

## 1 Términos y condiciones

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones primarias para la ejecución de los servicios el transporte y distribución de la mercadería y/o envíos que el cliente encomienda a CORREO ANDREANI S.A. (en adelante “Andreani”) (en adelante, los “**Servicios**”).

La aplicación y aceptación por parte de Uds. de los términos y condiciones que se describen a continuación (en adelante, los “**Términos y Condiciones**”) es una condición esencial para comenzar con la ejecución de los Servicios contratados.

## 2 Los Servicios

### 2.1. Retiro

- a. En el momento del retiro de un envío en un establecimiento de un cliente o en el lugar que el cliente informe que se debe hacer el mismo, Andreani no realizará la verificación visual, ni de integridad o estado del contenedor y/o embalaje. Dicha verificación se realizará recién en el momento del procesamiento que efectuará Andreani en sus instalaciones contando con un plazo de 48hs hábiles para rechazar el envío.
- b. Las causales de rechazo de un envío pueden ser, a modo de ejemplo y sin que implique una limitación, las siguientes: roturas de embalaje externo, falta de documentación, diferencia entre el lógico y físico; que los bultos no se encuentren cerrados, embalaje deficiente o inexistente.
- c. Es condición de los Servicios y para que Andreani retire la carga que los envíos se encuentren separados y debidamente individualizados conforme el siguiente detalle: (1) Pequeños: Aforo < a 50 kg (2) Grandes: Aforo > a 50kg.
- d. Andreani siempre recibirá la mercadería o envíos en bultos cerrados listos para su transporte o distribución, razón por la cual Andreani en ningún momento conocerá el contenido (salvo declaración expresa del mismo en la documentación comercial) ni su estado. Como consecuencia de ello, es responsabilidad exclusiva del cliente entregar a Andreani los bultos cerrados y debidamente embalados, más allá del packaging comercial, con los materiales internos (Telgopor; goma espuma, bolsas de aire, etc.) que estime adecuado a las características, ya que es el cliente quién conoce las características de la mercadería y/o de los productos encomendados a Andreani. Es clave aclarar que durante la ejecución de los Servicios los envíos son manipulados (carga, descarga y estiba) en distintas ocasiones y eventualmente pueden sufrir algún golpe involuntario.
- e. El embalaje de los productos debe ser apto para el circuito de distribución y entrega unitaria.
- f. Los envíos pequeños deben ser colocados por el cliente en contenedores que permitan su correcta manipulación.
- g. En casos donde el retiro de mercadería corresponde a productos devueltos por el destinatario o por cambios (ejemplo: producto nuevo por defectuoso, canje, etc.), Andreani no se responsabiliza por el estado o integridad del producto/contenido, ni por el packaging/embalaje, siendo ello responsabilidad exclusiva del cliente quien deberá coordinar con el destinatario las medidas y acciones que estime corresponder a tal fin.
- h. Andreani solo verificará estado del embalaje exterior del envío. Toda la documentación para efectuar retiro y para la correcta identificación de cada envío deberá ser confeccionada por el cliente y entregada a Andreani.
- i. Tanto el cliente como Andreani deberán hacer el seguimiento de los envíos objeto de logística inversa con recambio. En caso de que el envío o el recambio deba ser entregado a un tercero ajeno a Andreani (ej. Service) o el tercero deba entregar un producto a Andreani, cualquier cuestión relacionada con dicho tercero o el producto (ej. no entrega, productos distintos, producto dañado; etc.) será responsabilidad exclusiva del Cliente.

### 2.2. Seguro

- a. Todo envío o mercadería que tenga por objeto los Servicios debe estar amparada por un seguro de mercadería que cubra los riesgos del transporte o distribución que deberá ser contratado por el cliente o por Andreani, según se acuerde en forma previa al comienzo de la ejecución de estos.
- b. Cláusula de Eximición de Responsabilidad a Andreani. Cuando sea el cliente quien contrate el seguro antes referido deberá incluir, sin excepción, en la póliza la cláusula de eximición de responsabilidad al transportista.
- c. Robos. Salvo en los casos en que alguna de las partes contrate un seguro que cubra el eventual robo de mercadería, el robo será considerado un caso fortuito o de fuerza mayor en los términos del art. 1730 del Código Civil y Comercial de la Nación, siguientes y concordantes.
- d. Mercadería Usada. En caso de contratar el seguro de Andreani debe tenerse en cuenta que el mismo cubre parcialmente la mercadería/productos usados (no cubre roturas, abolladuras derrames, mojadura, contacto con otras cargas y contaminación).

- e. **Compensación y su alcance.** Andreani compensará al cliente únicamente en los casos en que (i) los seguros no cubran los siniestros por culpa exclusiva de Andreani; o (ii) exista dolo debidamente acreditado; o (iii) hurto; o (iv) faltante o extravío de Andreani o del personal en quien ésta delegue sus tareas. Por otra parte, considerando los volúmenes que Andreani concentra y distribuye diariamente, la extensa cobertura geográfica y las distintas paradas y/o etapas del traslado de los envíos, se establece una tolerancia por eventuales roturas y/o faltantes y/o extravíos del 1% sobre la cantidad de movimientos de envíos de mes, con un mínimo de 1 envío. En caso que se configure el supuesto de compensación, y luego de considerar la tolerancia antes referida, la misma tendrá como límite máximo el menor de los siguientes valores: (i) el declarado de la mercadería neto de impuestos; (ii) el de reposición de la mercadería neto de impuestos; (iii) el de producción de la mercadería neto de impuestos; o (iv) el equivalente al veinte por ciento (20%) del promedio mensual de la facturación de servicios brindados por Andreani al cliente durante los ciento ochenta (180) días inmediatos anteriores al siniestro neto de impuesto. Asimismo, Andreani nunca responderá en exceso a dichos valores por cualquier inconveniente, daños o perjuicios ocasionados por cualquier evento que disminuya de cualquier modo el valor de la mercadería, u ocasione su pérdida o entrega fuera de las condiciones acordadas y/o las consecuencias del siniestro, como quiebre de stock, daño emergente, lucro cesante, pérdida de ventas, de oportunidades o valor chance, costos de reposición, impositivos y financieros, etc.

## 2.3. Procesamiento

- a. El físico entregado por el cliente para admisión de Andreani debe venir hermanado con la información lógica ya sea por base de datos o web services para asegurar el procesamiento en tiempo y forma. Andreani dará ingreso a los envíos y en el plazo de 48 hs. hábiles de realizada la admisión, Andreani informará al cliente la existencia de sobrantes físicos, los cuales al no tener información lógica no será posible su correcto procesamiento.
- b. Los plazos corren a partir del momento en que Andreani cuente con la información lógica y el físico.
- c. En el momento de la admisión de un envío Andreani verificará que el mismo cumpla con la condición de embalaje exterior y se levantará una incidencia con dos (2) posibles soluciones:
- Devolución al cliente (transporte a cargo del cliente en el plazo que las partes determinen de común acuerdo).
  - Reembalaje realizado por Andreani con costo a cargo del cliente o según lo definido en carta oferta.
- d. Seguimiento de envíos: el cliente deberá realizar el seguimiento diario sobre los envíos admitidos por Andreani desde la plataforma Andreani.com (“[Andreani.com](#)”).

**2.4. Condiciones de Entrega:** Salvo que expresamente se acuerde lo contrario y por escrito, los envíos serán entregados por Andreani al destinatario en línea municipal del domicilio informado.

## 2.5. Constancia de Entrega.

Todas las entregas de los envíos se realizarán contra la entrega en el mismo momento de una constancia de entrega debidamente conformada por el destinatario. En las entregas B2B, en el caso de que el destinatario, por motivo alguno, entregue a Andreani la constancia de entrega conformado con posterioridad al momento de recibir el envío, será responsabilidad exclusiva del cliente cualquier observación que el destinatario detalle en la constancia de entrega con posterioridad a la entrega.

## 3.2. Reclamos:

Antes de iniciar un reclamo, el cliente deberá ingresar en Andreani.com y verificar el estado del envío. Las situaciones que pueden presentarse son las siguientes: (a) el envío está siniestrado, o (b) el envío no está siniestrado.

Si el envío no figura como siniestrado, en caso de corresponder, el cliente deberá realizar el reclamo en Andreani.com, dentro del plazo establecido a continuación según el motivo del reclamo, seleccionando la categoría correspondiente en función del reclamo a realizar para la posterior evaluación del Centro de Atención al Cliente de Andreani (“CAC”).

En caso de efectuar un reclamo cuyo motivo se encuentra detallada a continuación, el cliente deberá tener en presente las siguientes condiciones:

- a. **Reclamos de envíos sin admisión:** en caso de que el cliente detecte envíos sin admisión por parte de Andreani, deberá generar el reclamo cargándolo por la misma plataforma a través de un ticket por el portal de CASOS de Atención al Cliente. Dentro del Ticket generado se deberá adjuntar un documento firmado por el responsable del retiro de la carga y con el registro de cantidad

y/o envíos retirados. El plazo para formular el reclamo sobre carga retirada, con su respectiva información lógica y no admitida por sistema es de 72 hs. como máximo.

**b. Reclamos por falta de entrega:** casos donde el destinatario eventualmente informe no haber recibido el envío. i) Envíos que figuran en Andreani.com como entregados: el plazo para presentar el reclamo es de hasta 48 horas posteriores a la fecha de entrega que figura en Andreani.com; ii) Envíos que no figuran como entregados en Andreani.com: el plazo para presentar el reclamo es de 12 meses desde la fecha en que se requirió el servicio de envío. Recibido el reclamo dentro del plazo, el analista del CAC determinará si es procedente o no a través del análisis de evidencia que incluye: datos de recepción del envío, correcta geolocalización, remito/ carta de porte conformada/ digitalizada, hoja de ruta de distribución). En caso de que el CAC encuentre elementos para constatar la entrega, dicha circunstancia será informada al cliente y el reclamo será rechazado. (1) Ante escenarios donde el envío aún no tiene estado final (entregado), la justificación del reclamo debe fundamentarse desde Andreani.com. (2) Ante supuestos donde la novedad final es entregada pero el destinatario afirma no haber recibido el envío, el cliente deberá adjuntar toda la evidencia disponible que justifique el reclamo.

**c. Reclamos por faltantes/rotura del continente (embalaje, caja, film, etc.):** ante estas eventuales situaciones, el cliente deberá realizar el reclamo dentro del plazo de hasta 48 horas posteriores a la entrega del envío. Personal del CAC verificará si corresponde o no el reclamo mediante evidencia que confirme la rotura (remito/carta de porte conformada y observada, hoja de ruta de rendición al cliente conformada y observada, etc.), en cualquiera de los casos con la observación declarada en el documento indicado y/o fotos. Si no hay observación en el documento y/o fotos, dicha circunstancia será informada al cliente y se rechazará el reclamo.

**d. Reclamos por SLA VIGENTE:** Cuando el reclamo del cliente derive de un supuesto incumplimiento a un SLA, previamente acordado por escrito entre Andreani y el cliente, donde no sería necesaria la "novedad final", el motivo del reclamo deberá categorizarse por "INCUMPLIMIENTO DE SLA". El CAC analizará la procedencia o no del reclamo.

Envíos siniestrados o con reclamo con resolución favorable: a) si el envío está incidentado en Andreani.com, o b) si el CAC determinó que el reclamo del cliente es procedente -y en a) o b) no aplica ningún eximite de responsabilidad a favor de Andreani ni es cubierto por los seguros que contrata Andreani o el cliente, este aprobará la emisión de una nota de crédito a favor del cliente con la categorización correspondiente al siniestro (robo, mercadería dañada, extravío) o incumplimiento de SLA.

Reclamo de nota de crédito: En los casos que corresponda la emisión de una nota de crédito, conforme lo establecido en el párrafo anterior, el cliente deberá solicitar su emisión, al ejecutivo comercial de Andreani asignado, dentro de un plazo máximo y perentorio de noventa (90) días corridos. Dicho plazo se computará desde la fecha de alta/admisión de los envíos en el circuito operativo de Andreani.

Plazos para reclamos: Cualquier reclamo presentado fuera de plazo indicados en el presente apartado 3.2., Andreani lo rechazará automáticamente por extemporáneo.

### **3.3. Solicitud de Información:**

Andreani conservará en sus registros la información/documentación de los envíos durante un plazo de doce (12) meses desde la fecha de admisión de cada envío en el sistema operativo de Andreani. El cliente podrá solicitar información sobre un envío durante dicho plazo a través del Portal Casos.



Correo Andreani S.A.

Andrea Pisano

Jefa de Calidad

**Fecha de Firma:** .....

**Razón Social:** .....

**CUIT:** .....

**Firma Apoderado:** .....

**Aclaración Apoderado:** .....

**DNI Apoderado:** .....