

2. Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web y Contratación del Servicio

Estos Términos y Condiciones (los “Términos”) regulan el acceso y uso de los sitios web de Choose Easy y la solicitud/contratación de servicios logísticos internacionales y nacionales ofrecidos por la Compañía. Al acceder, navegar o contratar, usted declara que ha leído y acepta estos Términos.

2.1 Definiciones

Usuario: persona que accede o navega el sitio web.

Cliente: persona natural o jurídica que solicita o contrata servicios.

Envío: mercancía o documentos entregados para transporte.

Orden de servicio / guía: documento o registro que identifica el envío y sus condiciones operativas.

2.2 Alcance del servicio

Choose Easy actúa como intermediario/gestor logístico según el caso, coordinando actividades de recolección, transporte, consolidación, documentación y seguimiento, a través de aliados y operadores logísticos. La disponibilidad, tiempos de tránsito y cobertura pueden variar por destino, restricciones, contingencias operativas y disposiciones de autoridades.

2.3 Requisitos de información y documentación

El Cliente se obliga a suministrar información completa, exacta y verificable sobre remitente, destinatario, contenido, valor declarado, peso/dimensiones y documentación soporte. La inexactitud u omisión puede generar retrasos, retenciones, devoluciones, cobros adicionales o sanciones por parte de autoridades. Choose Easy podrá solicitar documentos adicionales para cumplimiento operativo, de seguridad o aduanero.

2.4 Mercancías prohibidas o restringidas

El Cliente declara que no enviará mercancías prohibidas o restringidas por ley o por políticas de operadores/autoridades (p. ej., armas, explosivos, sustancias ilícitas, materiales peligrosos no autorizados, fauna/flora protegida, falsificaciones, dinero en efectivo, entre otros). Si el envío contiene mercancía prohibida o no declarada, Choose Easy podrá rechazarlo, suspender el servicio y reportar a las autoridades cuando corresponda, sin perjuicio de los costos generados.



2.5 Pesos, medidas, revisión e inspección

Los costos se calculan con base en el peso real o peso volumétrico, el que sea mayor, conforme a la metodología del operador. El Cliente acepta que el envío puede ser inspeccionado por autoridades u operadores, y que pueden ajustarse pesos, dimensiones y cargos si hay diferencias con lo declarado.

2.6 Tarifas, impuestos, aduanas y costos adicionales

Las tarifas cotizadas pueden variar por: (i) ajustes de peso/volumen; (ii) recargos por combustible o temporada; (iii) correcciones de dirección; (iv) recolecciones adicionales; (v) bodegajes/almacenajes; (vi) devoluciones; (vii) trámites/documentación adicional; (viii) impuestos, aranceles o tasas en origen o destino.

Impuestos y aranceles: salvo pacto distinto por escrito, son asumidos por el destinatario o por quien determine el contrato/orden de servicio. Choose Easy no controla decisiones de aduana y no garantiza la nacionalización/liberación del envío.

2.7 Pagos y facturación

Los pagos se podrán realizar por los medios disponibles en los canales de venta. La prestación del servicio puede estar sujeta a confirmación del pago. La facturación se realizará conforme a la normativa tributaria colombiana aplicable.

2.8 Tiempos de entrega y eventos fuera de control

Los tiempos de tránsito son estimados y no constituyen garantía. Pueden presentarse demoras por factores como clima, cierres de aeropuertos, congestión, revisiones aduaneras, paros, cambios regulatorios, fuerza mayor o caso fortuito. En tales eventos, Choose Easy brindará gestión y comunicación, sin que ello implique responsabilidad por el retraso.

2.9 Responsabilidad, límites e indemnidad

La responsabilidad de Choose Easy se sujeta a las condiciones de la orden de servicio, la naturaleza del servicio y las reglas del operador aplicable. En general, la Compañía no será responsable por: (i) actos u omisiones del Cliente (información incorrecta, embalaje inadecuado, declaración errónea); (ii) retenciones, decomisos o decisiones de autoridad; (iii) mercancía prohibida/restringida; (iv) fuerza mayor/caso fortuito.

Cuando el Cliente requiera cobertura adicional (seguro/valor declarado), deberá solicitarla y pagarla conforme a las opciones disponibles. El Cliente se obliga a mantener indemne a Choose Easy frente a reclamaciones de terceros derivadas de su incumplimiento o de la naturaleza del contenido enviado.



2.10 Reclamaciones (PQR)

Las reclamaciones por pérdida, avería o faltantes deben presentarse por escrito al correo sc.choose@chooseeasyex.com, aportando soportes (guía, factura, fotos, actas). Los tiempos y requisitos de reclamación pueden depender del operador y del destino. El Cliente acepta colaborar con la información necesaria para la gestión.

2.11 Uso del sitio web

El Usuario se obliga a usar el sitio de manera lícita, sin afectar su seguridad o disponibilidad. Se prohíbe: acceder sin autorización a sistemas, introducir malware, realizar scraping no autorizado, suplantar identidad, o infringir derechos de terceros.

2.12 Propiedad intelectual

Los contenidos del sitio (marcas, logos, textos, imágenes, diseño y software) son propiedad de Choose Easy o de sus licenciantes. Queda prohibida su reproducción o uso no autorizado.

2.13 Enlaces a terceros

El sitio puede contener enlaces a páginas de terceros. Choose Easy no controla ni se responsabiliza por su contenido, políticas o prácticas.

2.14 Modificaciones

Choose Easy podrá modificar estos Términos en cualquier momento. La versión vigente será la publicada en el sitio web.

2.15 Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia será sometida a los jueces competentes de Bogotá D.C., salvo que la ley disponga un fuero diferente.

