RECOMENDACIONES Y ARTÍCULOS PROHIBIDOS

En **YO SOY VENEZUELA ENVIOS** queremos que tu experiencia sea clara, segura y sencilla. Por eso, antes de realizar un envío, te recomendamos conocer nuestras condiciones, restricciones y recomendaciones.

Estas condiciones aplican de manera general a nuestros servicios de envío de paquetería desde Colombia hacia Venezuela, incluyendo los paquetes enviados directamente por nuestros clientes y aquellos gestionados a través de nuestro servicio de casillero.

ARTÍCULOS PROHIBIDOS

Por razones de seguridad, normativas de transporte y procedimientos logísticos, existen productos que no pueden ser transportados.

Entre ellos se encuentran, de manera general:

- Líquidos.
- Productos inflamables o peligrosos.
- Sustancias químicas.
- Materiales explosivos.
- Armas, municiones y elementos relacionados.
- Sustancias ilegales.
- Productos que puedan representar un riesgo para las personas, la mercancía o el transporte.
- Mercancía cuya importación, transporte o comercialización se encuentre prohibida por las autoridades competentes.
- Cualquier otro artículo que esté restringido por las condiciones de transporte, procesos logísticos o normativa aplicable.

Importante: La lista de productos prohibidos o restringidos puede estar sujeta a cambios. Si tienes dudas sobre un artículo específico, consúltanos antes de realizar el envío.

PRODUCTOS RESTRINGIDOS O SUJETOS A CONDICIONES ESPECIALES

Existen productos que, aunque no estén completamente prohibidos, pueden requerir condiciones especiales de transporte, revisión o documentación.

Por esta razón, recomendamos consultar previamente cuando tengas dudas sobre el envío de determinados productos.

Actualmente, no manejamos líquidos ni productos para el cabello que sean líquidos, debido a las condiciones de transporte y manipulación de este tipo de mercancía.

YO SOY VENEZUELA ENVIOS podrá rechazar aquellos productos que no cumplan con nuestras condiciones de servicio o que puedan representar un riesgo para la operación, otros paquetes o las personas involucradas en el proceso.

EMBALAJE Y PROTECCIÓN DE LOS PRODUCTOS

El correcto embalaje de la mercancía es fundamental para proteger los productos durante su traslado.

El cliente es responsable de entregar sus artículos debidamente empacados y protegidos, especialmente cuando se trate de mercancía delicada, frágil o susceptible a golpes, presión, movimiento o manipulación.

Recomendamos utilizar:

- Cajas resistentes y adecuadas al tamaño del producto.
- Materiales de protección como espuma, cartón, papel, plástico de burbujas u otros elementos apropiados.
- Protección individual para artículos frágiles.
- Separación adecuada entre productos cuando se envíen varios artículos dentro de una misma caja.

- Embalaje especial para productos que puedan dañarse por movimiento o manipulación.

Los artículos delicados no deben ser enviados sin la protección necesaria o utilizando únicamente su empaque comercial original, cuando este no sea suficiente para soportar el proceso de transporte.

En caso de que el cliente entregue mercancía con un embalaje insuficiente, **YO SOY VENEZUELA ENVIOS** podrá solicitar un embalaje adicional, realizar las recomendaciones correspondientes o rechazar el envío cuando considere que existe un riesgo para la mercancía o para otros paquetes.

CONDICIONES GENERALES PARA LOS ENVÍOS

Para realizar un envío, el cliente debe proporcionar información correcta y completa sobre la mercancía y los datos del remitente y destinatario.

El cliente es responsable de:

- Informar correctamente el contenido del paquete.
- Proporcionar datos completos y correctos del remitente y destinatario.
- Verificar que los productos cumplan con nuestras condiciones de envío.
- Informar si la mercancía presenta alguna característica especial que deba ser tenida en cuenta.
- Entregar los productos correctamente embalados.
- Realizar el pago correspondiente al servicio contratado.
- Conservar los comprobantes y la información relacionada con su envío.
- Atender cualquier solicitud de información adicional que pueda surgir durante el proceso.

La información suministrada por el cliente debe ser clara, completa y veraz.

La empresa podrá realizar las verificaciones correspondientes antes de aceptar definitivamente un paquete para su transporte.

PESO Y TARIFA DEL ENVÍO

Nuestros servicios de envío se manejan de acuerdo con el peso de la mercancía, conforme a las tarifas y condiciones vigentes al momento de realizar el servicio.

El valor final puede depender del peso registrado y de las condiciones específicas del envío.

Las tarifas pueden actualizarse, por lo que recomendamos consultar siempre los precios vigentes antes de realizar un envío.

REVISIÓN DE LOS PAQUETES

Los paquetes pueden estar sujetos a procesos de revisión, control y verificación durante las diferentes etapas de la operación.

La revisión puede realizarse por motivos de seguridad, control logístico, cumplimiento de las condiciones del servicio o requerimientos de las autoridades competentes.

Si durante una revisión se identifica un artículo prohibido, restringido o que no cumpla con las condiciones establecidas, el envío podrá ser retenido, rechazado o sujeto a las medidas correspondientes.

PROCESOS ADUANEROS Y AUTORIDADES

Los envíos hacia Venezuela pueden estar sujetos a procesos logísticos y aduaneros.

Una vez la mercancía entra en los procesos correspondientes, pueden existir revisiones, controles, retenciones, requerimientos o procedimientos realizados por las autoridades competentes, los cuales son independientes de **YO SOY VENEZUELA ENVIOS**.

En estos casos, los tiempos de entrega pueden verse afectados por situaciones que están fuera del control directo de la empresa.

SERVICIO DE CASILLERO

Nuestro servicio de casillero permite recibir tus compras y paquetes en Colombia para posteriormente gestionar su envío hacia Venezuela.

El casillero puede utilizarse para recibir diferentes compras y reunirlas en un mismo envío, de acuerdo con las condiciones del servicio.

La consolidación y el reempaque están disponibles para nuestros clientes según las condiciones establecidas.

Para garantizar una correcta identificación de los paquetes, es importante utilizar correctamente los datos proporcionados al momento de realizar una compra.

RECOMENDACIONES PARA NUESTROS CLIENTES

Para evitar inconvenientes y facilitar el proceso, recomendamos:

1. **Consulta antes de enviar**

Si no estás seguro de que un producto pueda ser transportado, **consúltanos antes de realizar la compra o preparar el envío**.

2. **Empaca correctamente tus productos**

Protege especialmente los artículos frágiles, delicados o susceptibles a daños durante la manipulación y el transporte.

3. **Declara correctamente el contenido**

No ocultes ni declares información diferente a la contenida en el paquete. La información proporcionada debe corresponder con la mercancía enviada.

4. **Conserva tus comprobantes**

Guarda facturas, comprobantes de compra, números de seguimiento y cualquier información relacionada con tu paquete.

5. **Verifica los datos del destinatario**

Antes de entregar tu paquete, asegúrate de que los datos del destinatario sean correctos y estén completos.

6. **No envíes artículos prohibidos**

Evita preparar o entregar mercancía que esté incluida dentro de nuestros artículos prohibidos o restringidos.

7. **Si utilizas nuestro casillero, identifica correctamente tus compras**

Utiliza los datos de tu casillero al momento de realizar tus compras para facilitar la identificación y recepción de tus paquetes.

RESPONSABILIDAD SOBRE LA MERCANCÍA

El cliente debe asegurarse de que la mercancía entregada cumpla con las condiciones establecidas y se encuentre correctamente protegida para su transporte.

YO SOY VENEZUELA ENVIOS se compromete a realizar la gestión y transporte de los paquetes de acuerdo con las condiciones del servicio contratado. Sin embargo, existen situaciones relacionadas con el estado, naturaleza, embalaje o características propias de la mercancía que deben ser responsabilidad del cliente.

En especial, recomendamos prestar atención al embalaje de productos frágiles, delicados o susceptibles a golpes, ya que una protección insuficiente puede aumentar el riesgo de daño durante la manipulación y transporte.

IMPORTANTE

Las condiciones de servicio, artículos prohibidos, restricciones, tarifas y procedimientos pueden actualizarse de acuerdo con cambios en nuestra operación, las condiciones de transporte o las disposiciones de las autoridades competentes.

Por eso, recomendamos consultar siempre la información vigente antes de realizar un envío.

¿Tienes dudas sobre algún producto?

Antes de enviarlo, escríbenos. Nuestro equipo estará disponible para orientarte y ayudarte a determinar si tu mercancía cumple con las condiciones para ser transportada.