

Términos y Condiciones del servicio de exportación (paquetería y documentos)

GEOMIL GEORGE MILENI S.A.

Versión: 1.0 Vigencia: desde 02 febrero 2026

Control de versiones

Versión	Fecha	Responsable	Descripción de cambios
1.0	02 febrero 2026	Subgerencia General	Versión inicial



Índice

1.	Alcance del servicio de exportación courier	3
1.1.	Definiciones	3
1.2.	Alcance del servicio y modalidad	3
1.3.	Reglas del envío: contenido, embalaje y documentación.....	3
1.4.	Entrega, trazabilidad y retiro en destino	4
2.	Seguro voluntario.....	4
2.1.	Contratación del seguro	5
2.2.	Límites de cobertura	5
2.3.	Exclusiones generales.....	5
3.	Reclamos e incidencias	5
3.1.	Cómo presentar un reclamo	5
3.2.	Evidencias mínimas	6
4.	Indemnización.....	6
4.1.	Pérdida	6
4.2.	Expoliación	7
4.3.	Avería	7
4.4.	Exclusión por fuerza mayor/caso fortuito	7
5.	Tarifas, impuestos y facturación.....	7
6.	Seguro opcional y valor asegurado	7
7.	Incidencias y reclamos	7
8.	Indemnizaciones y limitaciones	8
9.	Canales oficiales de atención.....	8
10.	Tarifario vigente.....	9



1. Alcance del servicio de exportación courier

1.1. Definiciones

- **Cliente:** persona natural o jurídica que contrata el servicio de exportación con GEOMIL.
- **Envío:** paquetería o documentos consignados por el Cliente para exportación bajo el servicio de GEOMIL.
- **Paquetería:** envíos que contienen mercancías o artículos distintos de documentos.
- **Documentos:** correspondencia, papelería, certificados, formularios y soportes impresos similares sin valor comercial.
- **Guía:** documento de consignación emitido por GEOMIL con el número de operación/rastreo y datos del envío.
- **Flete:** valor cobrado por el servicio de transporte/logística del envío.
- **Servicio de Seguro:** cobertura opcional contratada por el Cliente, sujeta a pago y a la declaración del valor asegurado.
- **Valor Asegurado (Valor Declarado):** monto máximo de cobertura declarado por el Cliente cuando contrata el Seguro, consignado en la guía.
- **Incidencia/Reclamo:** novedad reportada por el Cliente respecto del envío (pérdida, expoliación, avería, faltante, retraso u otros).

1.2. Alcance del servicio y modalidad

GEOMIL presta el servicio de exportación courier de paquetería y documentos, conforme a su título habilitante y normativa aplicable. El servicio comprende la recepción del envío en origen, su procesamiento logístico, transporte internacional y la puesta a disposición para entrega en el país de destino, de acuerdo con la modalidad contratada y las reglas del operador/aliado en destino.

La información del envío (destino, beneficiario, teléfonos, dirección, descripción del contenido, peso y demás datos) es declarada por el Cliente al momento de consignar el envío y constará en la guía.

Tarifas diferenciadas. La paquetería y los documentos pueden tener tarifas distintas, conforme al tarifario vigente.

1.3. Reglas del envío: contenido, embalaje y documentación

- **Contenido lícito y permitido.** El Cliente es responsable de que el contenido sea lícito y no corresponda a bienes de prohibida o restringida comercialización o transporte, ni infrinja normativa aplicable en origen, tránsito o destino. GEOMIL podrá rechazar



envíos cuando identifique contenido no permitido, riesgos operativos o incumplimientos.

- **Embalaje y acondicionamiento.** El Cliente es responsable de un embalaje adecuado que proteja el contenido durante el tránsito. Cuando el embalaje sea insuficiente o inadecuado para el tipo de contenido, GEOMIL podrá recomendar mejoras, reempaque con costo o rechazar el envío si el riesgo lo amerita.
- **Documentación y respaldos.** El Cliente deberá presentar la documentación o respaldos que sean requeridos por GEOMIL o por autoridades de control, incluyendo, cuando aplique, soportes del valor de la mercancía (factura/recibo o documento equivalente), permisos o autorizaciones específicas.
- Reglas específicas para DOCUMENTOS (aplica para todos los países).
 - a) En documentos no se permite enviar: tarjetas de crédito, pasaportes, dinero en efectivo ni títulos valores.
 - b) Los documentos deben enviarse sin objetos o mercancías adheridas (por ejemplo: USB, llaves u otros).
 - c) El Cliente debe declarar de forma clara “DOCUMENTOS” y describir el tipo general (por ejemplo: “certificados”, “trámites”, “papelería”).
 - d) Cuando el documento sea sensible o irreemplazable, se recomienda conservar copia física o digital antes de la consignación.

1.4. Entrega, trazabilidad y retiro en destino

El Cliente podrá realizar el seguimiento del envío mediante el número de identificación del beneficiario/remitente o el número de rastreo/operación señalado en la guía y los canales habilitados por GEOMIL.

La modalidad de entrega (por ejemplo, retiro en oficina o entrega domicilio disponible según destino) se determinará conforme a lo indicado en la guía y a las condiciones vigentes del servicio. Los plazos estimados de entrega son referenciales y pueden variar por controles de seguridad, aduaneros o contingencias operativas.

2. Seguro voluntario

El Servicio de Seguro es voluntario. Su contratación depende de la decisión del Cliente al momento de consignar el envío y del pago del valor correspondiente. Cuando el Cliente contrata el seguro, el monto máximo de cobertura queda registrado en el casillero “VALOR ASEGURADO” de la guía.

Las condiciones, coberturas, exclusiones, límites y requisitos de evidencias del seguro constan en el documento: “T_y_C Seguro Exportación GEOMIL CHUBB Ecuador_v1.pdf”, publicado en www.geomil-group.com.

La versión aplicable será la vigente a la fecha de consignación del envío.



2.1. Contratación del seguro

Para contratar el Servicio de Seguro, el Cliente debe:

- Solicitarlo al momento de la consignación del envío (no aplica contratación posterior).
- Declarar el valor asegurado y verificar que conste en la guía en el casillero “VALOR ASEGURADO”.
- Presentar, cuando corresponda, soporte del valor de la mercancía (factura/recibo o documento equivalente), conforme a los requisitos del seguro.

Si el Cliente desea que el seguro cubra mercancía + flete, deberá incorporar ambos valores dentro del “VALOR ASEGURADO”.

2.2. Límites de cobertura

Cuando el Cliente contrata el seguro, el pago máximo de cobertura se limita al monto consignado como “VALOR ASEGURADO”, conforme a los términos del seguro vigentes. El seguro aplica únicamente a envíos que cumplan las condiciones del servicio y no incurran en exclusiones.

2.3. Exclusiones generales.

Las exclusiones, restricciones, requisitos de evidencias y demás condiciones específicas constan en el documento “T_y_C Seguro Exportación GEOMIL CHUBB Ecuador_v1.pdf” publicado en www.geomil-group.com.

De forma general, no aplica cobertura cuando la afectación se vincula, entre otros supuestos, a:

- Mercancía prohibida/ilegal o declarada de forma inexacta.
- Embalaje inadecuado atribuible al remitente.
- Actuaciones de autoridades (retención, decomiso) o disposiciones de control.
- Incumplimiento de requisitos y evidencias establecidos en los términos vigentes del seguro.

3. Reclamos e incidencias

3.1. Cómo presentar un reclamo

Los reclamos e incidencias se atienden conforme al procedimiento vigente de GEOMIL y a la normativa aplicable. El Cliente debe reportar cualquier incidencia tan pronto conozca la novedad y conservar el empaque, etiquetas y evidencias (fotos/video) hasta recibir instrucciones.

Presentación: el Cliente debe presentar el reclamo dentro de siete (7) días contados desde que tuvo conocimiento de la novedad, asegurándose de observar, al menos, lo siguiente:

- Identificar el envío con el número de guía/operación.
- Describir el hecho (qué ocurrió, cuándo se detectó y en qué punto del tránsito).



- Adjuntar las evidencias mínimas según el tipo de incidencia (ver 3.3).
- Presentar el reclamo por los canales oficiales (ver 3.4).

Recepción: GEOMIL confirmará la recepción del caso y asignará seguimiento interno, de ser aplicable.

Respuesta: GEOMIL emitirá respuesta formal dentro de treinta (30) días contados desde la recepción del reclamo.

Pago (cuando corresponda): la indemnización se pagará dentro de cuarenta y cinco (45) días desde la aceptación del reclamo o desde la notificación del MINTEL, conforme la normativa aplicable.

3.2. Evidencias mínimas

Dependiendo del tipo de incidencia, GEOMIL podrá requerir, como mínimo:

- Guía / comprobante del envío.
- Fotografías del empaque externo e interno y del contenido afectado (cuando aplique).
- Soporte del valor de la mercancía (cuando aplique y especialmente si existe seguro/valor asegurado).
- Evidencia de recepción en destino (si existiere) o comunicaciones del operador en destino.

Para DOCUMENTOS (según el caso):

- Guía / comprobante del envío.
- Declaración del tipo de documento y emisor (si aplica).
- Copia del documento (si existe) o constancia de emisión (correo del emisor, turno de trámite, comprobante).

4. Indemnización

Las indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería se rigen por el Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal (RO 596, 21-ago-2025) y demás normativa aplicable, además de las condiciones vigentes del servicio.

Cuando el Cliente haya contratado el Servicio de Seguro, aplicarán adicionalmente los términos vigentes del seguro, y el monto máximo de cobertura se limita al “VALOR ASEGURADO” declarado.

4.1. Pérdida

Se entiende por pérdida la falta total del envío. La procedencia de indemnización dependerá de la verificación del hecho, evidencias y exclusiones aplicables. Cuando corresponda, y si el seguro fue contratado, el pago se limitará al “VALOR ASEGURADO”.



4.2. Expoliación

Expoliación se refiere al faltante de contenido o sustracción parcial del envío. El Cliente deberá aportar evidencias del empaque y del contenido (según aplique). La atención del caso y la procedencia de indemnización dependerán de la causa, evidencias y exclusiones aplicables.

4.3. Avería

Avería se refiere al daño del contenido o del empaque que afecte la integridad del envío. El Cliente debe conservar el empaque y documentar con fotos para facilitar la evaluación. La procedencia de indemnización dependerá de la causa, evidencias y exclusiones aplicables.

4.4. Exclusión por fuerza mayor/caso fortuito

No aplica indemnización cuando el evento se deba a fuerza mayor o caso fortuito, o cuando derive de actuaciones de autoridades u otros supuestos de exclusión previstos en la normativa y condiciones vigentes del servicio y/o del seguro.

5. Tarifas, impuestos y facturación

Las tarifas del servicio, recargos y servicios adicionales aplicables (incluyendo, cuando corresponda, el Servicio de Seguro) constan en el tarifario vigente. Los impuestos se aplicarán conforme a la normativa tributaria aplicable.

La facturación se realizará con base en la información declarada y la prestación efectiva del servicio. El Cliente acepta que ciertos cobros puedan depender de variables logísticas (por ejemplo: peso/volumen, destino, recargos operativos o exigencias de autoridades/operadores).

6. Seguro opcional y valor asegurado

El Servicio de Seguro es opcional. Si el Cliente decide contratarlo, el monto máximo de cobertura constará en el casillero “VALOR ASEGURADO” de la guía.

Las condiciones del seguro, coberturas, exclusiones, límites y requisitos de evidencias constan en el documento: “T_y_C Seguro Exportación GEOMIL CHUBB Ecuador_v1.pdf”, publicado en www.geomil-group.com.

Si el Cliente desea que el seguro cubra mercancía + flete, deberá declararlo incorporando ambos valores dentro del “VALOR ASEGURADO”.

7. Incidencias y reclamos

El Cliente debe reportar cualquier incidencia tan pronto conozca la novedad y conservar evidencias (empaque, etiquetas, guías, fotos/video) hasta recibir instrucciones.

GEOMIL gestionará la apertura, seguimiento y respuesta del caso conforme a sus procedimientos internos y a la normativa aplicable. Para facilitar la atención, el Cliente deberá proporcionar la identificación del envío (número de guía/operación), descripción del hecho y evidencias mínimas.

Evidencias mínimas sugeridas (según el caso):

- Guía / comprobante del envío.



- Fotografías del empaque externo e interno y del contenido afectado (cuando aplique).
- Soporte del valor de la mercancía (cuando aplique y especialmente si existe seguro/valor asegurado).
- Evidencia de recepción en destino, cuando existiere, o comunicaciones del operador en destino.

Evidencias mínimas para DOCUMENTOS (según el caso):

- Guía / comprobante del envío.
- Declaración del tipo de documento y emisor (si aplica).
- Copia del documento (si existe) o constancia de emisión (correo del emisor, turno de trámite, comprobante).

8. Indemnizaciones y limitaciones

Las indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería se rigen por el Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal (RO 596, 21-agosto-2025) y demás normativa aplicable, además de las condiciones vigentes del servicio.

Cuando el Cliente haya contratado el Servicio de Seguro, el monto máximo de cobertura se limita al “VALOR ASEGURADO” declarado, conforme a los términos del seguro vigentes publicados en la web.

No aplica indemnización cuando la afectación derive de mercancía prohibida/ilegal, declaración falsa del Cliente, embalaje inadecuado atribuible al remitente, o actuaciones de autoridades (por ejemplo, retención/decomiso), según corresponda y conforme la normativa y condiciones aplicables.

9. Canales oficiales de atención

Web: www.geomil-group.com

Teléfonos: 1700 436645 / 02 394 4810

WhatsApp: +593 96 751 6067

Correo: atencionclientes1@grupogemil.com

Atención presencial: ventanilla/agencia GEOMIL donde consignó el envío.

¿Dónde reporto un siniestro?

Los siniestros deben reportarse en ORIGEN a GEOMIL, a través de los siguientes canales: ventanilla, WhatsApp +593 96 751 6067, teléfonos 1700 436645 / 02 394 4810, correo atencionclientes1@grupogemil.com



10. Tarifario vigente



www.geomil-group.com



1700 436645 - 023944810

Términos y Condiciones del servicio de importación (GeoBox)

GEOMIL GEORGE MILENI S.A.

Versión: 6.0 Vigencia: desde 07 enero 2026



1. ANTECEDENTES

El presente documento constituye un contrato de adhesión que regula las condiciones de aceptación del servicio de transporte internacional ofrecido por medio del sitio web <https://geomil-group.com>, propiedad de la empresa GEOMIL GEORGE MILENI S.A., con domicilio en Rábida N25-54 y Colón, Quito, Ecuador, en adelante “GEOMILGROUP” o simplemente “la Empresa”.

Al aceptar este contrato, el/la CLIENTE declara expresamente que:

- a. Ha leído, entendido y aceptado en su totalidad el contenido de este documento.
- b. Cuenta con la capacidad legal necesaria para contratar.
- c. Asume todas las obligaciones y responsabilidades derivadas del presente contrato.
- d. Se compromete a pagar el valor del flete correspondiente según la categoría de importación de su envío, así como los impuestos y cargos aplicables en los casos que corresponda.
- e. Acepta que los tiempos de entrega pueden variar por causas ajenas a GEOMILGROUP, tales como suspensión de vuelos, procesos aduaneros, casos fortuitos o fuerza mayor.

Estas condiciones generales tendrán vigencia por tiempo indefinido y se aplicarán a todas las contrataciones realizadas a través del sitio web, canales digitales u otros medios autorizados por GEOMILGROUP para la atención al cliente.

La Empresa se reserva el derecho de modificar estas condiciones de forma unilateral. Cualquier modificación será comunicada al CLIENTE mediante los canales registrados (correo electrónico, WhatsApp, entre otros), y entrará en vigencia desde el inicio de la correspondiente campaña de comunicación. Dichas campañas serán archivadas por un período de 45 días para fines de atención a reclamos. Transcurrido ese plazo, no se admitirán solicitudes o reclamos relacionados con falta de notificación.

Al registrar sus datos en el formulario electrónico del sitio web, el CLIENTE declara bajo juramento:

Ser ciudadano(a) ecuatoriano(a), mayor de edad y legalmente habilitado(a) para contraer obligaciones.

Que toda la información proporcionada al momento de crear su cuenta en GEOBOX (casillero virtual de GEOMILGROUP) es veraz, exacta y completa.

Que acepta de manera expresa y sin reservas los términos y condiciones del presente contrato.

En caso de requerir el servicio a nombre de una empresa o persona jurídica, el CLIENTE deberá solicitar atención personalizada mediante correo electrónico a comprasgeobox@grupogemil.com , a fin de que un asesor comercial le asista con el proceso de registro y contratación manual.



2. IDENTIDAD DE LAS PARTES

Por una parte:

GEOMIL GEORGE MILENI S.A., sociedad legalmente constituida en la ciudad de Quito, Ecuador, con domicilio principal en la Rábida N25-54 y Av. Colón, en adelante “GEOMILGROUP”. Dentro de su portafolio de servicios, GEOMILGROUP ofrece el servicio de casillero virtual denominado GEOBOX, el cual permite la recepción de documentos y paquetes en sus instalaciones ubicadas en las ciudades de Miami (Estados Unidos de América) y Madrid (España), así como su posterior transporte internacional hacia el Ecuador bajo la modalidad de Courier. Para la prestación de este servicio, GEOMILGROUP cuenta con el conocimiento técnico, personal capacitado, infraestructura física y tecnológica, así como con las autorizaciones legales necesarias. En adelante, este servicio será referido como “GEOBOX”.

Y por otra parte:

La persona natural que accede al sitio web <https://geomil-group.com/geobox/>, mayor de edad, titular de una cédula de ciudadanía ecuatoriana, legalmente hábil para contratar y contraer obligaciones, y que facilita sus datos personales a través del formulario de registro habilitado por GEOBOX. Al hacer clic en el botón “REGÍSTRATE”, el usuario declara que es titular de los derechos sobre la información proporcionada, que esta es veraz, actualizada y completa, y que asume la responsabilidad sobre la misma. En adelante, dicha persona será referida como “EL CLIENTE”.

3. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto regular los términos y condiciones aplicables a la prestación del servicio GEOBOX brindado por GEOMILGROUP al CLIENTE.

Este contrato adquiere validez y se considera aceptado por el CLIENTE desde el momento en que se completa correctamente el formulario de registro en las plataformas digitales habilitadas por GEOMILGROUP, sin que procedan reclamos posteriores respecto a su contenido.

En caso de modificación de los términos y condiciones, la nueva versión del presente contrato entrará en vigencia a partir de la notificación enviada al correo electrónico registrado por el CLIENTE, conforme a lo previsto en la sección correspondiente de este documento.

4. DETALLE DE CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS

4.1. Naturaleza del servicio

GEOBOX es un servicio prestado por GEOMILGROUP que consiste en el transporte internacional de documentos y paquetes desde los centros logísticos ubicados en Miami (Estados Unidos) y Madrid (España) hacia el territorio ecuatoriano, correspondiente a compras realizadas en línea por el CLIENTE y enviadas a las direcciones designadas por la Empresa, disponibles en su sitio web oficial.



4.2. Requisitos para el uso del servicio

Para hacer uso del servicio, el CLIENTE deberá estar previamente registrado en la plataforma digital de GEOBOX, proporcionando sus nombres completos y demás datos requeridos. Al completar el registro, se le asignará un código de casillero único vinculado a su perfil, el cual deberá incluir en cada dirección de envío al momento de realizar compras, envíos personales o coordinar encomiendas hacia nuestras bodegas.

La dirección de envío deberá estar compuesta por:

- Nombres y apellidos completos del CLIENTE
- Código de identificación del casillero
- Dirección logística correspondiente (Miami o Madrid) según la selección del CLIENTE

El correcto uso de esta información es responsabilidad del CLIENTE y condición indispensable para la correcta recepción y procesamiento del paquete en los centros logísticos de GEOMILGROUP.

4.3. Procedimiento de registro y acceso al servicio

Para acceder al servicio GEOBOX, el CLIENTE deberá ingresar al portal corporativo <https://geomil-group.com> y seguir el procedimiento de registro habilitado en la opción “Crear un casillero”. Este proceso implica el ingreso de información personal obligatoria, como nombres completos, número de identificación y datos de contacto.

Una vez registrado, el CLIENTE podrá acceder a su cuenta personal mediante la opción “Iniciar sesión”, utilizando su nombre de usuario y contraseña, y seleccionar el país correspondiente al casillero asignado. Desde su cuenta, tendrá acceso al perfil, dirección de casillero, historial de paquetes y otros servicios disponibles.

La correcta gestión de credenciales de acceso es responsabilidad exclusiva del CLIENTE. En caso de olvido, pérdida o uso no autorizado, deberá notificarlo de inmediato a GEOMILGROUP para el bloqueo y recuperación de su cuenta.

4.4. Uso del casillero virtual

4.4.1. Datos de envío

Al realizar compras, el CLIENTE está obligado a ingresar sus **nombres y apellidos completos**, así como a utilizar de forma exacta la **dirección de casillero y el código de identificación personal** asignados en su perfil GEOBOX.

La **omisión, error o inexactitud** en estos datos podrá ocasionar **demoras, devoluciones, asignaciones incorrectas o pérdida de las mercancías**, situaciones frente a las cuales **GEOMILGROUP quedará eximido de toda responsabilidad**.



4.4.2. Obligación de prealertar

Una vez obtenidos los números de **tracking** proporcionados por el ecommerce o tienda en línea, el CLIENTE deberá realizar la **prealerta obligatoria** en el sistema GEOBOX. Para ello, deberá iniciar sesión y registrar cada tracking individualmente en la sección “Compras y Prealertas”.

El CLIENTE deberá adjuntar la factura o documento de compra emitido por la tienda, el cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Nombres completos del CLIENTE
- Dirección del casillero correctamente escrita
- Descripción clara de los artículos
- Cantidades y valores por producto
- Valor total reflejado en dólares estadounidenses (USD)

Cada prealerta quedará en estado “EN ESPERA” hasta la confirmación de la recepción del paquete en las bodegas de GEOBOX.

4.4.3. Recepción en bodega

Una vez entregado el paquete en las bodegas de GEOBOX, este será ingresado al sistema por el personal logístico y cambiará su estado a “**RECIBIDO**”.

Posteriormente, se realizará una verificación física del contenido para confirmar su correspondencia con la información prealertada por el CLIENTE. De haber inconsistencias, GEOBOX podrá hacer ajustes y dejar constancia en el sistema. Este proceso toma entre **24 a 72 horas laborables**, dependiendo de la carga operativa y factores externos (temporadas de alta demanda, errores de entrega, horarios de transportistas, etc.).

4.4.4. Facturación y generación de guía

Confirmado el contenido del paquete, se procederá con el pesaje y facturación. Una vez emitida la factura, el CLIENTE podrá visualizar la **guía de embarque** desde su cuenta GEOBOX, en la sección “Paquetes”. El sistema mostrará un histórico detallado del paquete y su estado logístico.

4.5. Condiciones particulares del servicio

4.5.1. Procesamiento sin prealerta en categoría 4x4

En casos excepcionales y a discreción del personal de GEOMILGROUP, cuando no se haya recibido la prealerta en el sistema y con el fin de no interrumpir el proceso de embarque, GEOBOX podrá proceder con el registro y despacho de paquetes en la categoría **4x4** utilizando valores referenciales de mercado disponibles en fuentes confiables o en la base de datos interna.



El embarque se declarará con base en dichos valores y el CLIENTE será notificado automáticamente a través del casillero virtual.

El CLIENTE asumirá toda responsabilidad por los costos, impuestos, observaciones o retrasos que puedan surgir durante el proceso de desaduanización debido a la falta de información oportuna.

4.5.2. Coordinación obligatoria para categorías superiores

Cuando el contenido del paquete exceda los límites permitidos para la categoría 4x4, el CLIENTE deberá contactar obligatoriamente al equipo de atención al cliente de GEOBOX a través de los canales oficiales (WhatsApp: 0967516067 o correo: atencionclientes1@grupogemil.com) inmediatamente después de recibir la notificación de ingreso del paquete en su casillero electrónico.

Los paquetes en categorías distintas a la 4x4 **no serán despachados sin la coordinación previa con el CLIENTE**. En este sentido, GEOMILGROUP no será responsable por retrasos o falta de despacho si el CLIENTE no ha cumplido con esta obligación.

4.5.3. Sustento del valor de las mercancías

El CLIENTE es responsable de presentar documentación válida que sustente el valor de compra de sus artículos desde el momento del arribo del paquete a las bodegas de GEOBOX y hasta el plazo que determine la Autoridad Aduanera del Ecuador, ya sea durante el despacho o en controles posteriores.

En caso de que existan discrepancias entre la **factura presentada** y la **declaración de valor aduanero**, o si la Aduana determina una revalorización del contenido, será responsabilidad exclusiva del CLIENTE asumir las consecuencias tributarias, multas o ajustes que se generen.

4.5.4. Cambios de categoría

Cuando, por exceso de peso, valor, cantidad o por incumplimiento de los parámetros legales, un envío deba ser reclasificado a otra categoría durante el proceso de despacho aduanero en destino, **todos los costos adicionales, impuestos o penalidades que se deriven de dicha modificación deberán ser asumidos por el CLIENTE**.

4.5.5. Tiempos estimados en Aduana

Una vez que el embarque haya arribado a territorio ecuatoriano, el tiempo estimado para la salida del paquete desde Aduana oscila entre **3 y 7 días laborables**, salvo en casos de observación, inspección o contingencias ajenas al control de GEOMILGROUP.

4.6. Consolidación de paquetes

GEOBOX ofrece al CLIENTE la opción de consolidar múltiples paquetes dentro de una misma guía de envío, conforme a las condiciones establecidas para la **categoría B (4x4)**.

4.6.1. Condiciones generales de consolidación

La consolidación podrá realizarse bajo los siguientes parámetros:



- Hasta un **máximo de 21 días calendario** de espera en bodega, contados desde la llegada del primer paquete.
- Hasta un **peso total acumulado de 8 libras**, lo que ocurra primero.

Una vez alcanzado cualquiera de estos límites, se procederá automáticamente a la **facturación y despacho del envío consolidado**, sin necesidad de una nueva autorización por parte del CLIENTE.

4.6.2. Activación y desactivación del consolidado

El CLIENTE podrá gestionar la activación o desactivación del proceso de consolidación desde el apartado **“Perfil”** en su casillero virtual.

- Si el consolidado está **activado**, los paquetes se agruparán bajo las condiciones descritas.
- Si el consolidado está **desactivado**, cada paquete será facturado y despachado de forma individual tan pronto llegue a las bodegas de GEOBOX.

Es responsabilidad exclusiva del CLIENTE verificar en su cuenta el estado de activación del servicio de consolidación. GEOMILGROUP no será responsable por errores en la configuración seleccionada por el CLIENTE.

Adicionalmente, el botón de consolidación no podrá ser utilizado de manera indiscriminada ni con cambios reiterados de activación y desactivación, ya que ello podría afectar la estabilidad del sistema y generar desorden en la operación logística. En caso de comprobarse un mal uso de esta funcionalidad, toda consecuencia será de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quedando GEOMILGROUP exento de reclamos o indemnizaciones derivados de dicha conducta.

4.6.3. Envío anticipado

Cuando el CLIENTE tenga activada la modalidad de “consolidación” en su casillero, pero deseé solicitar uno o varios paquetes antes del periodo predeterminado, podrá solicitarlo a través del botón **“Envío anticipado”**, disponible en la sección **“Mis Compras”** del casillero virtual.

Esta función permite seleccionar individualmente los paquetes a despachar de forma anticipada. Sin embargo, su uso **no implica la desactivación del consolidado general del casillero**, que continuará vigente para los paquetes restantes.

Se podrá seleccionar el número de paquetes que deseé y podrán viajar de manera consolidada si es que aplica a las condiciones antes mencionadas.

4.6.4. Divisiones dentro del consolidado

En ciertos casos, y conforme a la normativa vigente de la categoría B (4x4), podrá realizarse una **división del envío consolidado**.

- Todo paquete o conjunto de artículos que cumpla con los requisitos aduaneros podrá ser facturado y despachado inmediatamente.



- El remanente que exceda los parámetros permitidos quedará en espera de ser consolidado con próximos paquetes en tránsito.

GEOBOX no se responsabiliza por el uso incorrecto de las funciones de consolidación o envío anticipado por parte del CLIENTE.

4.7. Restricciones de envío: perfumes y productos inflamables

De conformidad con la normativa internacional vigente para el transporte aéreo de mercancías (IATA), los perfumes, colonias y productos similares son clasificados como mercancías peligrosas, debido a su contenido de alcohol inflamable.

Aunque se permite su envío bajo la categoría B (4x4), están sujetos a las siguientes condiciones especiales de manejo:

- Cantidad máxima permitida: hasta 4 unidades por envío o embarque.
- Uso personal: el envío debe corresponder únicamente a fines no comerciales.
- Empaque adecuado: los frascos deben estar bien sellados, protegidos y embalados de acuerdo con normas de seguridad para evitar derrames.

Debido a las restricciones de transporte aéreo para este tipo de productos, el tiempo de tránsito podría verse afectado en temporadas de alta demanda, ya que el embarque dependerá de la disponibilidad de espacios autorizados por las aerolíneas.

GEOBOX se reserva el derecho de rechazar, retener o eliminar perfumes que incumplan estos requisitos, y no se responsabiliza por demoras, sanciones, retenciones aduaneras o destrucción del paquete si el contenido no ha sido declarado correctamente.

El CLIENTE asume toda responsabilidad por los costos, daños o consecuencias derivadas del incumplimiento de estas condiciones, incluyendo inspecciones, multas o restricciones impuestas por autoridades competentes o aerolíneas.

4.8. Paquetes sin tracking o con tracking incompleto

Todo paquete enviado a las bodegas de GEOBOX deberá contar con un número de tracking válido, completo y legible, asignado por la tienda en línea, el vendedor, proveedor o cualquier remitente responsable del despacho de la mercancía.

En los casos en que el tracking:

- no haya sido generado por el vendedor o proveedor,
- se encuentre incompleto, alterado, duplicado, o
- no sea legible para el sistema o el personal de GEOBOX,

GEOMILGROUP no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida, extravío, retraso, devolución o cualquier inconveniente derivado de dichas circunstancias.



La obligación de exigir, verificar y conservar un número de tracking correcto corresponde exclusivamente al CLIENTE y al vendedor o proveedor de la mercancía.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

5.7. Artículos de prohibida importación

El CLIENTE es responsable de abstenerse de enviar o solicitar el transporte internacional de mercancías cuya importación esté prohibida por la legislación aduanera ecuatoriana. En caso de detectarse este tipo de artículos en origen, se aplicará el procedimiento de eliminación de mercancías descrito en el numeral 5.8 del presente documento.

Si, a pesar de los controles aplicables, un artículo de importación prohibida no es detectado en origen y llega a territorio ecuatoriano, se cumplirá con las disposiciones de la Autoridad Aduanera, y el CLIENTE será **plenamente responsable de los costos derivados**, incluyendo multas, reembarques y posibles daños a la reputación de GEOMILGROUP.

5.8. Eliminación de mercancía

5.8.1 Paquetes Categoría B (4x4)

Los paquetes registrados bajo categoría B contarán con un plazo máximo de 30 días calendario de almacenamiento gratuito, contados a partir de la fecha de término del periodo de consolidación.

Transcurrido dicho plazo sin instrucciones claras del CLIENTE sobre el manejo del paquete, la EMPRESA procederá automáticamente con la facturación y envío del mismo a la dirección registrada, o en su defecto, con su eliminación definitiva, sin derecho a reclamos posteriores.

En caso de que el CLIENTE requiera extender el tiempo de almacenamiento, deberá solicitarlo por escrito antes del vencimiento de los 30 días, y podrá autorizarse un bodegaje adicional bajo las condiciones y tarifas vigentes.

5.8.2 Paquetes de otras categorías o con contenido de prohibida importación

Para los paquetes pertenecientes a otras categorías diferentes a la categoría B, o aquellos que contengan mercancía de prohibida importación o no cuenten con los documentos de acompañamiento requeridos, se aplicará el siguiente procedimiento:

- Los paquetes permanecerán en bodega por un plazo máximo de 7 días calendario contados desde la fecha de registro.
- Transcurrido dicho plazo sin instrucciones claras del CLIENTE, la EMPRESA procederá con la eliminación automática de la mercancía, sin derecho a reclamos posteriores.
- En caso de requerir un servicio de almacenamiento adicional, el CLIENTE podrá solicitarlo dentro del plazo de 7 días, pagando anticipadamente un valor de USD 10.00 por un período extendido de 30 días calendario.



- Finalizado el plazo adicional sin respuesta o al cumplirse los 30 días, la eliminación será definitiva.

5.9 Servicio de logística inversa

Para mercancías de prohibida importación o paquetes que el CLIENTE no desee enviar a Ecuador, este podrá solicitar el **servicio de logística inversa** (devolución al remitente o envío a un tercero) enviando su solicitud a **comprasgeobox@grupogemil.com** dentro del plazo de **7 días** desde el registro del paquete. GEOBOX enviará una cotización que deberá ser aceptada por el cliente en un tiempo máximo de un día laborable y deberá realizar el pago del servicio cotizado mediante transferencia. De no cumplirse con el pago ni las instrucciones por parte del cliente se aplicará lo señalado dentro del procedimiento de **eliminación definitiva**

5.10 Errores por homonimia y dirección incompleta

El CLIENTE es responsable de configurar correctamente la dirección de envío en las plataformas de compra, incluyendo **sus nombres y apellidos completos** y el **número de casillero GEOBOX**. La omisión de esta información puede generar errores de asignación de paquetes a otros usuarios.

En caso de error, el CLIENTE que reciba un paquete que no le corresponde deberá notificarlo inmediatamente antes del embarque al correo electrónico **comprasgeobox@grupogemil.com**. De no hacerlo, el paquete será procesado bajo la presunción de **buenas fe**, y GEOBOX no se hará responsable de reclamos posteriores.

Ante disputas por homonimia, GEOBOX solicitará pruebas como órdenes de compra y dirección ingresada. Si se comprueba que el CLIENTE omitió nombres completos o número de casillero, **no procederán reclamos** por mala asignación.

5.11 Restricción de uso por menores de edad

El servicio GEOBOX está destinado exclusivamente a personas mayores de edad. En caso de que un registro sea realizado por un menor sin el consentimiento expreso y verificable de su representante legal, la responsabilidad recaerá íntegramente en sus padres, tutores o representantes legales, quienes deberán responder por cualquier uso indebido del servicio.

GEOMILGROUP queda exento de toda responsabilidad derivada de registros falsos, inexactos o incompletos en este aspecto, y se reserva el derecho de suspender o eliminar cualquier cuenta en la que se compruebe la participación de menores de edad o la utilización de datos no auténticos.

6. ENTREGA DE PAQUETES A DOMICILIO

6.1. Opciones de entrega

GEOBOX ofrece a sus clientes la posibilidad de recibir sus paquetes mediante:

1. **Retiro en agencia GEOBOX:** El CLIENTE podrá retirar su paquete en la sucursal o agencia autorizada de GEOMILGROUP más cercana.



2. **Entrega a domicilio:** El paquete podrá ser entregado directamente en la dirección registrada por el CLIENTE en su casillero virtual.

Cada modalidad tiene una tarifa específica, la cual será facturada conforme a las condiciones establecidas por GEOMILGROUP.

La opción de entrega seleccionada durante el registro puede ser modificada en cualquier momento desde el apartado “**Perfil**” del casillero virtual. El cambio aplicará únicamente a los paquetes facturados con posterioridad a la modificación.

6.2. Entregas a domicilio

Las entregas a domicilio se realizarán exclusivamente en la dirección registrada por el CLIENTE en el sistema GEOBOX. El repartidor verificará la identidad de la persona que recibe el paquete solicitando la **cédula de identidad** correspondiente.

No se requiere autorización expresa para entregar a un tercero siempre que este se encuentre en el domicilio registrado y pueda acreditar su identidad.

Es **responsabilidad del CLIENTE** asegurar que haya una persona habilitada para recibir el paquete en la dirección indicada.

Se realizarán **hasta dos intentos de entrega consecutivos**. Si no se concreta la entrega, el paquete será redirigido a la agencia de GEOMILGROUP más cercana, donde el CLIENTE deberá retirarlo personalmente. En este caso, **no se reembolsará el valor pagado por el servicio a domicilio**.

6.3. Verificación en el punto de entrega

Sea en agencia o ventanilla, el CLIENTE o la persona autorizada deberá verificar, al momento de recibir el paquete:

- Que el paquete le corresponde
- Que se encuentra completo
- Que no presenta daños visibles o irregularidades

Para entregas a domicilio, todo tipo de reclamo será procedente únicamente si:

la novedad fue reportada al momento de la entrega **en presencia de quien entrega el paquete**, dejando constancia;

si no se realizó la verificación en presencia de quien entrega, el CLIENTE presenta **evidencia clara y verificable generada al momento de la recepción**, que permita validar el estado del paquete y su contenido.

Se considera evidencia válida, por ejemplo: **videos o fotografías tomadas al recibir el paquete**, donde se visualice **fecha y hora**, y se evidencie el **empaque (todas sus caras), sellos/guías, y el contenido**.



No se admitirán reclamos posteriores si el CLIENTE no realiza esta verificación en el momento oportuno.

6.4. Paquetes no retirados o abandonados

El CLIENTE es responsable de coordinar y ejecutar el retiro o la recepción del paquete en el plazo establecido por GEOMILGROUP. En caso de no concretarse el retiro en agencia de origen, destino, o la entrega a domicilio en un lapso de **30 días calendario**, el paquete se considerará **abandonado**, incluso si el CLIENTE hubiese notificado previamente su intención de retirarlo.

Transcurrido dicho plazo sin que el retiro o envío alternativo haya sido efectivamente realizado, **GEOMILGROUP se reserva el derecho de disponer del paquete sin notificación adicional**, lo cual podrá incluir su **destrucción, reciclaje, donación o eliminación definitiva**, sin que ello genere **obligación alguna de compensación, reembolso o indemnización** a favor del CLIENTE.

7. SERVICIO DE SEGURO

7.1. Seguro sobre el valor de compra

GEOMILGROUP pone a disposición del CLIENTE un servicio de seguro opcional para cubrir contra todo riesgo las mercancías durante el transporte internacional, siempre que no se trate de productos:

- De prohibida importación
- Frágiles o de manipulación delicada
- Clasificados como mercancías peligrosas (según normativa IATA u organismos reguladores)

Valor asegurado	Prima total (con impuestos) x paquete
USD 1 – 450	1,99
USD 451 en adelante	2,99

Para que proceda, el CLIENTE deberá solicitarlo expresamente antes del despacho internacional, a través de los canales oficiales habilitados por GEOMILGROUP.

7.2. Alcance y limitaciones de cobertura

La cobertura aplica únicamente sobre el valor declarado y respaldado con factura emitida por la tienda o proveedor.

No cubre artículos sin declarar, sin prealerta o con documentación incompleta.



Durante la permanencia en bodegas de GEOMILGROUP, las mercancías estarán bajo custodia y protección de la Empresa; sin embargo, GEOMILGROUP no asume la calidad de asegurador y su responsabilidad se limita a la guarda y cuidado razonable de los envíos.

Factores externos como huracanes, tormentas, fenómenos naturales o fuerza mayor pueden ocasionar retrasos en los tiempos de tránsito o afectar la disponibilidad de espacio en aerolíneas, lo cual se encuentra fuera de control de la Empresa.

7.3. Indemnizaciones

En caso de siniestro (daño, pérdida o robo), el CLIENTE deberá presentar formalmente su reclamo dentro de los plazos y formatos establecidos por GEOMILGROUP, adjuntando la documentación de respaldo.

Una vez validada la procedencia del reclamo, GEOMILGROUP gestionará la indemnización correspondiente, hasta el valor total declarado y asegurado, sin deducible.

7.4. Demoras imputables a GEOBOX

En cumplimiento de las regulaciones nacionales e internacionales que rigen el servicio de Courier, GEOMILGROUP restituirá hasta el 100% del valor cancelado por concepto de flete en caso de demoras atribuibles directamente a la Empresa.

No procede indemnización cuando la demora sea causada por terceros (aduanas, aerolíneas, fenómenos naturales) o por errores del CLIENTE en el registro, prealerta o dirección.

8. TARIFAS E IMPUESTOS

8.1. Tarifas de transporte internacional

Las tarifas vigentes para el servicio GEOBOX desde **Miami** y **Madrid** hacia Ecuador se encuentran disponibles y actualizadas en los canales oficiales de comunicación de GEOMILGROUP, incluyendo su sitio web y la red de agencias autorizadas a nivel nacional.

Estas tarifas incluyen el valor del flete internacional de paquetería bajo la modalidad courier, y no contemplan servicios adicionales como seguro, reembalaje, entrega a domicilio, impuestos o trámites aduaneros.

8.2. Promociones y descuentos

GEOBOX podrá aplicar **beneficios comerciales, descuentos especiales o promociones transitorias**, sin que ello implique necesariamente una modificación en las tarifas oficiales. Estos beneficios serán comunicados de forma periódica a los CLIENTES registrados, a través de los canales oficiales de la empresa.

La aplicación de promociones está sujeta a términos, vigencia y condiciones específicas que se comunicarán en cada campaña.



8.3. Formas de pago

El CLIENTE podrá pagar sus servicios mediante los siguientes métodos:

a. **Botón de pagos en línea (preferido):**

Disponible en el sistema GEOBOX. Permite realizar el pago de forma **segura, inmediata y sin recargos adicionales**, directamente desde la plataforma. Esta es la forma de pago recomendada para evitar demoras en la gestión de sus paquetes.

b. **Transferencia bancaria:**

Los datos bancarios se enviarán al correo electrónico del CLIENTE una vez generada la factura. El CLIENTE deberá cargar el comprobante en formato PDF en su casillero virtual. Una vez recibido, el sistema actualizará el estado a "**Comprobante recibido**" y el área de cobranzas validará la transacción.

En caso de pagos múltiples, el mismo comprobante deberá ser cargado en cada paquete correspondiente.

c. **Pago en ventanilla:**

Solo disponible en agencias propias de GEOMILGROUP

Formas de pago aceptadas:

- a. Efectivo
- b. Tarjetas de débito o crédito (desde \$10.00)
- c. "De Una"
- d. El uso del botón de pagos en línea es la forma más rápida y evita tiempos de espera en ventanilla.

8.4. Pago de impuestos aduaneros

Categoría B (4x4):

Para los envíos bajo la categoría B (4x4), el impuesto único de **USD 20,00** por paquete ya está **incluido dentro de la tarifa cobrada por GEOBOX** de igual manera el **0,5% del FODINFA** sobre el valor CIF de las mercancías. En estos casos, el CLIENTE no deberá realizar ningún trámite adicional de pago ante la SENAE.

Otras categorías:

En las demás categorías, los valores generados por concepto de impuestos serán **notificados al CLIENTE por el departamento de cobranzas de GEOMILGROUP**, quien proporcionará el número de liquidación SENAE correspondiente para que el pago se realice en cualquier entidad bancaria autorizada.

- En caso de no efectuar el pago en el plazo establecido por SENAE, el CLIENTE será responsable de los intereses, recargos o multas que se generen.

Pagos menores a USD 500,00

Cuando el valor del tributo sea inferior a **USD 500,00**, y a discreción de GEOMILGROUP, la Empresa podrá realizar el pago directo ante Aduana para agilizar el proceso de nacionalización. En estos casos,



el CLIENTE deberá **reembolsar a GEOMILGROUP** el monto pagado, junto con la comisión bancaria correspondiente, contra la entrega de la liquidación aduanera debidamente validada.

8.5. Condiciones de actualización

GEOBOX se reserva el derecho de **modificar las tarifas y condiciones del servicio sin necesidad de previo aviso**, excepto cuando la ley lo exija.

Toda modificación será comunicada a los CLIENTES a través de los medios registrados (correo electrónico o WhatsApp) y entrará en vigor en la fecha indicada en la notificación.

Para retirar o recibir paquetes, el CLIENTE deberá estar **al día con todas sus obligaciones de pago** con GEOBOX.

9. TARIFAS Y PROMOCIONES

9.1. Conocimiento y aceptación de tarifas

El CLIENTE declara conocer y aceptar las **tarifas vigentes aplicables al servicio de flete internacional**, así como los valores correspondientes a **servicios adicionales** (tales como seguro, reembalaje, entrega a domicilio, bodegaje, entre otros), los cuales serán aplicados según corresponda, de acuerdo con las condiciones del servicio contratado y lo establecido en el presente documento.

9.2. Promociones y descuentos

GEOBOX podrá establecer, de manera periódica o excepcional, **campañas promocionales, beneficios especiales o descuentos de temporada** dirigidos a los CLIENTES registrados.

Estas promociones serán comunicadas al CLIENTE a través de los canales oficiales registrados en su cuenta, incluyendo el **correo electrónico** vinculado a su casillero virtual.

Toda promoción estará sujeta a los términos y condiciones específicos de cada campaña, incluyendo su **vigencia, alcance, modalidad de aplicación y restricciones**. La utilización de una promoción implica la aceptación expresa de sus condiciones.

Las promociones, beneficios y descuentos otorgados por GEOBOX se aplican únicamente a un (1) casillero electrónico y/o dirección de correo electrónico registrada por CLIENTE. Los beneficios no son transferibles, acumulables ni aplicables a cuentas duplicadas, reservándose GEOMILGROUP el derecho de invalidar promociones en caso de detectarse uso indebido.

10. DISCLAIMER (LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD)

Sin perjuicio de las garantías ofrecidas conforme a la legislación aplicable, GEOBOX establece las siguientes limitaciones de responsabilidad:

10.1. Demoras por causas externas



GEOBOX no se responsabiliza por retrasos o demoras en el transporte internacional o nacional que se deriven de:

- Procesos aduaneros ajenos a su control
- Cancelaciones, reprogramaciones o suspensiones de vuelos por parte de las aerolíneas
- Casos fortuitos o de fuerza mayor

10.2. Omisión en la lectura de comunicaciones

GEOBOX no será responsable por inconvenientes o perjuicios derivados de la omisión, por parte del CLIENTE, de la lectura oportuna de los mensajes, notificaciones o instrucciones enviadas a través de los canales oficiales de la empresa (correo electrónico, casillero virtual, WhatsApp u otros).

10.3. Trackings sin prueba de entrega

GEOBOX no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida o extravío de paquetes que:

- No cuenten con una prueba de entrega firmada por personal de GEOBOX
- Sean entregados a otras direcciones por parte del transportista de la tienda
- No hayan sido notificados correctamente mediante prealerta

10.4. Mercancías no aseguradas

GEOBOX no será responsable por daños, pérdida o robo de mercancías durante el transporte internacional, cuando el CLIENTE no haya solicitado expresamente el servicio de seguro antes del embarque.

10.5. Asignación incorrecta de paquetes por etiquetas incompletas

GEOBOX no será responsable por la asignación incorrecta de paquetes (trackings) cuando estos lleguen a las bodegas sin la información completa requerida, especialmente nombres y apellidos completos del CLIENTE y/o su número de casillero.

11. DEFINICIONES

A efectos del presente contrato, los siguientes términos se entenderán conforme a las definiciones que se indican a continuación:

Casillero virtual: Sistema informático operado por GEOMILGROUP que permite la gestión de paquetes recibidos en sus centros logísticos internacionales, por cuenta de los CLIENTES registrados, para su transporte, desaduanización y distribución en Ecuador.

Cliente o Usuario: Persona natural o jurídica que, de forma voluntaria, se registra en el sistema GEOBOX para utilizar una dirección de casillero, con el fin de recibir documentos o mercancías permitidas para tránsito internacional, y que autoriza a GEOMILGROUP su recepción, procesamiento y entrega.



Factura o recibo: Documento emitido por el ecommerce o tienda en línea, que detalla los productos adquiridos, cantidades, precios y condiciones de pago.

Geomil Express: Casillero auxiliar temporal asignado a paquetes cuyo destinatario no puede ser identificado de forma inmediata por el personal de GEOBOX debido a etiquetas incompletas o incorrectas. Los paquetes permanecen en esta categoría durante un máximo de 30 días calendario. Transcurrido este plazo sin reclamo del CLIENTE, serán eliminados sin derecho a indemnización.

Guía: Número único asignado por GEOBOX a cada embarque despachado hacia Ecuador, vinculado al CLIENTE registrado.

Orden de compra: Registro generado por la tienda en línea una vez completada la transacción, que sirve como comprobante interno de la compra.

Paquete: Unidad física preparada para despacho, que puede contener uno o varios trackings pertenecientes a un mismo CLIENTE, y que ha sido consolidada o procesada en las bodegas de origen.

Prealerta: Notificación obligatoria ingresada por el CLIENTE en el sistema GEOBOX antes de la llegada del paquete, que contiene la factura, el número de tracking y detalles del contenido (cantidad, descripción y valor de los artículos).

Tracking: Número de rastreo asignado por la tienda o el transportista para identificar un envío específico desde su origen hasta la entrega en el casillero GEOBOX.

Transportista: Servicio postal o courier contratado por la tienda en línea para efectuar la entrega del paquete en las instalaciones de GEOBOX.

Consolidación: Funcionalidad del casillero GEOBOX que permite al CLIENTE agrupar varios paquetes en una sola guía internacional, dentro de un período máximo de quince (15) días o hasta alcanzar un peso consolidado de ocho (8) libras, lo que ocurra primero.

Despacho anticipado: Opción habilitada en el casillero virtual que permite al CLIENTE solicitar el envío inmediato de determinados paquetes registrados, sin esperar el plazo o las condiciones de la consolidación activa. La activación del despacho anticipado no implica la desactivación de la consolidación general configurada en el perfil del CLIENTE.

Tarifa Arancelaria Categoría B (4x4): Impuesto fijo de USD 20,00 por paquete, gravado por el ente rector de Comercio Exterior del Ecuador, aplicable a todas las compras por internet que ingresan al país a través de correos rápidos o couriers debidamente registrados. Adicionalmente, se aplica el aporte del 0,5% al FODINFA sobre el valor CIF de las mercancías.

12. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

El presente documento constituye un contrato de adhesión que regula la relación entre el CLIENTE y GEOMILGROUP para el uso del servicio GEOBOX.



El CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado **de forma libre, expresa e informada** todos los términos y condiciones establecidos en este contrato, así como sus anexos, políticas complementarias y actualizaciones.

La aceptación se entiende perfeccionada en el momento en que el CLIENTE:

- Completa correctamente su registro en el sistema GEOBOX; y/o
- Utiliza cualquiera de los servicios ofrecidos por GEOMILGROUP bajo este contrato.

Dicho acto constituye una manifestación inequívoca de voluntad que **hace plenamente vinculante el presente contrato para ambas partes**, sin necesidad de firma física o digital adicional.

Versión	Inicio de vigencia
00	20 de septiembre de 2022
01	1 de septiembre de 2023
02	23 de octubre de 2023
03	22 de julio de 2024
04	1 de mayo de 2025
05	01 de septiembre de 2025
06	07 de enero de 2026



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Seguro de Envío – Exportación (Paquetería)

GEOMIL GEORGE MILENI S.A.

Aseguradora: CHUBB Seguros Ecuador S.A.

Versión: 1.0 Vigencia: desde 02 febrero 2026

Este documento resume lineamientos operativos y de información al cliente. Las coberturas, exclusiones, límites y condiciones aplicables son las previstas en la póliza de seguro y sus anexos vigentes.

En caso de discrepancia, prevalece la póliza.

Control de versiones

Versión	Fecha	Responsable	Descripción de cambios
1.0	02 febrero 2026	Subgerencia General	Versión inicial



Índice

1.	Definiciones.....	3
2.	Naturaleza del seguro y alcance general	3
3.	Cobertura (resumen)	3
4.	Exclusiones y mercancías no asegurables (resumen).....	3
5.	Valor asegurable, flete e indemnización.....	4
6.	Canales de reporte al cliente (GEOMIL)	4
7.	Plazos para reportar y conservar evidencias.....	4
8.	Reglas de evidencia y manejo del paquete.....	5
9.	Documentación mínima (referencial)	5
10.	Inspección y coordinación	5
11.	Mercancía rechazada o confiscada.....	5
12.	Preguntas frecuentes (FAQ).....	5
13.	Actualizaciones	6

1. Definiciones

Para efectos de este documento, se entenderá por:

Cliente: persona natural o jurídica que contrata el servicio de exportación con GEOMIL.

Envío/Paquete: bulto consignado por el Cliente para exportación bajo el servicio de GEOMIL.

Valor asegurable (Valor declarado): valor que sirve como base máxima de indemnización del seguro, declarado al momento de consignación.

Flete: costo del servicio de transporte/logística facturado por GEOMIL para el envío.

Siniestro: pérdida, daño, faltante o robo del envío durante el trayecto cubierto, según póliza.

Autoridad: entidad pública o privada con potestad de control (aduana, policía, operador de transporte, etc.).

Tasa de riesgo (prima del seguro): valor fijo que se cobra por la contratación del seguro para un envío/paquete, según el producto vigente.

2. Naturaleza del seguro, valor de la prima y alcance general

- 2.1. El seguro es opcional y se ofrece como una cobertura de transporte para envíos de exportación (paquetería), conforme a la póliza vigente contratada por GEOMIL con CHUBB.
- 2.2. La cobertura se limita a los riesgos expresamente amparados, dentro de los límites y exclusiones previstos en la póliza.
- 2.3. La contratación del seguro tiene una tasa de riesgo (prima) fija de USD 1,99 por paquete (impuestos incluidos), aplicable únicamente cuando el Cliente decide contratar el seguro al momento de consignar el envío.
- 2.4. Condiciones comerciales referenciales del producto: el valor asegurable cubierto es hasta USD 1.000 por paquete y no se aplica deducible para paquetes asegurados hasta dicho límite, conforme al producto vigente.

3. Cobertura (resumen)

De manera referencial, el seguro puede amparar (según póliza): pérdida, daño físico y/o robo del envío durante el trayecto cubierto.

La cobertura efectiva se determina caso por caso conforme a la póliza y a la documentación del siniestro.

4. Exclusiones y mercancías no asegurables (resumen)

Sin perjuicio de las exclusiones completas previstas en la póliza, se consideran fuera de cobertura, entre otros supuestos:

Mercancía rechazada o confiscada por autoridades (sin cobertura).



- Mercancía prohibida o ilegal, y/o que infrinja normativa aplicable.
- Daños atribuibles a embalaje inadecuado o vicio propio de la mercancía.
- Retrasos sin daño físico, y otros supuestos previstos en la póliza.

GEOMIL podrá negar la venta del seguro cuando el contenido sea no asegurable o esté restringido.

5. Valor asegurable, flete e indemnización

5.1. Regla principal

La indemnización del seguro se limita al Valor asegurable (Valor declarado) registrado al momento de consignación, con el límite máximo aplicable por envío según el producto contratado.

5.2. Inclusión del flete en el Valor asegurable

Si el Cliente desea transferir el riesgo total (mercancía + flete) al seguro, deberá declarar un Valor asegurable que incluya: (i) el valor de la mercancía y (ii) el valor del flete. Lo no incluido en el Valor asegurable no podrá ser reconocido como base de indemnización.

5.3. Recomendación operativa

Al momento de consignar el envío, el Cliente debe verificar en pantalla (o con el asesor) el valor del flete y confirmar si lo incorpora en el Valor asegurable.

6. Canales de reporte al cliente (GEOMIL)

El Cliente debe reportar pérdida, faltante o avería EN ORIGEN a GEOMIL por cualquiera de estos canales:

- Ventanilla GEOMIL donde consignó el envío.
- WhatsApp Contact Center: +593 96 751 6067.
- Email: atencionclientes1@grupogemil.com.

GEOMIL administrará la apertura y seguimiento del caso conforme a su procedimiento interno y coordinación con el broker/aseguradora cuando corresponda.

7. Plazos para reportar y conservar evidencias

7.1. Reporte inmediato: el Cliente debe notificar tan pronto conozca del problema.

7.2. Plazo máximo: el Cliente podrá reportar hasta dentro de 7 días calendario desde que tuvo conocimiento del evento, siempre que conserve los respaldos y evidencias indicadas en este documento.

7.3. Evidencias: el Cliente deberá conservar empaque, etiquetas, guías, contenido y cualquier



respaldo (fotos/video) hasta recibir instrucciones.

8. Reglas de evidencia y manejo del paquete

Para no afectar la cobertura, el Cliente debe:

- No manipular innecesariamente ni desechar el empaque o el contenido si hay señales de avería.
- Tomar fotos y/o video del empaque (todas sus caras) y del contenido, en cuanto detecte la novedad.
- Conservar el envío y el empaque hasta que GEOMIL indique si aplica inspección.
- Entregar a GEOMIL la información solicitada para documentar el reclamo.

9. Documentación mínima (referencial)

Los documentos pueden variar según el caso y la póliza. De forma referencial, pueden requerirse:

- Comunicación formal del reclamo (descripción del evento, fecha, lugar, guía, valor).
- Factura/comprobante del valor de la mercancía y/o documento equivalente.
- Guías/sopores de transporte (guía aérea / conocimiento de embarque / documento equivalente, según aplique).
- Lista de empaque (si aplica).
- Evidencia fotográfica y/o video.
- Cualquier otro documento que se solicite conforme al análisis del caso.

10. Inspección y coordinación

Dependiendo de la magnitud y características del siniestro, podrá requerirse inspección. GEOMIL comunicará al Cliente si se requiere conservar el paquete para inspección o si basta con evidencia digital (fotos/video).

11. Mercancía rechazada o confiscada

La mercancía rechazada o confiscada por autoridades no cuenta con cobertura. Ejemplo: apertura/manipulación por control, retención o decomiso que derive en daños o pérdida.

12. Preguntas frecuentes (FAQ)

¿El seguro es obligatorio?	No. El seguro es opcional y el Cliente decide contratarlo o declinarlo.
¿Qué paga el seguro?	Hasta el Valor asegurable declarado (base máxima de indemnización), dentro del límite aplicable y sujeto a cobertura y exclusiones.
¿Cómo incluyo el flete en la cobertura?	Declara un Valor asegurable que incluya mercancía + flete. Lo no declarado no se reconoce para indemnización.
¿Dónde reporto un siniestro?	En ORIGEN a GEOMIL: ventanilla, WhatsApp +593 96



	751 6067 o atenciónclientes1@grupogemil.com.
¿Hasta cuándo puedo reportar?	Tan pronto conozcas la novedad y máximo dentro de 7 días calendario, conservando evidencias.
¿Qué debo hacer si el paquete llega averiado?	No lo manipules, conserva empaque y contenido, toma fotos/video y repórtalo de inmediato por los canales GEOMIL.
¿Qué evidencias sirven?	Fotos/video del empaque y contenido, guías/etiquetas, y documentos del valor, además de otros que se soliciten según el caso.
¿Cubre mercancía confiscada o rechazada por autoridades?	No. Mercancía rechazada o confiscada no tiene cobertura.
¿Qué pasa si no tengo factura?	Presenta el documento equivalente disponible. GEOMIL indicará qué respaldo es aceptable según el caso.
¿GEOMIL puede pedirme más información?	Sí. Para documentar el reclamo pueden requerirse documentos adicionales conforme a póliza y al análisis del caso.

13. Actualizaciones

Este documento podrá actualizarse; la versión vigente es la publicada en dicho enlace.

