PROPUESTA LOGÍSTICA

EFFICOMMERCE S.A.S. por medio de las alianzas comerciales que sostiene con las transportadoras más importantes del país, ofrece un portafolio amplio a sus clientes para que seleccionen la mejor opción para sus envíos.

Elementos que componen el costo del flete total de una guía:

- **Flete:** Corresponde al servicio de transporte por movilizar un paquete de un origen a un destino.
- **Manejo (% sobre el valor declarado):** Corresponde al **seguro** que la transportadora te cobra para proteger tu paquete y en caso de un siniestro la transportadora te pagará el valor declarado.
- **Comisión de recaudo:** Corresponde al cobro que hace la transportadora por la gestión de recaudar el dinero de la venta asociado a la guía.

Entre más volumen de guías realices mayor **descuento** tendrás **en todas de las transportadoras** disponibles en el país.

Solicita tu descuento alcanzado en nuestra línea única de servicio al cliente: +593 95 869 9896

BONIFICACIÓN	Guías movilizadas en cualquier transportadora durante un mes	
	DESDE	HASTA
0%	0	119
10%	120	599
15%	600	1.199
20%	1.200	1.799
25%	A partir de 1.800 guías al mes	

Notas sobre las bonificaciones:

- Al siguiente mes de cumplir el volumen, podrás solicitar el aumento de descuento.
- Si transcurren dos meses en los cuales una empresa **no cumpla con el volumen** correspondiente de un rango de descuentos, **automáticamente será reclasificado** al tercer mes **sin previo aviso**.
- La reliquidación de fletes por pesos mal declarados no tienen descuento (tarifa full).

Con la transportadora **GINTRACOM** podrás enviar tus paquetes, a nivel nacional por medio de su servicio de **Paquete Terrestre,** que tengan un peso entre 1 y 5 kg. Su experiencia en comercios electrónicos, es una gran ventaja para la eficiencia en las entregas y la reducción de la devolución de paquetes.

FLETE
(Precios antes de IVA)

DESDE	HASTA	LOCAL	LOCAL ESPECIAL	PROVINCIAL	PROVINCIAL ESPECIAL	NACIONAL	NACIONAL ESPECIAL
1 Kg	5 Kg	USD 2.74	USD 3.46	USD 4.04	USD 4.76	USD 4.76	USD 5.48

DESDE	HASTA	RECOGIDA EN BODEGA
1 Kg	150 Kg	USD 0 (Solo se cobra el Fulfillment)

MANEJO

Es el **1%** sobre el valor declarado + IVA.
Monto máximo asegurado: El monto máximo asegurado es de USD 1,000.
En caso de un siniestro, GINTRACOM responderá bajo las siguientes políticas de indemnización:

COMISIÓN DE RECAUDO (Recaudo en efectivo y electrónico)

RANGOS VALOR A RECAUDAR		%	Mínimo
DESDE	HASTA		
USD 0.01	USD 1.000	3% + IVA	USD 1.5 + IVA

DEVOLUCIONES

En los envíos de **GINTRACOM** que sean devolución definitiva, se cobrará el flete de ida y la comisión de manejo.
No se cobrará la comisión de recaudo en el trayecto de ida.
No se cobrará nada por el trayecto de devolución.

POLÍTICAS DE INDEMNIZACIÓN

- **En caso de pérdida o hurto:** Se **indemnizará el 80% del valor declarado**. El documento habilitante será la factura de venta debidamente registrada ante la entidad de control. No aplica para los casos descritos en el Art. 30 del Código Civil de Ecuador.
- **Indemnización en caso de mala gestión de la transportadora:** Se **indemnizará el 30% del valor declarado**. El estado de la guía continuara su proceso normal hasta llegar a Devolución Entregada a Origen. No aplica para los casos descritos en el Art. 30 del Código Civil de Ecuador.
- **Indemnización por productos entregados en mal estado a su origen o destino:** Se **indemnizará el 30% del valor declarado**. El documento habilitante será la factura debidamente registrada ante la entidad de control. El estado de la guía continuara su proceso normal hasta llegar a Devolución Entregada a Origen. No aplica para los casos descritos en el Art. 30 del Código Civil.

Con la transportadora **SERVIENTREGA** podrás movilizar a nivel nacional por medio de su servicio de **"Mercancía Premier y Mercancía Premier con Recaudo"** aquellos envíos que tengan un peso entre 2 Kg. y 50 kg.

FLETE

DESDE (Kg)	HASTA (Kg)	LOCAL	CANTONAL	PROVINCIAL	NACIONAL	ESPECIAL
1	2	$2.82 + IVA	$4 + IVA	$4.44 + IVA	$4.79 + IVA	$6.66 + IVA
Kilo Adicional		$0.53 + IVA	$0.73 + IVA	$0.79 + IVA	$0.98 + IVA	$1.33 + IVA

MANEJO

Es el **0%** sobre el valor declarado para envíos declarados entre $0 USD y $30 USD, en caso de un siniestro la transportadora indemnizará el valor declarado en la guía.

Es el **1%** sobre el valor declarado + IVA para envíos declarados con valores superiores a $30 USD. En caso de un siniestro la transportadora indemnizará el 100% valor declarado en la guía **menos el 10% de deducible.**

En guías con recaudo no es posible **Declarar** un valor diferente al valor a **Recaudar**.

Monto máximo asegurado: El monto máximo asegurado es de $1.000 USD

COMISIÓN DE RECAUDO (Recaudo en efectivo y electrónico)

RANGOS VALOR A RECAUDAR		%	Mínimo
DESDE	HASTA		
USD 0.01	USD 1.000	4% + IVA	USD 1.5 + IVA

DEVOLUCIONES

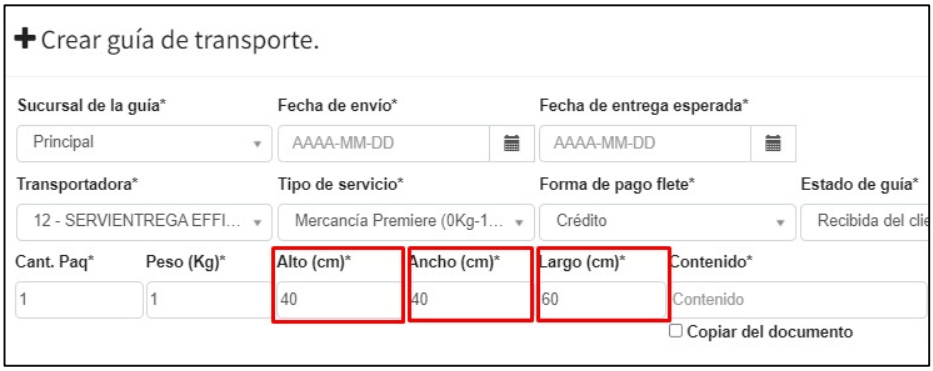
En los envíos de **Servientrega** que sean devolución definitiva, se cobrará el flete de ida completo: es decir, el costo del flete, la comisión de manejo y la comisión de recaudo.
No se cobrará nada por el trayecto de devolución.

INSTRUCTIVO PARA LA LIQUIDACIÓN DEL PESO VOLUMETRICO

Si la mercancía tiene peso real entre 0.1 a 150 kilos, por unidad de empaque se deberán medir cada una de sus aristas (largo x alto x ancho) en centímetros y dividir por 6.000 como factor de conversión, como se ve en la siguiente imagen, en todo caso la transportadora facturará el mayor peso: El real que lo obtenemos por medio de una báscula o el volumétrico que obtenemos realizando esta fórmula:



Los datos con los que realizas la fórmula, son los que debes diligenciar en las casillas correspondientes, como se indica en la siguiente imagen, (aquí debes diligenciar las medidas en centímetros):



Con la transportadora **LAARCOURIER** podrás movilizar a nivel nacional por medio de su servicio de **"Carga liviana"** aquellos envíos que tengan un peso entre 2 Kg y 50 kg.

FLETE

DESDE (Kg)	HASTA (Kg)	URBANO	PRINCIPAL	SECUNDARIA	ESPECIAL	ORIENTE
1	2	$ 2.94 + IVA	$ 3.79 + IVA	$ 4.20 + IVA	$ 4.46 + IVA	$ 5,92 + IVA
Kilo Adicional		$ 0.59 + IVA	$ 0.84 + IVA	$ 0.93 + IVA	$ 1.06 + IVA	$ 1.73 + IVA

MANEJO

Es el **0%** sobre el valor declarado para envíos declarados entre $0 USD y $30 USD, en caso de un siniestro la transportadora indemnizará el valor declarado en la guía.

Es el **1%** + IVA, en caso de un siniestro la transportadora indemnizará el 100% valor declarado en la guía **menos el 10% de deducible.**

En guías con recaudo no es posible **Declarar** un valor diferente al valor a **Recaudar**.

Monto máximo asegurado: El monto máximo asegurado es de $1.000 USD

COMISIÓN DE RECAUDO (Recaudo en efectivo y electrónico)

RANGOS VALOR A RECAUDAR		%	Mínimo
DESDE	HASTA		
USD 0.01	USD 1.000	4% + IVA	USD 2 + IVA

DEVOLUCIONES

En los envíos de **Laarcourier** que sean devolución definitiva, **se cobrará para el trayecto de ida**: el flete, la comisión de manejo, el alistamiento (Fulfillment) y **para el trayecto de devolución se cobrará:** $1 USD + IVA. No se cobra comisión de recaudo en ninguno de los dos trayectos.

SERVICIOS DE BODEGAS LOGÍSTICA EFFICOMMERCE

- Recepción de mercancía en bodega y etiquetado de SKU sin costo.

- Alistamiento (Fulfillment) de paquetes
  - **USD 1.10 + IVA** por paquetes con máximo 5 unidades.
  - **USD 0.15 + IVA** por cada unidad a partir de la sexta unidad de un paquete.
  - **Aplican las bonificaciones** por volumen del 10%, 15%, 20% y 25%.

- Almacenamiento de referencias que cumplan 90 días sin despachos: **USD 5 + IVA** por 0.25 m^3.

- Material especial para prealistamiento:
  - m^2 de papel burbuja: **USD 0.25 + IVA.**
  - m^2 de cartón corrugado: **USD 0.50 + IVA**.

- **Hora** hombre para tareas extras de bodegas (revisión de mercancía, armado de cajas, empaque de material publicitario y demás) diferentes al alistamiento, empaque del producto en bolsa y pegado de etiquetas: **USD 6 + IVA**.

Dirección del remitente para la bodega de Logística Efficommerce:

- **Ecuador / Pichincha / Quito:**
  Calle de Los Pinos E8-250 y Avenida 6 de diciembre.
- **Ecuador / Guayas / Guayaquil:**
  Avenida Juan Tanca Marengo Km 4.5 Plaza Sai Baba. Bodega 7.

GENERALIDADES FINALES DE TODAS LAS TRANSPORTADORAS

Pagos:

Efficommerce **liquidará AL INSTANTE** los recaudos de las guías que lleguen a un estado final (Entregado o Devolución) y los clientes podrán solicitar pagos de su **saldo disponible** en cualquier momento y se **consignarán TODOS LOS DÍAS** de lunes a sábado, inclusive en días feriados.

El costo de consignación de cada solicitud de retiro se rige bajo la siguiente tabla:

TARIFAS DE COMISIÓN POR RETIROS DE WALLET			
PAÍS OPERACIÓN	**DIVISA RETIRO**	**COSTO RETIRO NACIONAL**	**COSTO RETIRO INTERNACIONAL**
Colombia	COP	$4.400 COP	$154.000 COP
Ecuador	USD	$1 USD	$35 USD
República Dominicana	DOP	RD$62 DOP + 0.18% sobre el valor retirado	$2.170 DOP + 0.18% sobre el valor retirado
Guatemala	GTQ	Q8 GTQ	$280 GTQ
Costa Rica	CRC	¢600 CRC	¢18.000 CRC

Pagos nacionales: Aplican cuando el dinero se envía a una cuenta bancaria en cualquiera de los países donde Efficommerce tiene operación.
Ejemplo: Si vendes en Ecuador y recibes pagos en USD, pero necesitas el reembolso en Colombia, este se considera un pago nacional.

Pagos internacionales: Aplican cuando el dinero se envía a una cuenta bancaria en un país donde Efficommerce no tiene operación.
Ejemplo: Si vendes en Colombia y recibes pagos en COP, pero necesitas el reembolso en España, Estados Unidos, China u otro país sin operación de Efficommerce, se aplicarán las comisiones indicadas en “Costo retiro internacional”.

Importante:
Efficommerce también puede realizar los desembolsos a través de plataformas como Payoneer y PayPal

POLÍTICAS PARA RESPONDER PQRS

Los requisitos, tiempos de radicación y valores de reconocimiento de las reclamaciones varían según cada transportadora.
Las novedades contempladas son: Generada, Sin Movimiento/Con Trazabilidad, Pérdida, Avería, Trocamiento, Saqueo interno del contenido, novedades en la prestación del servicio y Siniestro.
Por lo anterior, es importante validar previamente las condiciones aplicables a cada caso, ya que tanto los soportes requeridos como los tiempos de presentación y los montos de reconocimiento pueden diferir según la transportadora seleccionada.
Para consultar el detalle de los requisitos, soportes, tiempos de radicación, condiciones de procedencia y valores de reconocimiento establecidos por cada transportadora, podrás acceder a las Políticas PQR publicadas en nuestra página web:

https://www.efficommerce.com/transportadoras/politicas-pqr/

Las reclamaciones presentadas por fuera de los tiempos establecidos o que no cumplan con las políticas y requisitos definidos por la transportadora podrán ser declaradas como no procedentes.

ENVÍOS Y MERCANCÍAS DE PROHÍBIDO TRANSPORTE

Son objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales. Conforme al numeral 14.3. del artículo 14 de la Resolución 3038 de 2011, los usuarios deben abstenerse de enviar los siguientes objetos postales:

- Objetos cuyo transporte esté prohibido por la Ley.
- Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país destino.
- Objetos que, por su naturaleza o embalaje, pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador, tales como vidrios, metales, cuchillos sin la debida protección.
- Animales vivos.
- El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor o

similar naturaleza, que no se envíen asegurados. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios.

- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.

RECURSO DE REPOSICIÓN O APELACIÓN

El artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el término para interponer recurso de reposición es de diez (10) días hábiles, a partir del día siguiente a la notificación del acto administrativo. En el presente asunto la notificación de la Resolución 7443 del 11 de agosto de 2020, fue realizada de conformidad con lo señalado en el artículo 4 del Decreto 491 de 2020.

Después de ser escalada su tiempo de respuesta es dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

NOVEDADES LOGÍSTICAS

Una vez la tienda que ha vendido el producto, haya contactado al destinatario para solucionar la novedad y corregir algún campo de la dirección, el equipo logístico de Novedades de EFFICOMMERCE apoyará la comunicación de esta solución con la transportadora.
EFFICOMMERCE brinda un apoyo en la comunicación de novedades, con un equipo de trabajo especializado en la logística E-commerce, enfocados en disminuir el nivel de devoluciones. También contamos en nuestras instalaciones con personal Inhouse de las empresas transportadoras aliadas, para garantizar un escalamiento correcto en el proceso logístico de nuestros clientes.