

Acuerdo

Estos Términos y Condiciones forman parte del acuerdo y contrato entre nosotros, conocido como **Get Out Ltd** que opera bajo el nombre comercial de Ezi Returns, una empresa registrada en el Reino Unido, y usted, nuestro cliente. Durante el proceso de registro, determinaremos con usted en qué empresa se registrará su cuenta a efectos de facturación y pago.

Tenga en cuenta que cualquier referencia a la palabra "nuestro" en este acuerdo se refiere a nuestros agentes o socios.

Get Out Ltd está registrada en Inglaterra y Gales. Número de registro: 3883695.

Domicilio social: The Oaks, Calverhall, Whitchurch, Shropshire, SY13 4PE, Reino Unido

Número de contacto: +44 (0)161 883 2767

Al acceder a nuestro sitio web y celebrar un acuerdo con nosotros, usted acepta estar sujeto a los Términos y Condiciones establecidos en este documento.

1. Definiciones e interpretación

1.1. En estos Términos y Condiciones, a menos que el contexto exija lo contrario, las siguientes expresiones tienen los siguientes significados:

“Acuerdo” significa el acuerdo celebrado entre Ezi Returns y el Cliente que incorpora estos Términos y Condiciones (o variaciones de los mismos acordadas por ambas Partes) que registrarán la prestación de los Servicios.

“Cliente” significa la parte que adquiere los Servicios de Ezi Returns y que deberá ser identificada en el Acuerdo.

“Tarifas” significa todas y cada una de las sumas adeudadas en virtud del Acuerdo por el Cliente a Ezi Returns, según se especifica en el Acuerdo.

«Servicios» se refiere a los servicios que prestará Ezi Returns, independientemente del servicio ofrecido por Ezi Returns al Cliente.

1.2. A menos que el contexto requiera lo contrario, cada referencia en estos Términos y Condiciones a;

1.2.1. “Escrito”, y cualquier expresión afín, incluye la referencia a cualquier comunicación efectuada por transmisión electrónica o facsímil o medios similares.

1.2.2. “Estos Términos y Condiciones” es una referencia a estos Términos y Condiciones modificados o complementados en el momento pertinente.

1.2.3 “Parte” o “Partes” se refiere a las Partes del Acuerdo.

1.3. Los títulos utilizados en estos Términos y Condiciones se utilizan únicamente para facilitar su lectura y no tendrán ningún efecto sobre la interpretación de estos Términos y Condiciones.

1.4. Las palabras que imparten el número singular incluirán el plural y viceversa.

1.5. Las referencias a un género incluirán el otro género.

1.6. Las referencias a personas incluirán también a las corporaciones.

2. Prestación de los Servicios

- 2.1. A partir de la fecha de inicio, Ezi Returns prestará los servicios al Cliente durante todo el plazo del Acuerdo.
- 2.2. Ezi Returns prestará los Servicios con la diligencia y el cuidado razonables, de conformidad con las normas vigentes en el sector logístico, incluyendo, entre otros, el almacenamiento, la distribución de devoluciones, el transporte de mercancías y el cumplimiento de pedidos.
- 2.3. Ezi Returns actuará de conformidad con todas las instrucciones razonables que le dé el Cliente, siempre que dichas instrucciones sean compatibles con la especificación de los Servicios en el Acuerdo.
- 2.4. Ezi Returns será responsable de garantizar el cumplimiento de todas las leyes, reglamentos, estatutos, normas, códigos de conducta y cualquier otra norma relevante para la prestación de los Servicios;
- 2.5. Ezi Returns podrá, en relación con ciertos asuntos específicos relacionados con los Servicios, actuar en nombre del Cliente. Dichos asuntos no estarán estipulados en el Contrato, sino que serán acordados entre las Partes a medida que surjan.
- 2.6. Ezi Returns hará todo lo posible por adaptarse a cualquier cambio razonable en los Servicios que pueda solicitar el Cliente, siempre y cuando este acepte los cambios razonables relacionados con las Tarifas que puedan derivarse de dichos cambios.

3. Obligaciones de los clientes

- 3.1. El Cliente deberá hacer todos los esfuerzos razonables para proporcionar a Ezi Returns toda la información pertinente que sea necesaria para la prestación de los Servicios por parte de Ezi Returns.
- 3.2. El Cliente podrá, ocasionalmente, dar instrucciones razonables a Ezi Returns en relación con la prestación de los Servicios por parte de Ezi Returns. Dichas instrucciones deberán ser compatibles con las especificaciones de los Servicios previstas en el Contrato
- 3.3. En caso de que Ezi Returns requiera la decisión, aprobación, consentimiento o cualquier otra comunicación del cliente para continuar con la prestación del Servicio o cualquier parte del mismo en cualquier momento, el Cliente deberá proporcionar la misma de manera razonable y oportuna.
- 3.4. En caso de que Ezi Returns no reciba la decisión, aprobación, consentimiento o cualquier otra comunicación del cliente durante más de 60 días y existan facturas pendientes del vendedor, Ezi Returns tendrá derecho a liquidar cualquier mercancía que aún se encuentre en poder del vendedor en los almacenes de sus socios.
- 3.5. Si se necesita el consentimiento, licencias u otros permisos de terceros que actúen en nombre del Cliente, será responsabilidad del Cliente obtenerlos antes de la prestación de los Servicios o de la parte correspondiente de los mismos.
- 3.6. Cualquier retraso en la prestación de los Servicios que resulte del incumplimiento o demora por parte del Cliente en cumplir cualquiera de las disposiciones de la Cláusula 3 del Acuerdo no será responsabilidad ni culpa de Ezi Returns.

4. Privacidad

Get Out Ltd operando como Ezi Returns no transmitirá ninguna de sus datos a terceros ajenos a nuestra empresa. Podemos compartir sus datos de contacto con socios relevantes que hayamos seleccionado por ofrecer servicios o productos complementarios o con los que hayamos firmado un acuerdo de colaboración. Consulte aquí para nuestra Política de Privacidad completa.

5. Limitaciones sobre los artículos

Limitaciones de tamaño y peso

No se aceptarán artículos con una longitud superior a 120cm, excepto envíos en pallets.

El peso máximo para nuestro servicio de devoluciones de clientes en los servicios Básico, Estándar+ o Clasificación es de 5 kg. Los artículos que pesen más de 5 kg se tratarán y cobrarán de acuerdo con nuestros precios y servicios de Logística de Amazon (FBA).

No se aceptarán ni procesarán ninguno de los artículos enumerados como prohibidos en las regulaciones postales y de mensajería.

Los artículos que hayan sido declarados incorrectamente para su envío no se procesarán hasta que se corrijan, tras lo cual se aplicará una tarifa de procesamiento adicional.

6. Seguro

Get Out Ltd o sus socios designados asegurarán todos los artículos desde el momento en que lleguen a nuestras instalaciones o a las de nuestros socios hasta el momento en que sean enviados o eliminados.

El seguro durante el tránsito/envío hacia o desde nosotros no está incluido.

Esto se puede añadir con el servicio de mensajería en el momento de seleccionar el servicio de mensajería o envío, siguiendo sus instrucciones.

7. Devolución de envíos a usted

Sus artículos devueltos serán empaquetados y se organizará el servicio de mensajería adecuado disponible.

Se aplicará un cargo por gestión a su cuenta según el precio por caja o por palé, además del coste del envío.

Si necesita una cobertura de seguro adicional o servicios especializados para su devolución, deberá comunicárnoslo con antelación. Todos los costes adicionales derivados de estos servicios se añadirán a su factura.

Los envíos se realizarán en pallets completos o cajas completas, o según un programa de envío acordado.

Independientemente del peso y el volumen, después de 60 días se creará y enviará un envío de sus artículos devueltos al almacén correspondiente.

8. Almacenamiento

Get Out Ltd se reserva el derecho de aplicar tarifas de almacenamiento en las siguientes situaciones:

8.1 Devoluciones de clientes

8.1a Las devoluciones que se almacenen durante más de 60 días pueden generar cargos de almacenamiento.

8.1b Los envíos de cajas o palés completos o embalados que no podamos enviar por razones ajenas a nuestro control pueden generar gastos de almacenamiento. Algunos ejemplos de razones ajenas a nuestro control incluyen, entre otras, las siguientes: demoras en el pago o demoras en el suministro de información aduanera, lo que impide que se realicen los envíos.

8.1c Retirada de FBA en espera de instrucciones para su reelaboración, para completar la retirada de Amazon u otras partes, para su envío o por cualquier otro motivo que impida que salgan de nuestros almacenes.

8.2 Cumplimiento Clientes

A los clientes de cumplimiento se les cobrarán tarifas de almacenamiento de acuerdo con las tarifas y el método indicados en el Acuerdo.

Nos reservamos el derecho de aplicar recargos por tarifas de almacenamiento a largo plazo para cualquier stock que haya estado almacenado durante más de 6 meses.

Nos reservamos el derecho de imponer, y modificar periódicamente, restricciones de programación y limitaciones de volumen en la entrega y el almacenamiento de su inventario en nuestros centros de distribución, y usted deberá cumplir con cualquiera de estas restricciones o limitaciones.

8.3 Clientes revendedores

Los clientes que utilicen nuestro servicio de reventa para devolver productos incurrirán en cargos por almacenamiento después de 30 días a partir de la fecha de devolución, por artículo por día.

Las devoluciones para clientes de reventa normalmente solo se almacenarán para su reventa durante un máximo de 6 meses a partir de la fecha de devolución. Después de este punto, nos reservamos el derecho de organizar el envío o donaciones/eliminación o de imponer un cargo por almacenamiento mayor.

9. Facturación y pago

9.1 Las facturas se emitirán bien antes del día 7 de cada mes por el mes calendario anterior o bien cuando cada envío de devoluciones consolidadas salga de nuestras instalaciones.

Las facturas incluirán los datos de la cuenta a la que se deben realizar los pagos. El pago de las facturas debe efectuarse antes de la fecha de vencimiento indicada en la misma.

El no pagar dentro de los términos establecidos puede resultar en la interrupción de su cuenta y la suspensión de nuestros servicios.

Nos reservamos el derecho a:

Suspender las actividades de procesamiento de devoluciones, suspender el acceso al portal y suspender cualquier envío, para cualquier cuenta que no cumpla con nuestros términos establecidos en la factura.

Facturar y recibir pagos por adelantado para determinados clientes o servicios.

Se cobrarán intereses del 2% por encima del tipo de interés básico del Reino Unido a todas las facturas cuyos plazos de pago se superen en más de 30 días después de la fecha de vencimiento.

9.2 Los métodos de pago dependen de su ubicación. Para cuentas en la UE y el Reino Unido, es necesario configurar un débito directo que permita realizar cobros automáticos desde su banco.

Su banco deberá formar parte de la zona SEPA para poder habilitar esta opción.

Los clientes de fuera de la UE pueden pagar mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito o Payoneer. Algunos métodos, como las tarjetas de crédito o débito y PayPal (si se aprueban), conllevan un cargo del 3 % para cubrir las comisiones adicionales.

9.3 Para abrir una cuenta con nosotros, se requiere el pago de una tarifa de activación y un depósito. Este depósito se mantiene en una cuenta separada como garantía y nos permite operar su cuenta sin problemas ni interrupciones. Una vez configurado el método de pago acordado y tras la recepción de la tarifa de activación y el depósito, su cuenta se activará. Solo se le cobrarán cargos adicionales cuando utilice su cuenta y comencemos a procesar devoluciones o pedidos.

El depósito requerido reflejará su gasto mensual previsto y el volumen.

Las facturas que se generen deberán abonarse mediante el método de pago acordado de acuerdo con nuestras condiciones de pago habituales. El depósito en cuenta no se puede utilizar para compensar facturas habituales. Si decide cerrar su cuenta, se le devolverá el depósito menos los importes pendientes.

9.4 Facturas de servicios de cumplimiento

9.4.1. Las facturas se pueden generar en ciclos semanales, quincenales o mensuales. Esto dependerá de los volúmenes de cumplimiento según el acuerdo de nivel de servicio inicial.

9.4.2. Se cargará en su cuenta un importe mínimo por pedido en caso de que el titular de la cuenta no alcance el volumen mínimo acordado de pedidos semanales o mensuales. Esto se detallará en su presupuesto.

Este cargo es por centro de destino (país).

9.5 Gravamen

Tendremos un derecho de retención general sobre todas las participaciones que estén en nuestro poder, custodia o control por todas las cantidades que nos adeudes en cualquier momento, y tendremos derecho a vender o enajenar dichas participaciones en calidad de agente en tu nombre y a tu cargo, y a destinar el producto de la venta al pago de dichas cantidades, previa notificación por escrito con 28 días de antelación. Una vez que se le haya rendido cuentas del saldo restante tras el pago de cualquier importe que se le adeude y de los gastos de venta o enajenación, quedará liberado de cualquier responsabilidad en relación con las unidades.

10. Revisión de precios y términos y condiciones

Nos reservamos el derecho a revisar los acuerdos y/o los precios a nuestra discreción en cualquier momento. Cualquier cambio en los precios o en los Términos y condiciones se comunicará por correo electrónico y a través de nuestra página web, con un preaviso de 30 días. Siempre que sea posible, los precios se revisan y se implementan a partir del 1 de enero de cada año, y estarán disponibles con al menos 30 días de antelación en nuestro sitio web y portal de clientes, o previa solicitud.

11. Duración del contrato, notificación y rescisión

Este contrato es renovable. Cualquiera de las partes puede rescindirlo en cualquier momento mediante un aviso por escrito con 30 días de antelación (por correo electrónico).

Antes de finalizar el plazo de cancelación, el cliente deberá eliminar las direcciones de devolución de sus canales de venta.

Nos reservamos el derecho de cancelar el acuerdo en cualquier etapa, si se produce un incumplimiento del contrato o se detecta o denuncia cualquier actividad fraudulenta.

Cuando el Cliente notifique que desea dejar de utilizar los Servicios de almacenamiento de Ezi Returns, el cliente deberá pagar a Ezi Returns por cualquier Servicio de almacenamiento proporcionado durante el período de notificación.

12. Devolución de la mercancía

Get Out Ltd, sus socios o agentes no se hacen responsables de los impuestos, aranceles, cargos o retrasos causados por acciones de agentes de aduanas, compañías navieras u organizaciones gubernamentales.

Es responsabilidad suya/del cliente asegurarse de que se proporcione toda la información correcta para el envío de sus artículos al país elegido.

13. Limitaciones de información y asesoramiento

La información y las recomendaciones que proporcionamos son meramente orientativas y no forman parte de nuestro acuerdo. Estamos encantados de ofrecer asesoramiento a los vendedores en diversos aspectos. También podemos ponerle en contacto con socios recomendados especializados en áreas específicas relevantes para su negocio.

Es responsabilidad del vendedor asegurarse de que cumple con todas las leyes, condiciones, políticas y demás factores pertinentes para operar en las regiones o mercados elegidos.

14. Devoluciones que lleguen a nuestras instalaciones sin franqueo pagado

Asegúrese de que en las instrucciones que facilite a sus clientes se indique que no deben enviar artículos con franqueo impagado a nuestras direcciones.

Es importante recordar que nunca aceptaremos un paquete sin pagar enviado por mensajería o correo postal, esperando el pago contra entrega. En tales casos, la empresa de mensajería devolverá el paquete al cliente a su cargo.

15. Notas de envío, términos y condiciones

15.1 Los gastos de envío están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso.

15.2 Los pesos y precios mostrados se basan en envíos de una sola caja/paquete. Es posible que se apliquen descuentos en ciertas rutas para envíos de varias cajas, los cuales se repercutirán siempre que sea posible.

15.3 Cobro por tarifa volumétrica, cúbica o dimensional

En determinadas rutas, el envío se cobra según el mayor peso real o el peso volumétrico. En general, si tiene paquetes livianos pero voluminosos, se aplicará el peso volumétrico.

Dentro de la UE, se aplican tarifas de envío basadas en el peso real desde Alemania, Reino Unido, Francia, Italia y Países Bajos.

Se aplicará el mayor peso real o volumétrico cuando se encuentre dentro de la UE - Desde España, Portugal

Con respecto a todas las demás rutas de envío, para calcular el peso volumétrico, multiplique el largo x ancho x alto y luego divida el total por 5000. El resultado es un peso facturable.

Ejemplo: Caja de 70x50x50cm = 175,000 dividido por 5000 = 35 kg de peso facturable

15.4 Cajas y embalajes utilizados.

Nuestras cajas de tamaño estándar miden hasta 60x40x40 cm o dimensiones similares.

Nuestras cajas de gran tamaño utilizadas son de mayor volumen que las cajas estándar, como 70x50x50cm o 80x60x40cm o similares.

Las dimensiones estándar de los europalets suelen ser de 120 x 80 cm con una altura máxima de 180 cm para el transporte por carretera.

Las dimensiones máximas de los palés para el transporte aéreo son de 155 cm de altura, incluyendo el palé.

Es posible que utilicemos cajas recicladas o usadas para reducir residuos y costes, además de por razones medioambientales

15.5 Seguros

Se incluye un seguro estándar de 10 euros o 9.00 £ por kg durante el envío.

Es su responsabilidad informarnos si se requiere algún seguro adicional. Esto debe notificarse al momento de configurar la cuenta o antes de cualquier envío.

El coste del seguro adicional se añadirá a su factura.

No seremos responsables de pérdidas o daños debidos o causados por empresas de mensajería o de envío.

Tramitaremos las reclamaciones por pérdida con nuestros transportistas de la mejor manera posible una vez que hayan transcurrido 90 días desde que se notificó la pérdida del envío.

15.6 Recogidas por mensajería de terceros

No se facilitarán recogidas por parte de servicios de mensajería de terceros desde nuestros centros de distribución.

Solo se permitirán estas recogidas en situaciones extremas y bajo previa aprobación de la dirección.

15.7 Información sobre despacho de aduanas, impuestos y aranceles

Get Out Ltd, sus socios y agentes no se responsabilizan de los impuestos, aranceles, cargos ni retrasos ocasionados por las acciones de los agentes de aduanas, las empresas de transporte o las organizaciones gubernamentales. Es responsabilidad del cliente asegurarse de proporcionar toda la información correcta para el envío de sus artículos al país elegido.

16. Compensación por artículos perdidos o dañados

16.1 Responsabilidad

La responsabilidad por cualquier daño o pérdida de artículos se limita estrictamente a la pérdida o daño que ocurra mientras estén en nuestra posesión, como resultado de nuestra negligencia, incumplimiento del deber u otro acto u omisión ilícitos.

Get Out Ltd no será responsable bajo ninguna circunstancia por pérdidas, daños o gastos directos o indirectos, consecuenciales o especiales. Esto incluye, entre otros, la pérdida de beneficios futuros, los aranceles aduaneros, los impuestos y derechos de importación que no se deriven naturalmente de nuestra negligencia, incumplimiento de obligaciones u otro acto u omisión ilícita.

Fuerza mayor 16.2

Ninguna de las Partes del Acuerdo será responsable por cualquier incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento o retraso resulte de cualquier causa que esté fuera del control razonable de esa Parte. Dichas causas incluyen, pero no se limitan a: falla de energía, falla del proveedor de servicios de Internet, huelgas, disturbios civiles, incendios, inundaciones, tormentas, terremotos, actos de terrorismo, actos de guerra, acciones gubernamentales o cualquier otro evento que esté fuera del control del Partido en cuestión.

16.3 Cómo presentar una reclamación por un artículo perdido

Se podrá reclamar por:

Artículos que se han registrado en el portal del vendedor y que posteriormente no pueden ser localizados por el centro de distribución cuando se está preparando un envío o una reventa.

No se podrá reclamar por:

Artículos que, según el seguimiento del servicio de mensajería, han llegado a un centro de distribución pero no se han registrado en el portal. Nuestros centros de distribución reciben cientos de paquetes en cada envío, los cuales se registran como entregados con una sola firma. Esto no constituye prueba fehaciente de la llegada del artículo.

No se aceptarán reclamaciones por pérdida o daño de artículos que hayan permanecido en nuestro almacén durante más de 6 meses.

Artículos que los vendedores afirman no haber recibido en un envío. Get Out Ltd no se responsabiliza de errores, omisiones o fallos en los procedimientos de reserva.

Responsabilidad limitada: La indemnización está limitada a un máximo de 50 libras esterlinas, 55 euros o 65 dólares estadounidenses por artículo.

Se deberá proporcionar copia de la factura de compra original.

16.4 Reclamaciones adicionales

En el caso de que un artículo sea:

16.4.1 Pérdida en tránsito: Se presentará una reclamación contra la empresa de mensajería según sus plazos establecidos o dentro de los 30 a 60 días posteriores a la notificación recibida por la parte reclamante. Se deberá presentar una factura de compra (el costo de fabricación del artículo) para respaldar la reclamación. El importe de la reclamación se abonará como crédito en su cuenta 90 días después de la fecha de la reclamación. Tenga en cuenta que el importe del crédito otorgado dependerá de los términos y condiciones de la empresa de mensajería y está fuera de nuestro control.

16.4.2 Pedido incompleto enviado: Si el pedido se considera incompleto, el reemplazo o artículo adicional se enviará a cargo de nuestros centros de distribución. Asegúrese de que el pedido no se haya dividido por falta de existencias.

16.4.3 Pedidos con envío en exceso: los costos de devolución incurridos por envío en exceso correrán a nuestro cargo, pero no excederán los montos de responsabilidad limitada según 16.3.

16.4.4 Dirección incorrecta y envíos no entregables: si un envío se entrega incorrectamente debido a una dirección incorrecta proporcionada por usted o nos es devuelto como envío no entregable, cualquier tarifa cobrada por el servicio de mensajería le será cobrada a usted.

17. Uso de nuestras direcciones

Usted está autorizado a utilizar nuestras direcciones únicamente para devoluciones de clientes, retiradas de FBA o entregas de existencias.

Nuestras direcciones no pueden ser divulgadas a sus clientes para que nos visiten o dejen paquetes en persona.

No está permitido utilizar ni divulgar nuestras direcciones para ningún otro uso que pueda resultar en cualquier

confusión, tergiversación o engaño deliberado a clientes, autoridades o cualquier otra parte.

Algunos ejemplos de usos de nuestras direcciones que no son aceptables incluyen, entre otros:

Cualquier forma de registro de empresa o negocio.

Cualquier forma de registro de impuestos, IVA u otros impuestos nacionales o locales.

Cualquier forma de representación de su empresa, su(s) marca(s) o negocio que no sea para fines de devoluciones o cumplimiento.

Esto incluye el uso de términos como "oficina nacional", "sede central", "oficina de ventas", "nuestro almacén" o similar para una región o país o cualquier otra tergiversación que pudiera llevar a sus clientes o autoridades a creer que alguna de nuestras direcciones tiene alguna conexión legal con su negocio.

Tal uso va en contra de los términos de nuestros servicios y es ilegal en algunos casos.

Números de telefonos

Por favor, bajo ninguna circunstancia publique ni proporcione nuestros números de teléfono a sus clientes. Si los clientes llaman a nuestros almacenes, ni nosotros ni nuestros socios podremos ayudarles ni proporcionarles información. Esto puede resultar en clientes insatisfechos, malos comentarios y malas calificaciones, tanto para usted como para nosotros y nuestros socios de almacén. El tiempo dedicado a atender llamadas telefónicas de clientes se facturará a nuestra tarifa por hora.

¿Por qué tenemos nuestra política de direcciones?

Usar nuestras direcciones de esta manera puede perjudicar su negocio y a nuestros almacenes asociados, ya que los clientes que intenten contactarnos se sentirán confundidos y frustrados al no recibir la respuesta esperada. Esto, por supuesto, puede generar comentarios negativos, quejas formales y trabajo extra en nuestros almacenes, lo que puede generar cargos adicionales para usted.

Si bien se hace todo lo posible por garantizar la correcta traducción entre idiomas, las partes acuerdan que la versión en inglés de nuestras condiciones generales de contratación, incluida toda la documentación emitida por la Compañía, prevalecerá sobre las versiones traducidas, ya que algunas palabras o frases pueden no ser una representación precisa al ser traducidas del inglés.