

Términos de Servicio

Estos Términos de Servicio ("Términos") regulan el acceso y uso de los servicios ofrecidos por Pack Bay Logistics, incluyendo la recepción, procesamiento, transporte, almacenamiento y entrega de paquetes y mercancías, tanto nacionales como internacionales.

Al utilizar nuestros servicios, registrarse en nuestra plataforma o contratar cualquiera de nuestros servicios, el usuario ("Usuario" o "Cliente") declara que ha leído, comprendido y aceptado estos Términos.

Aceptación de Términos

Al contratar o utilizar los servicios de Pack Bay Logistics, el Usuario acepta quedar sujeto a estos Términos, así como a cualquier política, tarifa o condición adicional que sea aplicable al servicio contratado.

Si el Usuario no está de acuerdo con alguno de estos Términos, deberá abstenerse de utilizar los servicios.

Descripción del Servicio

Pack Bay Logistics proporciona los siguientes servicios:

- Transporte, Embalaje, Reempaque, y Reenvíos dentro y desde Estados Unidos
- Dirección personal al envío en San Diego, California, Estados Unidos.
- Recepción y Almacenamiento temporal de paquetes en nuestro almacén
- Reenvío de paquetes consolidados desde Estados Unidos a México
- Consolidación de múltiples paquetes en un envío
- Gestión de documentación aduanal y entrega a domicilio en México

La disponibilidad de cada servicio dependerá del destino, tipo de mercancía, dimensiones, peso, restricciones legales y condiciones de los transportistas involucrados.

Registro de Cuenta

Para utilizar determinados servicios, el Usuario deberá proporcionar información correcta, completa y actualizada.

El Usuario será responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de toda actividad realizada desde su cuenta.

Pack Bay Logistics podrá suspender o cancelar una cuenta cuando exista información falsa, actividad fraudulenta, incumplimiento de estos Términos o cualquier otra circunstancia que pueda poner en riesgo a la Empresa, sus clientes o terceros.

Precios y Pagos

- Los precios de envío se basan en el tamaño de la caja (S, M, L, XL)
- Los precios son fijos y transparentes, sin cargos ocultos

- Se requiere el pago completo (100%) del costo total antes de que su paquete sea procesado y enviado
- El pago cubre los costos de consolidación, documentación aduanal y envío nacional vía FedEx, Baja Pack y/o Grupo Castores dependiendo el destino y/o tipo de artículo(s)
- Una vez realizado el pago y generada la guía de envío, no se aceptan reembolsos
- Todos los pagos se procesan de manera segura a través de Square

Envío, Entrega, y Responsabilidad del Transportista

- Los tiempos de entrega estimados son de 3-5 días hábiles desde que se procesa su envío a través de FedEx, Baja pack y/o Grupo Castores
- Pack Bay Logistics actúa como intermediario de envío y utiliza FedEx, Baja pack y/o Grupo Castores como transportista. Una vez que Packbay Logistics genera y proporciona el número de guía, y el paquete es entregado al transportista, cualquier retraso, pérdida, daño o problema de entrega es responsabilidad exclusiva del transportista (FedEx, Baja pack y/o Grupo Castores). Pack Bay Logistics NO es responsable por paquetes perdidos, dañados o retrasados una vez entregados al transportista.
- Usted es responsable de proporcionar una dirección de entrega completa, precisa y válida en México. Pack Bay Logistics y el transportista (FedEx, Baja pack y/o Grupo Castores) no son responsables de entregas fallidas debido a direcciones incorrectas, incompletas o inválidas proporcionadas por el cliente
- Pack Bay Logistics no es responsable de retrasos causados por aduanas, condiciones climáticas, desastres naturales, huelgas, pandemias, restricciones gubernamentales, o cualquier otra circunstancia de fuerza mayor fuera de nuestro control
- Una vez que el transportista (FedEx, Baja pack y/o Grupo Castores) marca su paquete como 'entregado', Pack Bay Logistics no tiene responsabilidad sobre reclamos de no recepción. Cualquier disputa de entrega debe manejarse directamente con el transportista
- Pack Bay Logistics proporcionará el número de guía (tracking) de FedEx, Baja pack y/o Grupo Castores una vez que el paquete sea enviado. Es su responsabilidad rastrear su paquete y estar disponible para recibirlo
- Si el transportista no puede entregar su paquete debido a dirección incorrecta, ausencia del destinatario, o rechazo de entrega, usted será responsable de cualquier cargo adicional de reenvío o almacenamiento
- Pack Bay Logistics no ofrece garantías sobre tiempos de entrega específicos. Las estimaciones de 3-5 días hábiles son aproximadas y pueden variar según la ubicación, temporada y circunstancias del transportista.

Perdida de paquete o daños

Política de seguro y reclamos:

- Pack Bay Logistics actúa exclusivamente como intermediario logístico y no como transportista ni aseguradora
- Pack Bay Logistics no ofrece seguro directo sobre los envíos. El cliente puede contratar un seguro adicional directamente con la paquetería correspondiente (como FedEx), sujeto a los términos y condiciones de dicha paquetería
- Una vez que el paquete es entregado a la paquetería para su envío, la responsabilidad sobre el transporte, manejo y entrega recae exclusivamente en la paquetería seleccionada
- En caso de daño, pérdida o retraso, Pack Bay Logistics podrá brindar apoyo administrativo en el proceso de seguimiento o reclamación; sin embargo, la resolución, tiempos de respuesta y cualquier compensación dependerán exclusivamente de la paquetería o aseguradora
- En caso de no contar con seguro, el cliente asume el riesgo total del envío. Pack Bay Logistics no será responsable por pérdidas, daños o incidencias ocurridas durante el transporte

Garantías del Servicio

- Pack Bay Logistics se compromete a manejar los paquetes con cuidado razonable durante su recepción y proceso de consolidación en sus instalaciones. Sin embargo, Pack Bay Logistics no garantiza la integridad absoluta del contenido, ni asume responsabilidad por daños, faltantes o incidencias derivadas de empaques deficientes por parte del proveedor o condiciones previas a la recepción
- Una vez que los envíos son entregados a terceros para su cruce, transporte o entrega (incluyendo paqueterías y proveedores logísticos), la responsabilidad recae exclusivamente en dichos terceros
- Pack Bay Logistics no ofrece garantías de entrega, tiempos de tránsito ni resultados del servicio, ya que estos pueden verse afectados por factores externos como procesos aduanales, inspecciones, retrasos logísticos o causas fuera de su control

Artículos Prohibidos

El Usuario no podrá utilizar los servicios para enviar mercancías cuya posesión, transporte, importación o exportación esté prohibida o restringida por la legislación aplicable.

Entre los artículos que podrán estar prohibidos o sujetos a restricciones se encuentran, dependiendo del destino y del transportista:

- Drogas y sustancias ilícitas.
- Armas y municiones.

- Explosivos.
- Materiales peligrosos.
- Mercancías falsificadas o de contrabando.
- Materiales ilegales.
- Bienes robados.
- Determinados medicamentos.
- Material biológico o sustancias peligrosas.
- Animales vivos, cuando no estén expresamente autorizados.
- Dinero en efectivo u otros artículos restringidos por el transportista.
- Cualquier mercancía cuya importación o transporte esté prohibida por la ley.

Pack Bay Logistics podrá rechazar, retener o cancelar un envío cuando tenga motivos razonables para considerar que contiene artículos prohibidos o restringidos.

Requisitos de Aduanas e Importación

Los envíos internacionales pueden estar sujetos a inspecciones, impuestos, aranceles, derechos de importación, restricciones y procedimientos aduaneros en el país de origen, tránsito o destino.

El Usuario será responsable de proporcionar información verdadera y completa sobre el contenido, valor, cantidad, origen y naturaleza de las mercancías.

El Usuario también será responsable de cumplir con los requisitos de importación y documentación exigidos por las autoridades correspondientes.

Pack Bay Logistics no garantiza que un paquete sea liberado por las autoridades aduaneras ni que esté exento de impuestos, aranceles u otros cargos.

Cualquier retraso, retención, decomiso o rechazo causado por las autoridades aduaneras podrá ocurrir independientemente de Pack Bay Logistics.

Fecha de Vencimiento para mi dirección o mis paquetes

El servicio de dirección en EE. UU. es de uso indefinido; sin embargo, los paquetes recibidos deberán ser procesados y enviados dentro de un plazo máximo de 60 días naturales a partir de su recepción. En caso de que un paquete permanezca sin movimiento o sin instrucciones por parte del cliente durante este periodo, Pack Bay Logistics se reserva el derecho de disponer de la mercancía, incluyendo su desecho, donación o liquidación, sin responsabilidad alguna. Pack Bay Logistics no será responsable por paquetes no reclamados o sin instrucciones después de este plazo.

Cancelación y Rembolsos

Las solicitudes de cancelación deberán realizarse antes de que el servicio haya sido procesado o el paquete haya sido entregado al transportista, cuando corresponda.

Los reembolsos estarán sujetos a las condiciones del servicio contratado y podrán excluir gastos ya incurridos, tarifas administrativas, costos de transporte, almacenamiento, aduanas u otros cargos no recuperables.

Una vez iniciado el transporte, la cancelación podrá estar limitada o no estar disponible.

Los reembolsos solo aplican para órdenes canceladas antes del procesamiento del pago y se procesarán dentro de 7-10 días hábiles.

Conducta del Usuario

El Usuario se compromete a utilizar los servicios de manera legal y responsable.

Está prohibido utilizar los servicios para:

- Cometer o facilitar actividades ilegales.
- Proporcionar información falsa.
- Evadir impuestos o controles aduaneros.
- Enviar mercancías prohibidas.
- Defraudar a Pack Bay Logistics, transportistas o terceros.
- Interferir con los sistemas tecnológicos de Pack Bay Logistics.
- Utilizar cuentas de terceros sin autorización.
- Realizar cualquier actividad que pueda perjudicar a otros usuarios o a Pack Bay Logistics.

Privacidad

Pack Bay Logistics recopilará y utilizará información personal necesaria para proporcionar los servicios, procesar pagos, gestionar envíos, comunicarse con el Usuario y cumplir con obligaciones legales.

La información personal será tratada de acuerdo con la legislación de privacidad aplicable y con la Política de Privacidad de Pack Bay Logistics.

Cuando sea necesario para prestar el servicio, determinada información podrá ser compartida con transportistas, proveedores de servicios, autoridades aduaneras, entidades gubernamentales o terceros relacionados con la operación del envío.

Modificaciones de Servicio

Pack Bay Logistics se reserva el derecho de modificar, suspender o discontinuar determinados servicios, tarifas, características o condiciones cuando sea necesario. Cuando corresponda, los cambios importantes serán comunicados al Usuario por los medios disponibles.

El uso continuado de los servicios después de la entrada en vigor de las modificaciones constituirá la aceptación de los nuevos términos.

Propiedad Intelectual

Todos los derechos relacionados con la marca, nombre comercial, logotipos, diseños, contenido, plataforma, y demás materiales pertenecientes a Pack Bay Logistics son propiedad de la Empresa o de sus respectivos titulares.

El Usuario no podrá copiar, reproducir, modificar, distribuir, vender o utilizar dichos materiales sin autorización previa y por escrito.

Terminación

Pack Bay Logistics puede suspender o terminar su cuenta por:

- Violación de estos Términos
- Actividad fraudulenta o ilegal
- Falta de pago
- Cualquier razón a discreción de Pack Bay Logistics

El Usuario podrá dejar de utilizar los servicios en cualquier momento, sujeto a las obligaciones pendientes y a las condiciones de los servicios ya contratados.

Indemnización

El Usuario acepta indemnizar y mantener indemne a Pack Bay Logistics, sus empleados, representantes, contratistas y proveedores frente a reclamaciones, pérdidas, daños, multas, costos o gastos derivados de:

- El incumplimiento de estos Términos.
- Información incorrecta proporcionada por el Usuario.
- El envío de mercancías prohibidas.
- El incumplimiento de leyes o regulaciones.
- Daños ocasionados por un embalaje inadecuado.
- El uso indebido de los servicios.

Limitación de Responsabilidad

En la medida permitida por la legislación aplicable, Pack Bay Logistics no será responsable por pérdidas indirectas, incidentales, especiales o consecuentes derivadas del uso de los servicios.

La responsabilidad de Pack Bay Logistics, cuando legalmente corresponda, estará limitada a los términos del servicio contratado y a las limitaciones establecidas por la legislación aplicable.

Resolución de Disputas

Las partes procurarán resolver cualquier disputa mediante comunicación directa y de buena fe.

El Usuario deberá contactar primero a Pack Bay Logistics para intentar resolver cualquier reclamación antes de iniciar procedimientos formales, salvo cuando la legislación aplicable disponga lo contrario.

Cuando una disputa no pueda resolverse mediante negociación, podrá someterse a los tribunales o mecanismos de resolución establecidos en estos Términos y en la legislación aplicable.

Ley Aplicable

Estos Términos se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes del Estado de California, Estados Unidos, y las leyes federales aplicables de los Estados Unidos y México, sin tener en cuenta sus disposiciones sobre conflictos de leyes.

Acuerdo Completo

Estos Términos, junto con las políticas y documentos expresamente incorporados por referencia, constituyen el acuerdo completo entre el Usuario y Pack Bay Logistics respecto del uso de los servicios y reemplazan todos los acuerdos anteriores o contemporáneos, ya sean escritos u orales.

Información del Contacto

Pack Bay Logistics

Email: everdugo@packbaylogistics.com

WhatsApp: +1 (619) 313-1149

Horarios de operación: Lunes a Viernes 9:00 AM – 6:00 PM Sábados 9:00 AM – 2:00 PM

Horario de atención al cliente: Lunes a Viernes 10:00 AM – 5:00PM