b>Entrega en*</b> <input checked="" type="checkbox"/> A domicilio <input type="checkbox"/> Agencia	
<b>Correo electrónico*</b> ejemplo@correo.com Ingrese un correo válido	
<b>Contraseña*</b> 1234567890 Contraseña Débil	
<b>¿Cómo nos conoció?*</b> Agente	

[Regístrate](#)



**Iniciar Sesión**

- Si ya es cliente registrado, escoger la opción
- Escoger el país del casillero:



- Colocar su usuario y contraseña:

**Usuario**  
[Input field]

**Contraseña**  
[Input field]

[Ingresar](#)

**Registrarse**

[Olvidé mi contraseña](#)

Al registrarse, usted acepta los [Terminos y condiciones](#) y la [Politica de Privacidad](#).

- Acceder al menú principal:

[Cerrar Sesión](#)

**¡Bienvenid@ de vuelta DIANA!**

**Perfil**

**Compras y pre-alertas**

## 2. Uso del casillero:

2.1. Al realizar las compras en las tiendas en línea o comercios electrónicos, el cliente se asegurará de utilizar las direcciones completas provistas en la sección “Perfil” de su casillero electrónica, a fin de evitar demoras, pérdidas o devoluciones.

2.2 Luego de realizar sus compras, la tienda le emitirá los siguientes registros:

**Orden de compra o número de orden.-** Contiene el detalle de las compras realizadas por el cliente en la tienda y generalmente se emite una vez que se ha completado el proceso de compra (check out). El número de orden de compra es de uso interno de las tiendas pero sirve para que el cliente verifique que en efecto la tienda está procesando el pedido tal como lo ha solicitado el cliente.

**Factura o recibo.-** En este documento se encuentra el resumen de la compra con el detalle de las mercancías, las cantidades y los valores efectivamente cancelados por el cliente, así como el nombre completo del cliente, la forma y las condiciones de pago.

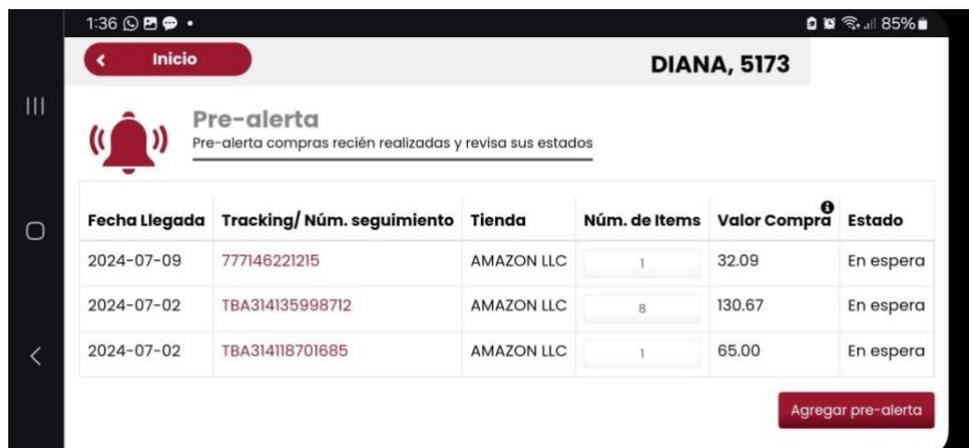
**Tracking.-** Es el número de seguimiento o rastreo del paquete con el que la tienda realiza el despacho de la orden u órdenes de compra que contienen las mercancías adquiridas por el cliente; hacia el shipping address solicitado.

2.2. Una vez que el cliente cuenta con los números de tracking, de manera obligatoria deberá realizar el PREALERTA en el sistema de casillero GEOBOX. Para ello, ingresará con sus credenciales a través del botón “INICIAR SESIÓN” en nuestro sitio e ingresará al apartado “COMPRAS Y PREALERTAS”:



Compras y  
pre-alertas

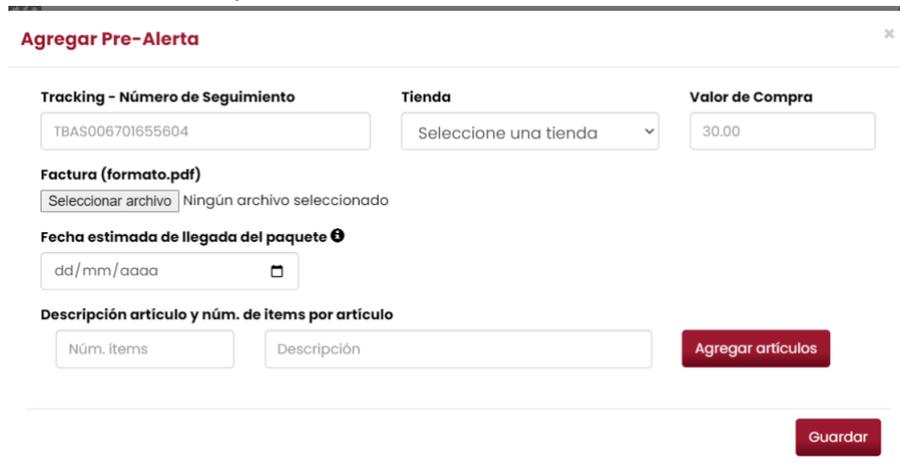
En esta pestaña usará el botón “Agregar pre-alerta”, para registrar cada uno de los trackings anunciados en la tienda donde realizó las compras.



Fecha Llegada	Tracking/ Núm. seguimiento	Tienda	Núm. de Items	Valor Compra	Estado
2024-07-09	777146221215	AMAZON LLC	1	32.09	En espera
2024-07-02	TBA314135998712	AMAZON LLC	8	130.67	En espera
2024-07-02	TBA314118701685	AMAZON LLC	1	65.00	En espera

Agregar pre-alerta

Por cada tracking anunciado por la tienda en línea, agregará un registro individual utilizando el formulario que le mostrará el sistema:



Para cargar la Factura, deberá verificar que el documento que le emita la tienda (que puede ser Orden de Compra, Recibo o Factura) cumpla con los siguientes requisitos:

- Nombres completos de la persona que hizo la compra.
- Que la dirección del casillero esté completa y correcta.
- Que se visualicen correctamente las descripciones de los artículos que compró.
- Que consten las cantidades de todos los artículos
- Que consten los valores de compra y el total.

→ **NOTA IMPORTANTE** : El valor de compra debe corresponder al valor en USD que se debitó de su medio de pago, porque es la moneda oficial en Ecuador.

Cada registro guardado quedará en estado “EN ESPERA” hasta su arribo a la bodega.

- 2.3. Los trackings entregados en las bodegas de GEOBOX por cuenta del CLIENTE serán recibidos por personal de Grupo Geomil en el sistema, y el estado de los paquetes automáticamente cambiará a “RECIBIDO” para su seguimiento en el casillero.
- 2.4. Posteriormente, el personal de GEOBOX realizará la verificación para validar que los contenidos prealertados por el cliente se correspondan con lo recibido físicamente en la bodega. En caso de inconsistencias, el personal de GEOBOX podrá realizar los ajustes en el sistema. Toda modificación generará un email de alerta al correo electrónico registrado por el cliente. Al concluir este proceso, el estado del registro cambiará a “INGRESADO”. Desde el estado “RECIBIDO” hasta el estado “INGRESADO” de los trackings en bodega, pueden transcurrir desde 24 hasta 72 horas laborables (Este lapso puede variar por factores externos a GEOBOX, como aglomeraciones de entrega de paquetería por parte los carriers contratados por las tiendas, ofertas de temporada de las tiendas, errores de entrega de los carriers, horarios tardíos de entrega, entre otros).
- 2.5. Comprobado que el detalle del paquete que consta en el sistema se corresponde con las mercancías físicas arribadas, se procederá con el pesaje y facturación inmediata. Desde este momento, el cliente podrá visualizar el número de guía de su embarque desde la opción “Paquetes” ubicada en el menú principal:



El sistema mostrará la siguiente pantalla, con el histórico de los paquetes generados.

Paquete	Fecha de embarque	Beneficiario	Extendido	Peso	Valor a pagar	Estado	Botón de Pagos	Pago por transferencia
GMB-310596	2024-06-29	DIANA SOLANGE BUITRON MINO	Ninguno	2.40lb	\$ 13.78	Embarcado	Pagar en línea	Subir comprobante
GMB-308752	2024-06-20	DIANA SOLANGE BUITRON MINO	Ninguno	1.60lb	\$ 9.18	Embarcado	Pagado	Subir Comprobante
GMB-308628	2024-06-20	DIANA SOLANGE BUITRON MINO	Ninguno	0.10lb	\$ 2.88	Entregado	Pagado	Subir Comprobante
GMB-305956	2024-06-19	DIANA SOLANGE BUITRON MINO	Ninguno	0.20lb		Recibida en oficinas	Pagado	Subir Comprobante
GMB-305247	2024-06-18	DIANA SOLANGE BUITRON MINO	Ninguno	4.50lb		Entregado	Pagado	Subir Comprobante
GMB-300556	2024-06-07	DIANA SOLANGE BUITRON MINO	Ninguno	0.20lb		Entregado	Pagado	Subir Comprobante
GMB-299046	2024-06-05	DIANA SOLANGE BUITRON MINO	Ninguno	6.60lb		Entregado	Pagado	Subir Comprobante
GMB-298537	2024-06-05	DIANA SOLANGE BUITRON MINO	Rosa Fernanda Landazuri Zuñiga	2.90lb		Entregado	Pagado	Subir Comprobante

## 2.6. Pagos

### 2.6.1. Botón de pagos

Esta es la opción preferida por GEOBOX. Sin recargos, sin trámites adicionales, paga con seguridad desde el casillero con el botón “Pagar en línea”.

El sistema le reenviará al proceso de *Place To Pay*, desde donde podrá realizar con total confianza su transacción.

### 2.6.2. Pago con transferencia bancaria

En el correo de notificación automático que llega al correo electrónico del cliente una vez se completa el proceso de facturación, se encuentran los datos bancarios para realizar la transferencia.

Realizada la transferencia, el cliente conservará el comprobante electrónico en formato PDF; luego ingresará al sistema GEOBOX 2.0, opción “paquetes” y seleccionará el paquete a pagar. El sistema le mostrará un formulario con los datos y el enlace para subir el comprobante de pago en PDF. Una vez cargado el comprobante a través del botón “Subir comprobante”, el sistema actualizará el estado de pago a “Comprobante recibido”.

Paquete	Fecha de embarque	Beneficiario	Extendido	Peso	Valor a pagar	Estado	Botón de Pagos	Pago por transferencia
GMB-310596	2024-06-29	DIANA SOLANGE BUITRON MINO	Ninguno	2.40lb	\$ 13.78	Embarcado	Pagar en línea	Comprobante recibido

El área de cobranzas, realizará la validación de la transferencia, y si no hay observaciones, aparecerá el mensaje de “Comprobante aprobado”.



Inicio DIANA, 5173

**Mis paquetes**  
Revisa el estado de tus compras empaquetadas Conoce los "estados" de tus paquetes

Desde dd/mm/aaaa Hasta 01/07/2024 Paquete

Paquete	Fecha de embarque	Beneficiario	Extendido	Peso	Valor a pagar	Estado	Botón de Pagos	Pago por transferencia
GMB-310596	2024-06-29	DIANA SOLANGE BUITRON MINO	Ninguno	2.40lb	\$ 13.78	Embarcado	Pagar en línea	Comprobante aprobado

Si el cliente desea pagar varios paquetes con una misma transferencia, lo podrá hacer, y deberá cargar el mismo comprobante en cada uno de los registros que correspondan. El área de cobranzas realizará el proceso de validación de forma automática.

### 2.6.3. Pago en ventanilla

Como último recurso, y únicamente en las ventanillas ubicadas en Quito Norte, Quito Sur, San Rafael, El Bosque, Pifo (Quito) y sucursal Albán Borja en Guayaquil, se aceptan las siguientes formas de pago:

- Efectivo
- Tarjetas de débito o crédito (desde \$ 10.00 en adelante)
- De Una

Como regla general, el pago con botón de pagos evita demoras innecesarias en el proceso y acorta el tiempo de espera en ventanillas.

### d. Condiciones particulares del servicio

A discreción del personal de Grupo Geomil, a fines de no interrumpir el proceso de embarque en caso de no recibirse a tiempo el PREALERTA, únicamente en categoría (4x4), realizaremos el registro y despacho con base en precios referenciales de los artículos disponibles en la web o en nuestra base de datos. La creación del embarque con los valores dispuestos para declaración se notificará al CLIENTE de manera automática en su casillero electrónico. El CLIENTE asumirá los costos o gastos que pudieran generarse durante el proceso de desaduanización en caso de generarse por causa de falta de información oportuna.

En caso de que el tracking ingresado supere los límites de la categoría 4x4, al recibir el email de registro en el casillero electrónico el cliente deberá ponerse en contacto con el equipo comercial de GEOBOX a través de los canales de Whatsapp 0967516067 o correo electrónico [comprasgeobox@grupogeomil.com](mailto:comprasgeobox@grupogeomil.com) para realizar la debida coordinación. Los paquetes de otras categorías no serán despachados sin coordinación previa con el beneficiario. El CLIENTE no podrá reclamar por la falta de despacho si no ha cumplido con esta obligación.

En todas las categorías, El CLIENTE será responsable de presentar los sustentos que acrediten el valor de compra de sus artículos, desde el arribo de los trackings a las bodegas de GEOMIL, hasta el plazo que las autoridades de Aduana del Ecuador lo determinen, en caso de que así se lo requiera durante el proceso de clareo o para control posterior. De existir diferencias entre la Declaración de Valor y la Factura de compra, o en caso de que, a criterio de la Autoridad Aduanera, se modifique el valor tributable de las mercancías, será responsabilidad del CLIENTE responder por estas, con todas sus implicaciones.



Los cambios de categoría por causa de haberse excedido los cupos o incumplido los parámetros para cada categoría, en caso de generar multas o gastos adicionales, deberán ser cubiertos por el CLIENTE.

A partir del arribo del embarque a Ecuador, el tiempo estimado para que el paquete salga de Aduana estará entre 5 y 7 días laborables.

## 5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

---

El CLIENTE tendrá en cuenta las particulares necesidades de las mercancías que haya adquirido y lleguen a los centros logísticos de Geomil Miami y Geomil Madrid. La tarifa de flete internacional ofrecida no incluye servicios especiales como reembalaje, seguro, bodegaje, retiro en ventanilla, devolución al remitente, cambios de dirección de entrega (redireccionamiento), servicio a domicilio, manejo especial de otras categorías o eliminación y descarte de mercancías de prohibido ingreso al Ecuador, rubros que serán agregados al flete en los casos pertinentes.

Toda carga que arribe a la bodega **se despachará en las condiciones y con el embalaje realizado por el vendedor**, salvo que el CLIENTE del servicio solicite reembalaje de forma expresa, en cuyo caso se agregará un rubro adicional por este servicio.

El cliente es **responsable de todas las compras enviadas a la bodega de GEOBOX y del seguimiento de dichas compras antes de su arribo**. En relación con la gestión de paquetes, se aplicarán las siguientes disposiciones:

- **Mercancía no identificada:** En los casos en que la mercancía llegue a nuestras instalaciones sin la identificación adecuada debido a etiquetas en mal estado, datos incorrectos o insuficientes, dicha mercancía será asignada al "Casillero Universal". El cliente dispondrá de un plazo máximo de **30 días** desde la fecha de registro del paquete en nuestras instalaciones para reclamarlo. Si transcurrido dicho plazo el cliente no procede a su reclamo, la mercancía será considerada **paquete abandonado**, sin derecho a posterior reclamación, y el cliente acepta automáticamente que dicho paquete podrá ser **destruido o donado**, sin responsabilidad alguna para **GEOBOX**.
- **Mercancía marcada como "entregada" por la tienda:** Si la tienda o proveedor donde se realizó la compra marca la mercancía como "entregada" en la bodega de **GEOBOX**, pero esta no ha sido asignada al casillero del cliente dentro de un plazo máximo de **7 días** desde el momento de la entrega, el cliente deberá notificar a **GEOBOX** sobre la falta de asignación. En caso de no presentar dicho reclamo dentro de los **30 días** posteriores a la fecha de entrega, se considerará la mercancía como **paquete abandonado**, y el cliente acepta que el paquete podrá ser **destruido o donado**, sin responsabilidad por parte de **GEOBOX**.
- **Mercancía de categorías A, C, D, E, F y Carga de Consumo:** Si el cliente realiza un pedido correspondiente a cualquiera de las categorías A, C, D, E, F o Carga de Consumo y no provee la documentación necesaria para la importación dentro de los **15 días** siguientes a la fecha de registro de la mercancía en su casillero virtual de **GEOBOX**, dicha mercancía será considerada **paquete abandonado**. El cliente acepta que, en este caso, el



paquete podrá ser **destruido o donado**, sin derecho a reclamación posterior ni responsabilidad para **GEOBOX**.

Se recomienda, además, solicitar el **servicio de seguro** (con un costo adicional), a través de los canales de contacto de GEOBOX, previo al despacho internacional, a fin de cubrir contra todo riesgo el valor de adquisición de los artículos, en especial si son frágiles o de alto valor.

Será **responsabilidad del CLIENTE** mantenerse informado acerca del buen uso del régimen courier en Ecuador, información que se encuentra disponible en la página web del Servicio de Aduanas del Ecuador SENA, en el siguiente enlace:

<https://www.aduana.gob.ec/envios-courier-postal/>

En caso de dudas o inquietudes sobre el proceso de importación en régimen Courier puede contactarse por los siguientes canales de atención:

- Llamada telefónica: 1700 GEOMIL.
  - Mensajes en Whatsapp: 0967516067
  - Correo electrónico: [comprasgeobox@grupogeomil.com](mailto:comprasgeobox@grupogeomil.com)

Será responsabilidad del **CLIENTE el cumplimiento de los requisitos aduaneros para la importación**, así como de abstenerse de enviar a los centros logísticos de GEOBOX en orígenes o solicitar el transporte internacional **para productos de prohibida importación**; los cuales, en caso de ser detectados por el personal de Grupo Geomil en orígenes, serán retenidos y **generarán inmediatamente un costo por bodegaje y servicio de manipulación por un valor de \$10**.

En el caso de que, pese a las inspecciones visuales que razonablemente se aplican durante el proceso de recepción, mercancías ocultas de prohibida importación en Ecuador no sean detectados y arribaren a destino, se estará a lo dispuesto por la autoridad aduanera del Ecuador, y **será responsabilidad del CLIENTE responder por los costos que se generen por concepto de multas y/o reembarque de las mercancías, así como daños y perjuicios ocasionados a la imagen y buen nombre de GEOMIL GROUP**.



El CLIENTE podrá modificar o actualizar los datos personales facilitados durante el proceso de registro como cliente, para lo cual hará uso de la opción “Perfil” desde el menú del Casillero.

Para eliminación del registro, realizará su solicitud a través de los siguientes canales:

- Mensajes en Whatsapp: 0967516067
- Correo electrónico: [comprasgeobox@grupogeomil.com](mailto:comprasgeobox@grupogeomil.com)

Para la modificación o eliminación de datos se considerará, además, lo establecido en el documento **CONSENTIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIO DE PÁGINA WEB** aprobado por el CLIENTE.

**El CLIENTE será responsable de revisar su cuenta GEOBOX por notificaciones automáticas enviadas a su correo electrónico y revisará su casillero virtual para verificar que los contenidos que se detallan se corresponden con las adquisiciones realizadas en las tiendas donde realizó sus compras.**

#### **Procedimiento Homónimos**

En caso de error de asignación de tracking a un cliente homónimo por omisión en el uso del código del casillero en la dirección de entrega, el CLIENTE a quien se le haya asignado el paquete deberá notificar a través del correo electrónico [comprasgeobox@grupogeomil.com](mailto:comprasgeobox@grupogeomil.com) o al Whatsapp 0967516067 de esta novedad previo al embarque; caso contrario, GEOBOX realizará el despacho bajo la premisa de “buena fe” y realizará los trámites de desaduanización normalmente.

- El CLIENTE a nombre de quien se realizó el despacho será responsable de la devolución de los artículos o el valor de compra de estos, en caso de existir un reclamo documentado de su real propietario.
- El CLIENTE se hará responsable de las multas, tributos y obligaciones determinados por Aduana en relación a sus paquetes importados.

#### **Procedimiento de entregas**

GEOMIL GROUP, a través de sus ventanillas y agencias autorizadas, realizará la entrega de los paquetes a los beneficiarios que constan en las guías de importación colocadas en el paquete; y se cerciorará de la identidad de los mismos al momento de la entrega. En caso de que la entrega deba realizarse a una persona distinta del beneficiario que consta en la guía (tercero), se solicitará de manera obligatoria la autorización expresa y formal. Para el efecto, se cuenta con un modelo de carta disponible en el siguiente enlace en nuestra página web:

<https://geomil-group.com/wp-content/uploads/2024/03/Carta-de-autorizacion-de-retiro-de-paquetes-2024.docx>

El CLIENTE o la persona autorizada por el beneficiario será responsable de revisar que su paquete retirado le corresponda, esté completo y sin novedades, en presencia de la persona que realiza la entrega del paquete en una oficina de Geomil, agencia autorizada o repartidor a domicilio y dejará constancia por escrito de cualquier novedad. De no realizar esta verificación con la oportunidad del caso, no habrá lugar a reclamo posterior.



## Pagodeimpuestos

Los valores generados por impuestos serán notificados por el departamento de cobranzas de GEOMIL GROUP, a fin de que el CLIENTE gestione directamente el pago en cualquier agencia bancaria a nombre de la SENAE con el número de liquidación respectiva. En caso de no cancelar en la fecha correspondiente, deberá asumir los intereses y multas impuestas por la Aduana del Ecuador.

A discreción de GEOBOX, para agilizar el proceso, se podrán cancelar los tributos menores a \$500.00 directamente ante Aduana y el cliente cubrirá el valor del reembolso de los impuestos más la comisión bancaria, a través de transferencia.

Para retirar o recibir sus paquetes, el cliente deberá estar al día con el pago de todas sus obligaciones.

## 6. ENTREGA DE PAQUETES A DOMICILIO

---

El CLIENTE dispone de dos opciones para recibir sus paquetes, en función de la selección que realice al momento de registrar su cuenta. A cada opción le corresponde una tarifa distinta.

1. Retiro en la agencia de Geomil más cercana a su localidad;
2. Servicio a domicilio.

La configuración de la modalidad de entrega solicitada durante el registro, se podrá modificar posteriormente en la opción "PERFIL". Los cambios registrarán para los envíos que se facturen (paquetes) generados con posterioridad al cambio.

La entrega a domicilio se la realizará a la dirección registrada por el cliente en el sistema, para lo cual el repartidor verificará la identidad de la persona que recibe el paquete solicitando la cédula de identidad. No se requerirá la autorización de entrega a un tercero. Será responsabilidad del CLIENTE asegurar que exista una persona debidamente autorizada en la dirección de entrega señalada en su casillero electrónico.

Se podrán realizar hasta 2 intentos de entrega (uno por día laborable). De no poder realizarse la entrega, se retendrá el paquete en la agencia más cercana de Geomil y se solicitará al CLIENTE que la retire. No se devolverá el valor incurrido por el servicio a domicilio por este concepto.

## 7. SERVICIO DE SEGURO

---

GRUPO GEOMIL, en cumplimiento de las regulaciones nacionales e internacionales que rigen el servicio de courier, en caso de que existan demoras en el servicio imputables a GEOBOX, restituirá hasta el 100% del valor cancelado por servicio de flete.

Por otra parte, y en cumplimiento de las regulaciones, GEOBOX ofrece el servicio de seguro para cubrir el valor de compra de los productos que no sean de prohibida importación, frágiles o mercancías peligrosas, a una tasa del 5% del valor total de la factura de compra.



## 8. TARIFAS E IMPUESTOS

---

Las tarifas vigentes para el servicio BOX desde Miami y España se promocionan a través de redes sociales y en las ventanillas de las agencias.

GEOBOX podrá aplicar descuentos, beneficios y promociones transitorias que no necesariamente modifiquen las tarifas vigentes, como beneficios adicionales a sus clientes, conforme sus objetivos de marketing. Los clientes registrados recibirán de manera periódica información relacionada con las promociones y descuentos vigentes.

## 9. TARIFAS Y PROMOCIONES

---

El CLIENTE sabe y acepta las tarifas que GEOBOX mantiene por concepto del servicio de flete internacional, así como servicios adicionales aplicables según el caso.

Para la aplicación de promociones y descuentos de temporada, el cliente podrá referirse a la información remitida a través de correo electrónico a la dirección señalada en su casillero electrónico.

## 10. DISCLAIMER

---

GEOBOX no se responsabiliza por demoras causadas por trámites aduaneros o vuelos cancelados, retrasados o suspendidos por las aerolíneas.

GEOBOX no se responsabiliza por los inconvenientes que se ocasionen en caso de que el cliente haya omitido la lectura de los mensajes enviados a través de los canales informativos que mantiene la empresa para la gestión del servicio.

GEOBOX no se responsabiliza por trackings extraviados que no cuenten con una prueba de entrega con firma de responsabilidad de personal que labore en nuestra empresa.

GEOBOX no se responsabiliza por daños o pérdidas de mercancías cuyo seguro no haya sido expresamente solicitado por el CLIENTE previo al embarque.

### CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Inicio de vigencia
00	20 de septiembre de 2022
01	1 de septiembre de 2023
02	23 de octubre de 2023
03	22 de julio de 2024