



Términos y condiciones de Dragonfly Global Express LLC

Toda persona natural o jurídica, de carácter privado, pública, mixta o de tipo asociativa, mayor de edad, en pleno goce y ejercicio de sus derechos legales e intelectuales; aceptan y contratan los servicios privados de transporte de carga, consistentes en mensajería y paquetería de productos a nivel internacional, desde los Estados Unidos de América hasta la República Bolivariana de Venezuela, Panamá y Colombia, bajo los siguientes términos y condiciones con carácter irrevocable y preciso para el cliente; los cuales podrán ser sujetos de cambios, actualizaciones o modificaciones sin previa notificación por parte de Dragonfly Global Express LLC, de acuerdo a las siguientes cláusulas, las leyes y pactos internacionales que regirán los efectos de los presentes términos y condiciones se entenderá:

Entiéndase que Dragonfly Global Express LLC.: como sociedad mercantil constituida y radicada en los Estado Unidos de América, cuyo objeto comercial está limitado al servicio de mensajería internacional "CURRIER", para ser entregados a terceras personas bajo las modalidades de entrega personal a domicilio, por vías aérea, marítima y/o terrestre, mediante el sistema de carga agrupada; para ser aduanada o desaduanada con prioridad debido a la naturaleza y urgencia del envío. Regida bajo las normas de naturaleza aduanera contenidas en los tratados y convenios ratificados de conformidad con los usos internacionales, por las disposiciones de la ley orgánica de aduanas y sus reglamentos, así como de otros instrumentos jurídicos que le sean aplicables y por la resolución dedicada única y exclusivamente al transporte de carga, consistente en mensajería y paquetería de productos adquiridos **legalmente**, en todo caso, por los clientes de Dragonfly Global Express LLC, a proveedores externos. **Cliente:** toda persona natural o jurídica, de carácter público, privado, mixta o asociativa que utilice los servicios que presta Dragonfly Global Express llc; es decir, los servicios exclusivamente de transporte de carga, consistentes en mensajería y paquetería de mercancías adquiridas **legalmente** fuera de los territorios nacionales de República Bolivariana de Venezuela, Panamá y Colombia. Proveedor, externo o vendedor independiente: toda persona natural o jurídica de carácter público, privado, mixto o del tipo asociativo, ajena a nuestra empresa, a la cual los clientes de Dragonfly Global Express llc, compran, adquieren y solicitan productos, fuera del territorios nacionales de República Bolivariana de Venezuela, Panamá y Colombia. Cuando en este contrato de adhesión se hace referencia a proveedor externo o vendedor independiente, nos referimos a aquellas personas que no guardan ninguna relación accionaria, económica, posición de dominio relacionada, comisionista o comercial con Dragonfly Global Express llc, sean estas personas naturales o jurídicas constituidas en la república bolivariana de Venezuela o en el exterior, dedicadas a la venta al por menor o por mayor, de bienes o productos, bien sea en su establecimiento, por catálogo o vía internet. **Carga Courier:** operación mediante la cual la empresa operadora de mensajería internacional, con base en el extranjero, traslada carga agrupada, bajo su propio nombre, destinada a terceras personas, por medio de transporte contratado, utilizando para ello de ser necesario o requerido sus propios empaques o



envoltorios. Es la carga que se entrega a Dragonfly Global Express llc, en el extranjero. Transporte puerta a puerta: servicio que prestan las empresas de mensajería internacional, por medio del cual se encargan de recibir, recoger, transportar internacionalmente, desaduanar, distribuir y entregar al destinatario final, envíos, correspondencias, documentos y encomiendas a una dirección previamente establecida. Página web: página en la cual se hace referencia a la dirección de internet: www.dragonflyge.com **Contraseña:** conjunto finito de caracteres limitados, que sirve a uno o más clientes para acceder a un determinado recurso informático. Las claves suelen tener limitaciones en extensión y caracteres (no aceptan algunos). Nombre de usuario: cadena de caracteres (login), utilizado para identificar al cliente en el sistema, como un servicio “on line”, sistema operativo, red, entre otros. Generalmente el nombre de usuario va acompañado de una contraseña única para éste. **Código o Nro. De Casillero:** número asignado al cliente al registrarse en la página web de Dragonfly Global Express llc.; el cual deberá utilizar para identificar sus compras futuras junto a su nombre, al consignar los paquetes que compra a los proveedores externos internacionales. Número de tracking: número de identificación que el proveedor externo, internacional, indicará al cliente para identificar los paquetes y hacerles seguimiento durante el traslado desde las instalaciones del vendedor independiente hasta las instalaciones de Dragonfly Global Express llc., este número es indispensable y obligatorio para el cliente, con el fin de validar la recepción del producto en las instalaciones de Dragonfly Global Express llc., Servicio de pre-alerta: servicio de notificación previa a través de la página web de Dragonfly Global Express llc., a la disposición de sus clientes, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y ayudar en la identificación primera de los envíos de correspondencias, documentos y encomiendas para informar a Dragonfly Global Express llc., de los números de tracking, valor de la compra y contenido de los paquetes. a) para realizar la pre-alerta el cliente deberá ingresar en la página web de Dragonfly Global Express llc., (www.dragonflyge.com) y una vez allí anotará su código / usuario y contraseña y realizar el registro o pre-alerta del paquete indicando: - número de tracking del paquete. - nombre de la empresa de encomiendas que realiza el traslado desde las oficinas del proveedor externo hasta las instalaciones de Dragonfly Global Express llc., -descripción del o los artículos contenidos en el paquete. - valor del o los artículos contenidos en el paquete. - ingresar imagen de la orden de compra o factura comercial. Numero de guía: número de identificación que asignará Dragonfly Global Express llc., a la carga de los bienes adquiridos por el cliente a los proveedores externos, paquetes y sobres, una vez que sean recibidos por Dragonfly Global Express llc. Este número será único e irrepetible para cada paquete. Pod, prueba de entrega o factura comercial: es el comprobante que debe firmar el cliente una vez que recibe la mercancía adquirida a los proveedores externos y transportados por Dragonfly Global Express llc. Sirve como prueba de que el cliente está recibiendo el producto adquirido. **El cliente se obliga a consignar datos verdaderos** al momento de firmar la prueba de entrega o factura comercial, en señal de que ha recibido satisfactoriamente su mercancía. **Dragonfly Global Express llc., podrá solicitar al cliente documentos adicionales que evidencien su identidad o que soporten el servicio prestado al momento de la entrega o en casos de cualquier otra índole que así lo ameriten.** **Divisa:** “expresión de dinero en moneda metálica, billetes de bancos, cheques bancarios y cualquier modalidad, distinta al bolívar y peso colombiano, entendido éste en los casos de República Bolivariana de Venezuela y Colombia como la moneda de curso legal en las República Bolivariana de Venezuela y Colombia, así como también títulos valores que estén denominados en moneda extranjera o puedan ser liquidados en moneda extranjera”. **Reembolso:** procedimiento de restitución del dinero al cliente, gastado para la adquisición del bien, en bolívares fuertes al cambio oficial establecido por el BCV



(Venezuela) y Banco de la Republica de Colombia. Auditoría: examen crítico y sistemático que realiza un grupo de personas a una valija, contentiva de paquetes, con la finalidad de verificar el estado, disponibilidad y condiciones de dicha “valija”. **Protección de paquetería:** servicio de Dragonfly Global Express llc., que se encarga de responsabilizarse por los siniestros ocurridos en la prestación del servicio, que le pagan al cliente el valor de su compra al cambio oficial, **con las excepciones del límite de responsabilidad establecidos en este contrato.** **Almacenaje:** actividad concreta de guardar y custodiar los paquetes que no estén en proceso de transporte, paquetes propiedad de los clientes, almacenados dentro de los almacenes propiedad de Dragonfly Global Express llc., en sus centros de distribución, sucursales o corresponsales. **Libra:** es una unidad de masa usada desde la antigua en el transporte internacional aéreo. Unidad principal de peso y masa usada en los países anglosajones. 1 libra equivale a 0,45359237 kilogramos y a su vez 1 kilogramo es igual a 2,20462262 libras. **Libra volumen:** el peso volumétrico de un envío es el cálculo que refleja la densidad de un paquete. Un artículo menos denso generalmente ocupa menos volumen de espacio, comparado con el peso real. El peso volumétrico o dimensional se calcula y compara con el peso real del envío para calcular cuál es mayor. El peso mayor se utiliza para calcular el costo del envío. El costo de un envío puede ser afectado por la cantidad de espacio que éste ocupa en la aeronave, más que por su peso real. A esto se le llama el peso volumétrico (o dimensional). **Collect fee:** en terminología de comercio exterior, es el recargo por pago del flete en el destino, debido a que Dragonfly Global Express llc. Realiza en subrogación a sus usuarios, el pago de todas las obligaciones concernientes a la importaciones de sus paquetes. **Flete internacional:** para definir este concepto es necesario hacer una definición propia del término flete: el flete está vinculado al alquiler de un medio de transporte (Aéreo, Marítimo o Terrestre). El término puede hacer referencia al precio del alquiler, a la carga que se transporta o al vehículo utilizado. Estos pueden ser nacionales en los Estados Unidos de América o internacionales, al ser internacionales, pueden ser utilizados por distintos vehículos, como lo son en este caso específico de Dragonfly Global Express llc., vehículos aéreos, marítimos o terrestres, tratándose de un flete internacional desde los Estados Unidos de América, Miami hacia la República Bolivariana de Venezuela (Caracas), Colombia (Barranquilla, Bogotá), Panamá (Ciudad de Panamá). **Derechos aduanales:** en caso de mercancías a ser nacionalizadas, son los aranceles de nacionalización tal y como lo exige la ley en cada localidad, en cuanto a las obligaciones y tipos de cambio aplicables a la nacionalización del valor declarado de los paquetes y su contenido. **Manejo aduanal:** son los costos administrativos que se generan por el agente aduanal, quien es aquella persona física autorizada por el gobierno o autoridad local por medio de una concesión para manejar el despacho de mercancías por cuenta propia, provenientes de la importación, siempre y cuando lo haga de acuerdo a los regímenes aduaneros y de conformidad con la legislación aduanera vigente de cada País. **Manejo frágil:** el transporte de productos frágiles requiere de un manejo especial dadas sus características. Toda la operación debe realizarse con extremo cuidado, incluyendo el embalaje y manipulación, esto genera un costo adicional por el manejo, manipulación, transporte y embalaje de esta carga. Términos y condiciones Para los efectos legales correspondientes se establece como domicilio especial de Dragonfly Global Express llc., la ciudad de Miami en los Estados Unidos de América. **El presente contrato es suscrito y celebrado entre las partes, en la fecha y hora del registro del cliente,** en nuestro sitio web, siendo este fuerza de ley entre las partes, ejecutado de buena fe, obligando no solamente a lo expresado en él, sino a todas las consecuencias que se derivan de los mismos contratos, según la equidad, el



uso o la ley, así como no revocable sino por mutuo consentimiento o por las causas autorizadas por la ley, reglado por los siguientes artículos:

1. el sitio web www.dragonflyge.com está a disposición del cliente con el objeto de que éste se informe, analice y acepte los términos y condiciones descritas a continuación: Del alcance del servicio:

2. Dragonfly Global Express llc., se encargará de transportar desde sus instalaciones de origen a sus sucursales, depósitos o al domicilio registrado por el cliente al momento de inscribirse, según las preferencias del cliente, la carga que consiste en paquetería y/o mensajería que resultasen de las compras, adquisición o intercambios de bienes de los clientes de procedencia legal con los vendedores independientes o proveedores externos, de forma tal que Dragonfly Global Express llc., no es proveedor de bienes de ninguna índole, ni tiene relación económica alguna con los vendedores independientes o proveedores externos de mercancías; ni podrá ser responsable, por los defectos de fabricación, calidad, cantidad, estado u otros defectos a los cuales deba aplicarse las garantías otorgadas por los vendedores independientes o proveedores externos a los clientes.

3. Cuando el cliente adquiera un bien de los vendedores independientes o proveedores externos cuya ubicación este fuera de la República Bolivariana de Venezuela, Colombia o Panamá (internacionales); estos últimos deberán garantizarle al cliente, de entregarle el o los productos adquiridos, a las instalaciones de Dragonfly Global Express llc. librando de toda responsabilidad a Dragonfly Global Express llc., de garantizar la calidad, características, cualidad, estado e integridad física de los bienes adquiridos, siendo así, el cliente, adquiere a su propio riesgo los bienes que son provistos por vendedores independientes o proveedores externos a Dragonfly Global Express llc., la empresa aceptará el transporte desde sus instalaciones fuera de la República Bolivariana de Venezuela, Colombia y Panamá, enviadas por el vendedor independiente o proveedor externo desde sus instalaciones, las cuales en todo caso, las garantías deberán ser exclusivamente asumidas por el vendedor independiente o proveedor externo.

4. Para la eventualidad de que el cliente compre varios productos a un mismo vendedor independiente o proveedor externo o varios proveedores, y sean entregados a Dragonfly Global Express llc., para su transporte; Dragonfly Global Express llc., **realizará la consolidación de varios paquetes de un mismo cliente en un solo envío solo a solicitud por escrito por parte del cliente**, quedando así todos estos productos agrupados por un nuevo número de guía / **re-empaque**.

5. **Dragonfly Global Express llc., en ningún caso re-empacará los paquetes recibidos si no es solicitados por el cliente y por escrito**, los mismos serán trasladados en las mismas condiciones en que fueron entregados por parte de vendedores independientes o proveedores externos, sin embargo, se podrá verificar el embalaje siempre y cuando cuente con la adecuada protección para su traslado, si el paquete no cumple con los estándares de protección para asegurar la integridad de su contenido, Dragonfly Global Express llc., le notificará al cliente sobre el estado de su paquete y solicitara autorización para su traslado, tomando en cuenta, que el riesgo de posibles daños al contenido serán asumidos por el cliente previa autorización del manejo y traslado del paquete que se encuentre en mal estado.



De la obligación del registro:

6. del registro: entendiéndose como la acción voluntaria en la cual una persona natural o jurídica, procede a ingresar a la página web, con la intención de celebrar el presente contrato de adhesión, aceptando todos los términos y condiciones; contrato que al ser aceptado se entenderá como la convención para reglar el vínculo jurídico bilateral, formado al tener Dragonfly Global Express llc., conocimiento de la aceptación de la oferta, siendo este ley entre las partes, no revocable sino por mutuo acuerdo o por las causas autorizadas por la ley, siendo ejecutado de buena fe y obligándose no solamente a cumplir lo expresado en el presente contrato, sino a todas las consecuencias que se derivan del mismo, según la equidad, el uso y la ley.

7. El cliente al registrarse en la página web: www.dragonflyge.com **deberá proveer información verdadera, correcta, actual y completa acerca de su identificación**, además deberá mantener actualizado en todo momento dichos datos de su registro, a fin de conservarlos de forma veraz, correcta, actual y completa. En caso de que el cliente sea menor de edad, deberá de forma obligatoria suministrar al momento de registrarse los datos de su representante legal.

8. Si el cliente suministra información que sea falsa, inexacta, desactualizada o incompleta o si Dragonfly Global Express llc., **tiene bases o indicios razonables para sospechar que dicha información es falsa, inexacta, desactualizada o incompleta, suspenderá o cerrará la cuenta, así como negará a el cliente su uso.**

9. Al realizar el cliente el proceso de registro, Dragonfly Global Express llc. Asignará un código / Nro. De Casillero, que será de su uso personal e intransferible. El cliente será responsable de mantener en resguardo y en secreto (confidencialidad absoluta) el número de membrecía y la contraseña que haya sido suministrada por el cliente, siendo también responsable único y absoluto por todas las actividades que ocurran por el uso que se haga de su contraseña, nombre de usuario y código / Nro. De Casillero. El cliente se compromete a notificar de forma inmediata a Dragonfly Global Express llc., sobre cualquier uso no autorizado de su contraseña o nombre de usuario así como también sobre cualquier otra falla de seguridad.

10. Dragonfly Global Express llc., garantizará al cliente su privacidad y confidencialidad de los datos e información implicada en las transacciones realizadas, de forma tal que la información intercambiada no sea accesible para terceras personas no autorizadas a menos que una autoridad competente y en el ejercicio de sus funciones solicite información que considere necesaria. De las condiciones generales del servicio de entrega:

11. Dragonfly Global Express llc., pagará a cargo, cuenta y riesgo **a expensas del cliente** todos los impuestos de nacionalización que se causen por los productos que sean adquiridos por el cliente en el exterior a vendedores independientes o proveedores externos. Los costos de traslados de los paquetes recibidos por Dragonfly Global Express llc., serán notificados al cliente, los costos del servicio de traslado, **deberán ser pre-pagados y así proceder al traslado.**

12. El cliente libera desde el momento de la contratación del servicio de transporte de la mercancía a Dragonfly Global Express llc., de toda responsabilidad si alguno de los proveedores externos seleccionados por el cliente entrega embarques mezclados, incorrectos, incompletos o no consigna la dirección correctamente a los almacenes de Dragonfly Global Express llc. En la ciudad de Miami, Estados Unidos o no consolide la entrega de los paquetes previamente



notificados a éste, incluyendo también la indicación imprescindible del código / Nro. De Casillero o se abstenga de suministrar el número de tracking, sin embargo, Dragonfly Global Express llc., realizara todos los procedimientos necesarios para obtener un resultado en beneficio del cliente, sin ofrecer garantías de solución sobre dichos resultados, debido a que no podrá responder por las acciones de terceros no vinculados bajo ningún modo con Dragonfly Global Express llc..

13. El cliente se compromete a notificar a Dragonfly Global Express llc., y devolver de forma inmediata cualquier paquete que no haya sido solicitado por él, en las mismas condiciones en que lo recibió y sin abrir la caja original que contiene el producto, dentro del plazo máximo de 5 días continuos realizados la notificación formal por parte de Dragonfly Global Express llc., para el supuesto de no hacerlo o abrirlos sin ser de su propiedad asumirá el costo del producto, los impuestos y el envío del mismo, haciéndose saber que la negativa de no devolución del paquete, no eximirá a Dragonfly Global Express llc., de ejercer la acciones legales pertinentes, así como el otorgamiento de los datos filiatorios pertinentes al cliente afectado para que de igual forma ejerza las acciones legales pertinentes, entendiéndose que dicha acción de apropiación se encuentra previsto y sancionado como un delito en el código penal de cada país donde prestamos el servicio.

14. Si al momento de recibir Dragonfly Global Express llc., en sus oficinas, envíos, correspondencias, documentos y encomiendas, y estas se encuentren en malas condiciones o se reciban bajo condiciones no aptas para su transporte, Libe Dragonfly Global Express llc. lo notificará al cliente para que a su vez este realice el reclamo correspondiente a sus proveedores externos, otorgándose para esto un plazo máximo de 30 días, antes de ser declarado en abandono en los almacenes de la ciudad de Miami, Estados Unidos o en su defecto el cliente autorizará a Dragonfly Global Express llc., el traslado de la mercancía en las condiciones recibidas y bajo la total responsabilidad del cliente, siendo este contrato la autorización expresa, al cual se adhiere el cliente, sin darle origen a acciones contra Dragonfly Global Express llc. Respecto a reclamos del estado, contenido, calidad, condición y descripción del bien adquirido, librando a Dragonfly Global Express llc., de toda responsabilidad sobre el contenido específicamente de este tipo paquetes.

15. Dragonfly Global Express llc., no será responsable bajo ninguna causa o circunstancia por paquetes y/o encomiendas cuyo comprobante de recepción, tanto del cliente como del vendedor o proveedor externo no cuenten con la firma de uno de los operadores de Dragonfly Global Express llc., en sus oficinas de origen.

16. El cliente, está en cuenta y conocimiento que por normativa de la iatr (International Association of Transport Regulators), tratado internacional de estatutos de paquetería enviada por transporte aéreo, terrestre o marítimo, Dragonfly Global Express llc. Debe abrir los paquetes que se trasladen desde los EE.UU. para verificar que su contenido se enmarca dentro de los artículos de importación permitidos. En estos casos, todo reclamo, sobre sellos colocados por los proveedores externos, se entenderá como no procedentes.,

17. Dragonfly Global Express llc., por ninguna razón aceptará o acordará, pagar al cliente indemnizaciones por llegadas tardías de correo o paquetes; en el entendido de que el tiempo de entrega depende en cada caso por conceptos de distancia del país de origen, cambios climáticos, temporadas altas o casos fortuitos identificados de la siguiente manera: a. atrasos



del courier contratado por los proveedores externos para que trasladen la mercancía adquirida por el cliente, hasta las oficinas receptoras de Dragonfly Global Express llc., b. la incorrecta identificación del paquete, su omisión o no ubicación del código / Nro. De Casillero, al momento de suministrar los datos al proveedor o proveedores del bien adquirido. c. Ingreso datos incorrectos por parte del cliente, al momento de realizar el procedimiento de pre-alerta u omitir parcial o totalmente este procedimiento. d. Paquetes enviados por el proveedor externo a las instalaciones de Dragonfly Global Express llc., mal identificados o sin un número de tracking o comprobante de recepción. El cliente está obligado a identificar correctamente el paquete e indicar el número de tracking, otorgándole a Dragonfly Global Express llc., los datos para su correcta ubicación dentro de sus almacenes e identificación del adquirente. El cliente y el proveedor externo ejercerán la entera responsabilidad por el retraso o extravió de los paquetes mal identificados, así como de los daños ocasionados por esta mala práctica, visto que no se podrá verificar la recepción por Dragonfly Global Express llc., en sus almacenes en la ciudad de Miami, Estados Unidos de América. e. Si el cliente o el proveedor externo entregan a Dragonfly Global Express llc. Un número de seguimiento (tracking) incorrecto, o si el paquete trae varios códigos de barra y al escanear el código es errado, Dragonfly Global Express llc. Procesará el paquete de forma corriente y no se hará responsable por cualquier diferencia o inexactitud resultante, entendiéndose que los paquetes son identificados previamente por el cliente al adquirirlos y posteriormente por el proveedor externo del bien. f. Atrasos propios atribuidos a condiciones climáticas u otras eventualidades relacionadas con casos fortuitos o de fuerza mayor. g. Atrasos debidos a disposiciones operacionales de aduana relacionados con la revisión de los paquetes, según su elección aleatoria, o procedimientos tipificados en el ordenamiento jurídico correspondiente de cada país. h. Retrasos ocasionados por no pagar los fletes y tarifas por el traslado de los paquetes luego de que el cliente haya sido notificado del arribo de su paquete al país, o cualquier situación que no permita la confirmación del pago dentro de los plazos establecidos. i. Eventos de fuerza mayor, casos fortuitos, disposición legal j. Garantías, defectos de material de fabricación, funcionales u otro a los cuales deba aplicarse las garantías otorgadas por los proveedores externos a los clientes. k. Casos en que la paquetería y/o mensajería lleguen en mal estado de embalaje y el cliente autorice a Dragonfly Global Express llc., previo aviso por cualquier medio, a trasladar la mercancía en esas condiciones, a su cargo, cuenta y riesgo. l. Casos en que el proveedor externo entregue el paquete sin el contenido del bien adquirido por el cliente.

18. El cliente está en cuenta que para la eventualidad de que la mercancía adquirida sea mal identificada y/o no cuente con el número de tracking o por el desconocimiento de cómo utilizar las herramientas que provee Dragonfly Global Express llc. En su página web, para el rastreo de su compra, o que pase más de 30 días continuos en la aduana o en nuestros almacenes, o que el cliente no retire su paquete en el tiempo estipulado luego de recibir la notificación de que su mercancía llegó y ha sido confirmada en nuestros almacenes, el paquete que contiene la mercancía se considerará en estado de abandono por mala identificación o retardo en su retiro. En estos casos el cliente liberará de toda responsabilidad a Dragonfly Global Express llc., por pérdidas de la mercancía o paquetería y se eximirá al cliente de los pagos realizados por Dragonfly Global Express llc., por fletes internacionales, manejo del paquete, almacenaje, impuestos aduanales, gastos administrativos. En el caso de que el cliente exija la entrega del paquete, le serán cargados adicionalmente los cargos antes eximidos y pagará almacenaje por el tiempo que Dragonfly Global Express llc., ejerció la función de guardia y custodia de su



paquete, desde que fue declarado en abandono. Después de pasados 5 días continuos en el almacén de abandono y la mercancía aún no haya sido reclamada el cliente liberará de toda responsabilidad a Dragonfly Global Express llc. Por la mercancía declarada en abandono.

19. Dragonfly Global Express llc., en su sitio web: www.dragonflyge.com, no está en la obligación de instruir, notificar, indicar o cualquier acción que provee al cliente, de cómo es el proceso de compra, entendiéndose que Dragonfly Global Express llc., no posee vinculación alguna con los proveedores externos o vendedores independientes, limitándose única y exclusivamente al servicio de traslados de los paquetes para lo cual fue contratado por el cliente.

20. En caso de mercancía a ser nacionalizada. El cliente acepta conocer que toda importación que ingrese al territorio nacional de la Republica Bolivariana de Venezuela, Colombia o Panamá, está sujeta al pago de impuestos, los que serán determinados con base en el valor de la mercancía, su seguro y flete (cif), cumpliendo así con lo estipulado en las leyes especiales, reglamentos y demás ordenamiento jurídico que regule la actividad aduanera y de importación.

21. Dragonfly Global Express llc., podría modificar sus tarifas de servicios cuando las circunstancias lo ameriten y sean procedentes, cuando su estructura de costos se vea modificada por la propia prestación de los servicios, cumpliendo los requerimientos de la ley; modificación notificada a través de la página web, de forma directa, gratuita, pública y de libre acceso.

22. Dragonfly Global Express llc., notificara la modificación de la prestación del servicio, por aumentos de proveedores externos.

23. Dragonfly Global Express llc., no aceptará reclamos por valores NO declarados o declarados erradamente, con o sin intención por parte del cliente y los impuestos a los artículos si estos no han sido previamente pre-alertados por el cliente, en caso de que este haya sido pre-alertado se procederá a revisar o solicitar al cliente la factura comercial del artículo, esto para verificar que el mismo coincida con el valor declarado, verificación que se encuentra dentro de los procedimientos establecidos en las leyes especiales, reglamentos y ordenamiento jurídico correspondiente. En caso de que el valor declarado en la pre-alerta, sea menor al de la factura comercial, se tomará para efectos del reclamo el valor declarado o real del producto.

24. El cliente deberá seleccionar entre los dos servicios de entrega que ofrece Dragonfly Global Express llc.; envío a domicilio pago o cobro a destino. Una vez seleccionado por el cliente la forma de entrega del paquete no podrá cambiarla para ese envío; esto es de aplicación irreversible para cada paquete, siendo así, que si el cliente llegase a cambiar el servicio de entrega, este no aplicará para los paquetes que se encuentren en tránsito, y permanecerá la selección anteriormente seleccionada por él.

25. Queda terminantemente prohibida la importación y transporte de bienes de prohibida comercialización que sean nocivos, dañinos, riesgosos o tóxicos para la salud, así como contaminantes del ambiente; y el cliente será responsable de las sanciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar.

26. También se consideraran de prohibida importación: a. bebidas alcohólicas b. droga: receta c. drogas: no sujetos a prescripción d. productos alimenticios e. productos químicos f. semillas g. tabaco h. joyería de oro, artículos de valor elevado: (objetos de arte, piedras preciosas),



dinero. i. alimentos de cualquier tipo, suplementos alimenticios, vitaminas, medicamentos, preparaciones naturales, para ser ingeridos por el ser humano. j. animales vivos o muertos, pieles no tratadas, plantas naturales. k. armas de fuego o sus componentes, cuchillos, navajas, municiones, pistolas de aire o paintball, o facsímiles. l. material falsificado "piratería". m. material pornográfico. n. gases comprimidos, artículos inflamables, pintura en aerosol, gas lacrimógeno, spray de cabello o desodorantes bajo la misma presentación. o. productos inflamables, tóxicos, corrosivos, oxidantes, cerillos o fósforos. p. instrumentación para médicos, vidrios. q. más de tres artículos de la misma categoría en una misma caja, pues se considera importación con fines de comercialización. La prohibición de estos artículos, productos y bienes, son políticas establecidas por el ordenamiento jurídico de cada país en el prestamos servicios, dentro de sus reglamentos y leyes especiales que conforman la materia, siendo estos también prohibidos por Dragonfly Global Express llc. Para su traslado o importación.

27. Dragonfly Global Express llc., al recibir un bien adquirido o paquete del proveedor externo, de propiedad del cliente, en los casos exclusivamente donde se sospeche de su contenido, autorizado por el cliente a través de este contrato de adhesión, se procederá a abrir el paquete con la finalidad de "verificar" que la mercancía no sea de prohibida importación, obligándose a informar a los cuerpos de seguridad y organismos de control dispuestos, en caso de verificar que el producto sea ilícito o de prohibida importación, en cuyo caso de ser requerido, Dragonfly Global Express llc., suministrará la información necesaria relativa al cliente a las autoridades competentes, quedando en consecuencia exonerada de responsabilidad, sin eximirle de ejercer las acciones legales correspondientes.

28. El cliente, libera a Dragonfly Global Express llc., de toda responsabilidad, civil, penal o administrativa, en caso de no realizar la aprobación y previo pago del servicio de traslado de los paquetes recibidos en Miami, estados unidos de américa, en estos casos los lapsos establecidos para abandono serán aplicados en la misma medida sobre dichos paquetes.

29. Los paquetes, declarados en abandono total en la ciudad de Miami, no podrán ser reclamados por el cliente posterior a la notificación de abandono, el cliente reconoce que la no reclamación, previo pago y autorización, de estos paquetes, en el plazo establecido en la cláusula establecidas para ello de este contrato, renuncia a todos los derechos sobre dicho paquete y por ende libera absolutamente a Dragonfly Global Express llc. De cualquier responsabilidad sobre este. **De las entregas a domicilio:**

30. La entrega de los paquetes a domicilio solicitada por el cliente a través de la página web de Dragonfly Global Express llc., será cumplida en días y jornadas laborables establecidas por la empresa.

31. Los tiempos de entrega podrán variar y podrán ser diferentes según la ciudad y zona de destino. También podrán ser modificados con notificación previa de forma pública y de libre acceso, en su página web.

32. Una vez recibido el paquete en Dragonfly Global Express llc., éste se entregará en la dirección indicada por el cliente; luego de dos (2) visitas sin poder realizar la entrega del paquete, éste se devolverá al almacén de Dragonfly Global Express llc., por lo tanto el cliente, posteriormente, deberá reclamarlo en la sucursal o agencia que se le indique a través de correo electrónico. Dragonfly Global Express llc. No entregará el paquete en el domicilio del cliente cuando no se



tenga una descripción lo suficientemente exacta de su dirección o el sitio o lugar de entrega sea considerado de alta peligrosidad para la integridad física del personal y de los bienes de Dragonfly Global Express llc.,

33. Por motivos de seguridad, Dragonfly Global Express llc., podrá limitar el servicio de entregas a domicilio en función a los valores comerciales de los artículos a entregar en cuyo caso, el cliente deberá informar la dirección de envío de su paquete. El cliente podrá designar a una tercera persona para recibir sus paquetes, al efecto, deberá informar vía e-mail, los siguientes recaudos: 1, carta de autorización en original debidamente firmada por el cliente, con la descripción del número de la guía a retirar, 2, fotocopia de la cédula de identidad del cliente. 3, y fotocopia de la cédula de identidad del tercero autorizado. 4, datos de contacto telefónico.

34. El cliente se obliga a revisar el contenido del paquete recibido en presencia del personal que hace la entrega, ya que luego no se aceptarán reclamos en cuanto al estado físico por roturas, abolladuras, faltantes y otros defectos que pudieran ser atribuidos al manejo del paquete por parte la empresa. Dragonfly Global Express llc., se limitaría sólo a la prestación del servicio de transporte del paquete y en ningún caso dará garantías por bienes adquiridos por el cliente, a proveedores externos. De las tarifas del servicio prestado por Dragonfly Global Express llc.

35. Las tarifas que cobra Dragonfly Global Express llc., por sus servicios al cliente por el transporte de la mercancía adquirida de los proveedores externos, se regulan de conformidad a lo siguiente: **De las tarifas para el servicio internacional o flete internacional:**

36. Las tarifas son las mismas en todos los casos, previamente informadas en nuestra página web: www.dragonflyge.com

37. Dragonfly Global Express llc., cobrara el mayor valor entre: el peso físico o el peso volumétrico, los valores serán expresados siempre en libras, para el transporte internacional: La fórmula de la iata (asociación internacional de transporte aéreo), fundamentado en la resolución nro. 502, emitida por el mismo organismo internacional y fundamentado en el pacto internacional suscrito por los países donde prestamos servicio, conocido como la convención de Varsovia, para obtener el peso volumétrico es la siguiente (medidas expresadas en pulgadas y libras).

$(\text{Largo} \times \text{alto} \times \text{ancho}) \div 166 = \text{libras volumétricas.}$

38. El costo por protección (seguro) de paquetería debe ser solicitado y pagado por el cliente antes de proceder con el envío y lo verá reflejado en su factura, el cual cubre el monto del valor del bien adquirido en dólares americanos (\$). El costo del seguro de o de los productos será el 10% del valor declarado y verificado de la mercancía.

39. Dragonfly Global Express llc. Aplicará cargos referentes al almacenaje de la mercancía una vez se superen los tiempos establecidos para el retiro y entrega de la misma por parte del cliente. Las condiciones para el cargo de este concepto, se explican en el apartado “almacenaje de la mercancía” de este contrato de adhesión.



Del almacenaje:

40. **Una vez que el o los paquetes del o de los clientes hayan sido confirmados en los almacenes de Dragonfly Global Express llc., y notificados, dispondrán de treinta (30) días continuos para retirarlos**, sin que se apliquen cargos por almacenaje. a) este tiempo podrá ser reducido o ampliado por parte de Dragonfly Global Express llc., y serán publicados en su página web.

41. en caso de quede agotado el tiempo establecido tanto para el pago como para el retiro del paquete por parte del cliente, y este o la persona que este designe no lo haga, Dragonfly Global Express llc., **aplicará cargos por almacenaje diario, al día siguiente de vencido el lapso de treinta (30) días, en función de 10\$ diarios.**

42. La tarifa de almacenaje se cobrará por cada día que el o los paquetes se encuentren en los almacenes de la empresa.

43. Al vencimiento del lapso al que se refiere el presente contrato, se notificara al cliente que su paquete será declarado en abandono, para lo cual Dragonfly Global Express llc., ejercerá la guarda y custodia del o de los paquetes por 5 días continuos adicionales, paquete o paquetes que serán trasladados a otro almacén acondicionado para paquetes no reclamados en los plazos previstos. **En todo caso, la empresa queda exenta de responsabilidad por pérdidas por caso fortuito, de fuerza mayor y hecho del príncipe, Dragonfly Global Express llc., no se responsabilizará, ni garantizará, ninguna indemnización como, por ejemplo: incendio, saqueos, inundaciones, atracos, deslaves, robo, tumultos, desastres naturales, catástrofes, conmoción civil, estados de emergencia, estado de sitio, invasiones, etc.**

44. En caso de que el cliente o la persona que este designe para el retiro del paquete, se presente en el lapso establecido del presente contrato, deberá esperar hasta diez (10) días hábiles, después de la cancelación de la factura correspondiente a los cargos por traslados, almacenaje y adicionales para recuperar la mercancía. Estos diez (10) días corresponderán al tiempo durante el cual Dragonfly Global Express llc. Localizará y enviará el paquete a la sucursal o agencia de destino para su entrega.

45. Vencidos los lapsos descritos en el presente contrato, se entenderá que el paquete o los paquetes fueron abandonados por razones voluntarias, financieras, legales, personales, casos fortuitos o de fuerza mayor, el cliente renuncia a favor de Dragonfly Global Express llc. Los derechos sobre la propiedad de los paquetes junto a su contenido, objeto de abandono.

46. En caso de que los paquetes en almacenes o agencias de Dragonfly Global Express llc, se aplicarán las leyes del país en que se encuentren referentes al tiempo de almacenaje, abandono de la mercancía y destrucción de mercancía.

47. Una vez declarado y confirmado el abandono del o los paquetes junto con sus contenido, una vez vencido los lapsos establecidos en el presente contrato, se entenderá como la renuncia de los derechos de propiedad por parte del cliente, le otorgara a Dragonfly Global Express llc. la propiedad de dichos paquetes, los cuales podrá usar a su disposición en cualquier modo o forma estimable para subsanar los gastos económicos y administrativos generados por el traslado, almacenaje, protección de paquetería, impuestos y demás cargos que generen dichos paquetes; dando cumplimiento a los establecido en la ley.



Del límite de responsabilidad:

48. Dragonfly Global Express Ilc., no se responsabiliza en caso de que el paquete no llegue a la dirección de destino si el cliente suministra información errada de sus datos, dirección, email o teléfonos que no permitan que el paquete quede plenamente identificado o llegue con retrasos.

a) Dragonfly Global Express Ilc., no asume responsabilidad alguna si la dirección suministrada por el cliente es considerada insegura o peligrosa para la integridad del personal y sus bienes; en cuyo caso, el cliente deberá retirar los paquetes en la sucursal o agencia más cercana a su domicilio, para ello debe consultar en su cuenta a través de nuestra página web.

49. Dragonfly Global Express Ilc., no se responsabiliza por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de exactitud, exhaustividad o actualización, así como a errores u omisiones de los que pudieran adolecer los contenidos informativos y servicios ofrecidos en su página web u otros contenidos a los que se pueda acceder a través del mismo, ni asume ningún deber o compromiso de verificar ni de vigilar sus contenidos e informaciones.

50. Asimismo, Dragonfly Global Express Ilc., no garantiza la disponibilidad, continuidad ni la infalibilidad del funcionamiento de su página web, y en consecuencia excluye, en la máxima medida permitida por la legislación vigente, cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento del sitio y de los servicios habilitados en el mismo, así como a los errores en el acceso a las distintas páginas web o a aquellas desde las que, en su caso, se presten dichos servicios. Tampoco se hará responsable por la divulgación de información confidencial de o de los clientes como consecuencia de ataques cibernéticos o de cualquier otra forma de ataque que vulnere y exponga al público la identificación de los clientes, así como sus contraseñas y direcciones. De la exoneración de responsabilidad:

51. el cliente acepta defender, exonerar y liberar de toda responsabilidad a Dragonfly Global Express Ilc., sus licenciantes, proveedores y cualquier tercero proveedor de contenidos a la información y servicios ofrecidos y sus respectivos consejeros, directivos, representantes legales, apoderados, empleados y agentes por cualquier demanda, pérdida, gasto, daños y costas, incluyendo los honorarios de abogados, que deriven de la utilización de la información y los servicios ofrecidos por Dragonfly Global Express Ilc., en su sitio web y que resulten de la violación de estos términos o de cualquier actividad relacionada con su cuenta (incluyendo conducta negligente o ilícita) por su parte o por la parte de cualquier cliente que acceda a nuestro sitio por medio de su cuenta. Protección de paquetería:

52. En caso de producirse cualquiera de los siguientes hechos: pérdida, extravío, hurto, robo y daños, **por la presunta irresponsabilidad aun probada o acreditada de estos hechos a Dragonfly Global Express Ilc.**, en el transporte del producto, la empresa se obliga a pagarle al cliente el valor mismo, igual o declarado indicado en la factura comercial o no comercial, emitida por el proveedor externo o vendedor independiente, sí y sólo sí, el cliente ASEGURO su mercancía. Dicho pago se hará en moneda de curso legal del país donde se preste el servicio y al tipo de cambio oficial vigente, utilizado por el cliente, para el momento de la compra del producto, aislando la fecha del el hecho cuando la mercancía es declarada extraviada, dañada, perdida, hurtada o robada. a) este pago será efectivo, en caso de mercancía dañada, guías extraviadas, hurtadas y robadas, luego de certificada la recepción por parte de Dragonfly Global Express Ilc., sí y sólo sí, el cliente ASEGURO su mercancía.



53. Una vez realizada la entrega, el cliente, en presencia de un empleado de nuestra empresa deberá revisar el estado del paquete, según lo dispuesto en este contrato, y no podrá luego realizar reclamo de pérdidas o daños ya que el mismo no será procedente. Dragonfly Global Express llc., no será responsable por pérdidas o daños de paquetes que no fueron revisados con nuestros empleados al momento de la entrega o retiro, aplica únicamente para entregas a domicilio.

54. Dragonfly Global Express llc., no se hará responsable por daños y perjuicios causados al producto, en caso de que el cliente elija cualquier otra empresa de envíos para traslados a nivel nacional.

55. Dragonfly Global Express llc., estará exenta de responsabilidad por daños ocasionados al producto en eventos de fuerza mayor, casos fortuitos, hecho del príncipe o causa legal: 1. desastres naturales 2. Huracanes 3. Terremotos 4. Inundaciones 5. Ciclones, vientos y tempestad. 6. rayos. 7. explosión. 8. fuego, a menos que haya sido causado por hecho o falta del porteador. 9. eventos naturales de magnitud catastrófica. 10. accidentes aéreos, navieros o terrestres; tales como: a. el hecho de los enemigos públicos (piratas). b. la detención o embargo, autoridades o pueblos o embargo judicial. c. la restricción de cuarentena. d. el acto o la omisión del cargador. e. la huelga e interrupción en el trabajo. f. los motines o perturbaciones civiles. g. el salvamento. h. la naturaleza y vicio propio de la mercancía. i. el embalaje insuficiente o defectuoso de la carga, realizado por una persona que no sea el transportista o alguno de sus dependientes o agentes. j. la insuficiencia o imperfección en las marcas. k. los defectos de la navegabilidad del buque que escapen a la debida diligencia y, en general, por cualquier otra causa extraña al porteador o sus dependientes 11. Terrorismo. 12. daños eléctricos o magnéticos. 13. fisión o fusión nuclear. 14. radiaciones ionizantes o contaminación radiactivas. 15. guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (declaradas o no). 16. guerra de guerrilla, guerra civil, poder militar o usurpación de poder. 17. ley marcial o estado de sitio. 18. huelgas generales (legales o no). 19. prohibición de importación o acto de la autoridad pública ejecutado en relación con la entrada, la salida o el tránsito de la carga. 20. Robo. 21. Hurto. En todo caso, la empresa queda exenta de responsabilidad por pérdidas por caso fortuito, de fuerza mayor, Dragonfly Global Express llc., no se responsabilizará, ni garantizará, ninguna indemnización como, por ejemplo: incendio, saqueos, inundaciones, atracos, deslaves, tumultos, robos, desastres naturales, catástrofes, conmoción civil, estados de emergencia, estado de sitio, invasiones, etc.

56. Si el transporte de un envío comprende un destino final o paradas en un país distinto al de salida, se aplicara el convenio o tratado de Varsovia para todos los efectos.

57. Para los efectos de la responsabilidad de Dragonfly Global Express llc., que haya sido previamente comprobada por autoridad legal en el transporte internacional se aplicará el "sistema de Varsovia" - conformado por el convenio de Varsovia de 1929 y el protocolo de la haya de 1955 - y demás instrumentos complementarios como el protocolo de Montreal de 1975 y convenio de Montreal de 1999. De los reembolsos:

58. En el momento que Dragonfly Global Express llc., notifique la pérdida o daño de un paquete de propiedad del cliente, éste tendrá un plazo de tres (03) días hábiles, para enviar la orden de compra a Dragonfly Global Express llc.. Recibida la orden de compra, se dispondrá de un lapso



de treinta (30) días hábiles para realizar la búsqueda física del paquete junto a la investigación pertinente antes de declarar una mercancía como perdida.

59. Una vez declarada la pérdida o el daño del paquete, Dragonfly Global Express llc., tendrá un plazo de 30 días hábiles para realizar el pago.

60. De la licencia y acceso a la página web: www.dragonflyge.com

61. Dragonfly Global Express llc, permite utilizar al cliente una licencia limitada para acceder de forma personal a su página web, www.dragonflyge.com y no para hacer descargas o modificaciones de ninguna parte del mismo. Esta licencia no incluye el uso comercial de la página web o de su contenido, uso ni copiado del listado de productos, descripciones o precios. a) el website no podrá ser reproducido, duplicado, copiado, vendido, visitado o utilizado para ningún propósito comercial o no; sin un acuerdo por escrito con Dragonfly Global Express llc., b) cualquier violación a las especificaciones anteriormente expuestas será procesada legalmente. De los derechos de autor.

62. Todo el contenido de la página web de Dragonfly Global Express llc.: textos, gráficos, logos, fotografías, botones, audio, download digitales, compilaciones de data y software es propiedad de Dragonfly Global Express llc., y está avalado y protegido por las leyes de derecho de autor emitido y servicio de propiedad intelectual. De los comentarios y sugerencias:

63. Los clientes, visitantes o usuarios podrán enviar comentarios y/o sugerencia, ideas, preguntas o cualquier otra información, siempre que su contenido no sea ilegal, obsceno, amenazante, difamatorio, invada la privacidad, infiera con derechos de autor o propiedad, o sea de alguna forma dañino para otros, incluyendo virus, campañas políticas, cartas anidadas, correos masivos o cualquier tipo de "spam".

64. El cliente no deberá utilizar direcciones de correo electrónico falsas, o tratar de ocultar el verdadero origen de la dirección de su correo electrónico. De las comunicaciones:

65. El cliente recibirá por correo electrónico información supervisada y/o generada por la empresa en los cuales se comunicarán eventos, notificaciones y promociones sean estos de forma individual o con patrocinadores.

66. Cuando el cliente accede a la página web de Dragonfly Global Express llc., y envía un correo electrónico, está de acuerdo en mantener como medio de comunicación esta vía. Dragonfly Global Express llc., se comunicará con el cliente, vía correo electrónico o mediante avisos en su página web.

67. El cliente se dará como notificado, de todas las condiciones, responsabilidades de compra, avisos y cualquier otro tipo de comunicación que les enviemos electrónicamente, que satisfaga cualquier requerimiento legal que pudiese presentarse, en caso contrario y de poseer alguna objeción sobre las modificaciones del presente contrato, deberá notificarlo un lapso no mayor a cinco (05) días continuos, hecha la notificación de la modificación.

68. Este contrato de adhesión es ley entre las partes, su cumplimiento es obligatorio, lo complementan las leyes orgánicas y especiales, reglamentos, jurisprudencias con valor vinculante y pactos internacionales de comercio.



69. Estos términos y condiciones entran en vigencia a partir de su publicación, dando por notificada su celebración, obligando a las partes a su fiel cumplimiento.