

Condiciones de Uso del Servicio de Envíos y Logística FULMUV - GRUPO ENTREGAS

1. Naturaleza del Servicio

FULMUV facilita el acceso a servicios logísticos a través de Grupo Entregas, pero no es transportista, ni se responsabiliza por los tiempos, coberturas, condiciones o resultados del servicio logístico prestado por Grupo Entregas.

2. Tarifas y pagos

El cliente acepta las tarifas publicadas en la plataforma, las cuales ya incluyen el IVA correspondiente.

El pago de este servicio se realizará exclusivamente a través de depósito o transferencia bancaria a la cuenta de FULMUV.

3. Limitación de Responsabilidad de FULMUV

FULMUV no asume responsabilidad directa por:

- Demoras, extravíos o daños en el transporte.
- Rechazo o no aceptación de reclamos por parte de Grupo Entregas.
- Fallas en el cumplimiento de las condiciones de embalaje o etiquetado por parte del remitente.
- Errores en los datos proporcionados por el cliente o el remitente.

4. Cobertura de Seguro y Limitaciones de Responsabilidad

En caso de que el comprador contrate el seguro de envío, la cobertura alcanzará hasta el 100% **del valor comercial declarado**, sin incluir IVA, de acuerdo con las políticas de Grupo Entregas.

FULMUV no asume responsabilidad por pérdidas, daños, demoras o decisiones adoptadas por Grupo Entregas en la gestión del servicio logístico.

Se recomienda a los usuarios y proveedores consultar y aceptar las políticas oficiales de Grupo Entregas, disponibles en sus canales oficiales.

5. Aceptación de Condiciones

Las entregas estarán sujetas a las políticas, condiciones y procedimientos de Grupo Entregas, incluyendo tiempos de entrega, restricciones de servicio y procesos de reclamo.

Al utilizar el módulo de envíos a través de FULMUV y realizar el pago correspondiente mediante depósito o transferencia bancaria, el cliente declara conocer y aceptar estas condiciones, incluyendo las tarifas publicadas, las limitaciones de cobertura y las responsabilidades establecidas.

6. Reclamos y contacto

Para gestionar cualquier reclamo relacionado con el envío, el vendedor o el cliente final deberán contactar exclusivamente a FULMUV a través del correo electrónico servicios@fulmuv.com, a fin de que FULMUV gestione directamente con Grupo Entregas las coberturas y procesos correspondientes.

MODAL EMERGENTE:

Resumen de Condiciones del Servicio de Envío y Logística FULMUV - Grupo Entregas

1. Naturaleza del Servicio

FULMUV facilita el servicio de envíos a través de Grupo Entregas, pero no es transportista ni responsable por tiempos, condiciones o resultados del servicio.

2. Tarifas y Pagos

Las tarifas publicadas en nuestra plataforma **ya incluyen IVA** y se abonan exclusivamente mediante **depósito o transferencia bancaria** a la cuenta de FULMUV.

3. Responsabilidades y Limitaciones

FULMUV no es responsable por daños, pérdidas, demoras o rechazos. Toda reclamación se tramita directamente con Grupo Entregas bajo sus políticas y plazos.

4. Cobertura de Seguro (si aplica)

En caso de contratar seguro, la cobertura alcanza el **100% del valor declarado sin IVA**.

5. Reclamos y contacto

Cualquier reclamo respecto al envío deberá realizarse al correo electrónico servicios@fulmuv.com propiedad de FULMUV a fin de gestionarlo con Grupo Entregas.

COBERTURA DE SEGURO (OBLIGACIONES CLAVE) Y POLÍTICA DE INDEMNIZACIÓN, POR ENVÍOS CON SOCIO LOGÍSTICO DE FULMUV.

Se detallan las condiciones de la póliza de transporte interno, con cobertura total CONTRA TODO RIESGO, incluye Terrorismo y Sabotaje:

COBERTURA DE SEGURO (OBLIGACIONES CLAVE):

1. Documentación comercial y facturación

- El VENDEDOR es responsable de emitir una factura válida y autorizada por el SRI, mientras que el COMPRADOR deberá solicitarla como respaldo de la transacción.
- El valor máximo asegurable por guía corresponde a USD 19.990,00, y deberá coincidir exclusivamente con el valor de la factura comercial sin IVA.

2. Declaración del valor asegurado

- Para que un envío cuente con cobertura de seguro, en la guía logística deberá constar, en el campo correspondiente, un valor de mercancía igual al valor asegurado.
- Dicho valor deberá ingresarse en números enteros, sin el uso de comas ni puntos, y no podrá ser inferior al valor real de la mercancía.
- El valor declarado deberá ser confirmado previamente a FULMUV, con total exactitud, antes de que el cliente realice el pago de los servicios logísticos.
- El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la aplicación de los Términos y Condiciones de Uso y del Aviso Legal de FULMUV, aceptados al momento de la afiliación a la plataforma.

3. Declaración del peso del envío

- En la guía deberá indicarse el peso total de la mercancía en kilogramos, considerando el producto junto con su empaque.
- El peso deberá declararse en números enteros, sin decimales, y no podrá ser menor al peso real del envío.
- Este dato deberá ser igualmente confirmado a FULMUV con anterioridad al pago del servicio logístico.
- Cualquier inconsistencia será tratada conforme a los Términos y Condiciones de Uso y al Aviso Legal de FULMUV.

4. Envíos sin valor asegurado

- En aquellos casos en los que el envío no cuente con valor asegurado declarado en la guía, y ocurra un siniestro —incluyendo, pero no limitado a, accidentes, volcamiento, robo, asalto, hurto, avería, pérdida o saqueo—, GRUPO ENTREGAS, a través de FULMUV, y conforme a la normativa aplicable y a los reglamentos del Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL), no estará obligada a reconocer indemnización alguna.

5. Notificación de siniestros

- Ante la ocurrencia de un siniestro, GRUPO ENTREGAS notificará a FULMUV dentro de un plazo máximo de 48 horas por correo electrónico o 72 horas por comunicación escrita, adjuntando la denuncia correspondiente o el Parte Policial, según aplique.
- FULMUV será responsable de trasladar dicha notificación al cliente para su conocimiento y seguimiento.

6. Proceso y plazos de indemnización

- Las indemnizaciones, de ser procedentes, serán tramitadas por la aseguradora correspondiente en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la entrega completa de la documentación requerida para sustentar el reclamo.

7. Documentación obligatoria para reclamos

En caso de siniestro, el cliente deberá remitir, dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario, al correo servicios@fulmuv.com, la siguiente documentación:

- a. Carta formal de reclamo.
- b. Guía original en modalidad crédito.
- c. Factura comercial correspondiente.
- d. Certificado en el que conste que no se ha presentado ni se presentará reclamo alguno ante otra aseguradora por el mismo evento.

NOTA:

La falta de presentación de los documentos señalados dentro de los plazos establecidos facultará a GRUPO ENTREGAS, a través de FULMUV, a declarar el reclamo como extemporáneo, sin derecho a indemnización.

POLÍTICA DE INDEMNIZACIÓN:

1. Plazo y canal para la presentación de reclamos

- Todo reclamo relacionado con envíos logísticos deberá ser presentado exclusivamente a través del canal de Servicio al Cliente de FULMUV, mediante el correo electrónico servicios@fulmuv.com.
- El reclamo deberá ingresarse dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles, contadas a partir de la entrega o recepción del envío, según corresponda.

2. Gestión y análisis del reclamo

- Una vez que FULMUV reciba la documentación completa y válida, procederá a remitirla a GRUPO ENTREGAS para su revisión formal.
- El área de Compensaciones de GRUPO ENTREGAS será responsable del análisis, seguimiento y evaluación del caso, y emitirá una respuesta en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

3. Procedimiento en casos de avería

- Cuando el reclamo se origine por avería de la mercancía, el cliente deberá notificar de forma inmediata a FULMUV a través del correo servicios@fulmuv.com, a fin de coordinar el proceso correspondiente.
- El cliente deberá remitir el salvamento (mercancía en mal estado) al área de Compensaciones de GRUPO ENTREGAS en la ciudad de Quito, posterior al ingreso de la documentación dentro de la plataforma.
- El envío del salvamento deberá estar debidamente identificado, incluyendo como mínimo:
 - Número de guía.
 - Nombre de la empresa o persona natural remitente.

- Nota: La no entrega del salvamento constituirá causal directa para la negativa del reclamo, sin derecho a indemnización.

4. Restricciones para la emisión de facturas

- No se podrán emitir facturas a nombre de CHANGETHEMOVE S.A.S., empresa titular de la marca FULMUV, ni a nombre de GRUPO ENTREGAS, sin la autorización expresa correspondiente, la cual deberá constar debidamente respaldada mediante la carta de indemnización aprobada.

5. Marco legal y atención de consultas

- La presente política se encuentra sustentada en la Ley y normativa legal vigente, que faculta a la empresa logística a adoptar las medidas establecidas, bajo la supervisión del Ministerio de Telecomunicaciones y Asuntos Postales (MINTEL), como ente regulador competente.
- Cualquier consulta, observación o requerimiento adicional será atendido por el equipo de Servicio al Cliente de GRUPO ENTREGAS, a través de FULMUV, con el objetivo de brindar información clara y soporte adecuado durante el proceso.