Condiciones del servicio de envío

Estas condiciones se aplican a los envíos y recogidas que contratas con PAKETEA. Cada pedido tiene además un **resumen individual**, que ves antes de confirmar y recibes después como justificante en PDF. En él figuran la modalidad, el papel de PAKETEA, los operadores que intervienen, la fecha de ejecución, el precio y el resto de condiciones particulares. Si el resumen y estas condiciones no coinciden, prevalece lo que sea más favorable para ti.

1. Prestador, ámbito e idioma

El prestador es PAKETEA SOLUCIONES COLABORATIVAS, S.L. (PAKETEA), NIF B-88069166, con domicilio en Calle Peña Rivera 26, 28031 Madrid (España), inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 37, folio 90, sección 8, hoja M-668665, inscripción 1. Contacto: ayuda@paketea.es · +34 615 171 550. Oficina de atención al público: Calle Peña Rivera 30, Local Exterior, 28031 Madrid (España).

Para contratar debes ser mayor de edad y tener capacidad para obligarte. Si contratas como consumidor, conservas todos los derechos que te reconoce la normativa de protección de los consumidores, que estas condiciones no limitan. El contrato se celebra en español.

2. Servicios y papel de PAKETEA

Modalidad	Papel de PAKETEA y operadores	Entrega	Contratación
Envío Urgente España – Cuba	PAKETEA contrata contigo el transporte en su propio nombre y lo realiza con personas de confianza que viajan a Cuba y actúan por cuenta de PAKETEA.	La indicada en tu pedido: entrega a domicilio o recogida en un punto de entrega de PAKETEA. Los costes de transporte a provincias y de entrega a domicilio aparecen desglosados en el precio.	En la web
Envío Aéreo Regular España – Cuba	PAKETEA organiza tu envío y contrata su transporte con la transitaria LODIMAR, en España. La entrega en Cuba la realiza la consignataria Aerovaradero S.A.	Entrega a domicilio incluida en La Habana. En el resto de provincias, la entrega se realiza en los puntos oficiales de entrega o en el lugar que se acuerde individualmente con el destinatario.	En la web
Envío Marítimo España – Cuba	PAKETEA organiza tu envío y contrata su transporte con la transitaria LODIMAR, en España. La entrega en Cuba la realiza la consignataria Aerovaradero S.A.	Entrega a domicilio incluida en La Habana. En el resto de provincias, la entrega se realiza en los puntos oficiales de entrega o en el lugar que se acuerde individualmente con el destinatario.	En la web
Envío Regular EE. UU. – Cuba	Los envíos desde Estados Unidos los coordina en Tampa (Florida) S&C Distribution Services LLC por cuenta de PAKETEA.	La indicada en tu presupuesto.	Solo presupuesto individual
Recogida a domicilio en España	PAKETEA contrata en su nombre, a través de las plataformas Packlink o Sendiroo, la recogida de tu paquete con la agencia de transporte que se indica al contratar.	En la dirección de destino indicada en tu pedido (por defecto, el almacén de PAKETEA en Madrid).	En la web

Solo se aplica a tu envío la modalidad que figura en tu resumen individual. Las tarifas, fechas de salida y plazos estimados vigentes se publican en la web y pueden cambiar; los que valen para tu envío son los que constan en tu resumen.

3. Cómo se contrata

1. **Presupuesto.** La calculadora y el comparador dan un precio orientativo. Pedir un presupuesto, en la web, por WhatsApp o por teléfono, no te obliga a nada ni supone un contrato.
2. **Datos del envío.** Indicas los datos del remitente, del destinatario y del contenido. Puedes corregirlos en cualquier momento antes de confirmar.
3. **Resumen previo.** Antes de confirmar te mostramos el resumen con toda la información del pedido y estas condiciones, que puedes leer, descargar e imprimir.
4. **Confirmación.** Para contratar tienes que marcar la casilla de aceptación de estas condiciones y la de tus declaraciones como remitente, y pulsar **«Confirmar y pagar»** (pago inmediato con tarjeta) o **«Confirmar pedido con obligación de pago»** (pago posterior en nuestra oficina o por transferencia). Con pago inmediato, el contrato queda celebrado cuando la entidad de pago autoriza el cobro; con pago posterior, cuando confirmas el pedido.
5. **Justificante.** Tras la confirmación te enviamos por correo electrónico el justificante del pedido en PDF, con estas condiciones anexas en la versión que aceptaste. También puedes descargarlo en Mi cuenta. PAKETEA archiva el contrato.

Si el presupuesto se preparó en nuestra oficina o por WhatsApp, te enviaremos un enlace personal para ver el resumen y

aceptarlo, o podrás firmarlo en la oficina. Hasta entonces no hay contrato.

4. Precio, impuestos y pago

El precio de tu envío es el que figura en el resumen previo. Incluye los impuestos indirectos que resulten aplicables y los conceptos desglosados en él. El tratamiento fiscal de cada servicio figura en el resumen y en la factura.

Solo pagarás los recargos que figuren en el resumen y hayas aceptado al confirmar. Por ejemplo, si un artículo puede tener recargo por ser mercancía peligrosa, te lo confirmaremos con su importe antes de que te obligues. Si ese importe no se conoce al contratar, el envío se tramita como presupuesto individual.

Salvo que tu resumen diga lo contrario, el precio no incluye tasas, aranceles u otros importes que una autoridad pueda exigir en origen o en destino. Si una autoridad exige alguno, te informaremos de su importe y de su causa.

Las formas de pago disponibles para cada pedido se indican en el resumen: pago con tarjeta en la web (cuando esté disponible), y en nuestra oficina en efectivo o con tarjeta, o por transferencia. En los pedidos con pago posterior, el importe debe estar pagado antes de que PAKETEA admita el paquete.

5. Peso facturable y repesaje

Según la modalidad, el precio se calcula sobre el peso real o sobre el **peso facturable**, que es el mayor entre el peso real y el peso volumétrico calculado con las medidas del bulto y el factor publicado para esa modalidad. La fórmula aplicada y su resultado aparecen en tu resumen antes de pagar.

Si al recibir el paquete el peso o las medidas reales no coinciden con los declarados y el precio cambia, te comunicaremos la diferencia y su causa antes de continuar. Podrás elegir entre pagar la diferencia o cancelar el envío con la devolución de lo pagado, salvo los gastos ya causados y acreditados. Nunca cobraremos una diferencia sin avisarte.

6. Fechas, plazos y entrega

Tu resumen indica la **fecha de ejecución** de tu envío: fecha de salida, cierre de carga, salida del contenedor o fecha de recogida, según la modalidad. Los **plazos de entrega** son estimados y se cuentan desde el hito que indica el resumen (por ejemplo, desde el vuelo o desde la llegada del contenedor a puerto). No son fechas garantizadas, porque dependen de terceros como la aerolínea, la naviera o la aduana.

Si hay un retraso relevante o una incidencia, te lo comunicaremos por los medios de contacto que nos diste, con su causa, si la conocemos, y las opciones disponibles.

La entrega se realiza como indica tu resumen para cada modalidad. Quien reciba el envío puede tener que identificarse.

7. Obligaciones del remitente

Como remitente te comprometes a:

- Facilitar datos veraces y completos del remitente y del destinatario, y estar legitimado para facilitarnos los datos del destinatario con el fin de gestionar la entrega.
- Declarar con exactitud el contenido y el valor de lo que envías.
- Embalar el envío de forma adecuada a su naturaleza, peso y fragilidad.
- Aportar la documentación que exija la aduana o la modalidad.
- No enviar artículos prohibidos y cumplir las condiciones de los artículos restringidos o condicionados (Anexo I).
- Pagar el precio en la forma y el momento acordados.

Una declaración falsa o incompleta puede provocar la retención del envío por las autoridades y gastos que te repercutiremos solo si los causa ese incumplimiento, están acreditados y te los comunicamos.

8. Aduanas, inspecciones y actuación de terceros

Los envíos a Cuba pasan controles aduaneros. PAKETEA y los operadores que intervienen pueden comprobar el contenido declarado cuando la ley lo permita. Las autoridades pueden inspeccionar, retener o decomisar mercancías según su normativa. Te informaremos de cualquier actuación de este tipo que afecte a tu envío.

Los costes aduaneros incluidos en el precio son los que figuran en tu resumen. Los importes adicionales que exija una autoridad no están incluidos; te informaremos de ellos en cuanto los conozcamos.

9. Pérdida, daño y retraso

La responsabilidad por pérdida, daño o retraso del envío se rige por la normativa imperativa aplicable a cada modo de transporte: el Convenio de Montreal de 1999 para el tramo aéreo internacional, la Ley 15/2009 del contrato de transporte terrestre de mercancías para los tramos por carretera y la Ley 14/2014 de Navegación Marítima para el transporte marítimo. También se aplica la normativa de protección de los consumidores.

PAKETEA responde frente a ti de las obligaciones que asume en tu contrato, según el papel que figura en tu resumen. **En ningún caso se aplicarán límites de indemnización inferiores a los que fije la ley aplicable**, ni se excluye la responsabilidad por dolo o culpa grave. Si a tu envío se le aplica algún límite de indemnización, figurará en tu resumen antes de contratar.

La responsabilidad se modera o excluye solo en los supuestos que la ley aplicable prevé, por ejemplo cuando el daño se debe a un embalaje defectuoso del remitente, a la naturaleza de la mercancía o a una actuación de las autoridades.

Envío Urgente: Garantía PAKETEA por pérdida. Los envíos de la modalidad Envío Urgente, tanto de España a Cuba como de

Cuba a España, incluyen la Garantía PAKETEA de indemnización por pérdida en envíos urgentes, que forma parte de tu contrato y se adjunta a tu justificante. Es una garantía contractual que asume directamente PAKETEA, no un seguro. En resumen: si el envío se pierde, PAKETEA indemniza el valor acreditado de lo perdido, hasta el valor que declaraste antes del transporte y como máximo **1.000 euros por envío**, y reembolsa el precio del transporte. Sin declaración de valor, la indemnización es de **10 euros por kilogramo** perdido más el precio del transporte. La garantía se suma a los derechos que te reconoce la ley y no los limita.

En las demás modalidades, salvo que tu resumen diga expresamente lo contrario, **el precio no incluye seguro de la mercancía** ni declaración de valor a efectos de indemnización.

10. Reclamaciones

Puedes reclamar por correo electrónico a ayuda@paketea.es, por teléfono o WhatsApp al +34 615 171 550 o en nuestra oficina, donde tienes a tu disposición hojas de reclamación oficiales. Indica el número de pedido, lo ocurrido y, si es posible, fotografías o documentos.

Te enviaremos acuse de recibo y te responderemos en el plazo más breve posible, como máximo en **un mes**. Si hay daños visibles, te recomendamos hacerlo constar en el momento de la entrega. Los plazos legales para reclamar son los de la normativa aplicable a cada modo de transporte y estas condiciones no los acortan.

PAKETEA no está adherida a ningún sistema de arbitraje de consumo. Si no resolvemos tu reclamación a tu favor, te indicaremos por escrito una entidad de resolución alternativa de litigios competente y si aceptamos someternos a ella. También puedes acudir a las oficinas y autoridades de consumo o a los tribunales.

11. Cancelación por el cliente

Modalidad	Cancelación
Envío Urgente España – Cuba	Puedes cancelar sin coste hasta que PAKETEA admita el paquete (cuando lo entregas en nuestra oficina o lo recogemos). Después solo se cobrarán los gastos ya causados, acreditados y proporcionales.
Envío Aéreo Regular España – Cuba	Puedes cancelar sin coste hasta el cierre de carga indicado en tu pedido. Después solo se cobrarán los gastos ya causados, acreditados y proporcionales.
Envío Marítimo España – Cuba	Puedes cancelar sin coste hasta el fin de admisión de carga indicado en tu pedido. Después solo se cobrarán los gastos ya causados, acreditados y proporcionales.
Envío Regular EE. UU. – Cuba	Según el presupuesto individual aceptado.
Recogida a domicilio en España	Puedes solicitar la cancelación antes de la recogida. Se te devolverá el importe, salvo los gastos que la agencia ya haya facturado, que te justificaremos.

Para cancelar escribe a ayuda@paketea.es o llámanos, indicando el número de pedido. Te devolveremos el importe que proceda en un plazo máximo de 14 días, por el mismo medio de pago que usaste salvo que acordemos otro. Esta política de cancelación no limita tu derecho de desistimiento cuando lo tengas (apartado 12).

12. Derecho de desistimiento

La ley excluye el derecho de desistimiento en los contratos de **transporte de bienes que prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos** (art. 103.l del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios). Cuando tu resumen indique una fecha de ejecución concreta (salida, cierre de carga, salida del contenedor o recogida), no habrá derecho de desistimiento y podrás cancelar según el apartado 11.

Si tu pedido no indica una fecha o periodo de ejecución específicos, podrás desistir en un plazo de **14 días naturales** desde que se celebró el contrato, sin dar explicaciones, con el formulario de desistimiento o con cualquier otra declaración inequívoca. Si nos pediste expresamente que el servicio empezara durante ese plazo, deberás pagar la parte ya prestada. Tu resumen y tu justificante indican cuál de los dos casos se aplica a tu pedido.

13. Entregas fallidas y envíos no reclamados

Si no podemos entregar el envío, intentaremos la entrega **dos veces**, con aviso previo al destinatario. Si ambos intentos fallan, avisaremos al remitente para que nos dé instrucciones.

El envío quedará almacenado **15 días sin coste**. Después, el almacenaje costará **1 € al día**, siempre que te lo hayamos comunicado con el aviso.

Si nadie lo reclama en los **30 días siguientes al aviso al remitente**, se lo devolveremos a su cargo cuando sea viable, informándole antes del coste. Si la devolución no es viable, le comunicaremos por escrito el destino que proponemos para el envío y lo decidiremos caso por caso, conforme a la normativa aplicable. PAKETEA nunca se quedará con el envío de forma automática.

14. Fuerza mayor y suspensión

PAKETEA no responde de los retrasos o incumplimientos causados por hechos imprevisibles, o que siendo previsibles sean inevitables, y ajenos a su control, como fenómenos meteorológicos graves, cierres de aeropuertos, puertos o aduanas o

medidas de las autoridades. En esos casos te informaremos y te ofreceremos continuar cuando sea posible o cancelar. Si el servicio no puede prestarse, te devolveremos la parte del precio correspondiente a lo no prestado.

15. Protección de datos

Tratamos los datos del remitente y del destinatario según la Política de privacidad. Al contratar, declaras que estás legitimado para facilitarnos los datos del destinatario con el fin de gestionar la entrega. PAKETEA informará al destinatario del tratamiento de sus datos.

16. Cambios en estas condiciones

Podemos modificar estas condiciones para el futuro. Los cambios solo se aplican a los pedidos que se contraten después de publicarse la nueva versión. Cada pedido se rige por la versión que aceptaste, que figura en tu justificante y queda archivada.

17. Ley aplicable y tribunales

Este contrato se rige por la ley española, sin perjuicio de las normas imperativas que te protejan como consumidor. Si eres consumidor, puedes acudir a los tribunales de tu domicilio.

18. Atención al cliente

Correo electrónico: ayuda@paketea.es. Teléfono y WhatsApp: +34 615 171 550, sin coste adicional sobre la tarifa básica. Oficina: Calle Peña Rivera 30, Local Exterior, 28031 Madrid (España). Protección de datos: admin@paketea.es.

Anexo I. Mercancías prohibidas, restringidas y condicionadas

Este anexo recoge las restricciones más habituales. Antes de contratar te confirmaremos si tu artículo tiene condiciones especiales. La normativa aduanera cubana puede limitar además cantidades y tipos de artículos: consulta nuestra página sobre la resolución de Aduana de Cuba o pregúntanos.

No se admiten en ninguna modalidad:

- Armas, municiones, sus piezas y réplicas; explosivos y artículos pirotécnicos.
- Drogas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- Dinero en efectivo, cheques y títulos al portador.
- Mercancías falsificadas o cuyo transporte, exportación o importación prohíba la normativa española, europea o cubana.
- Animales vivos y restos humanos.

No se admiten en los envíos por avión y requieren consulta en el marítimo:

- Materias inflamables, corrosivas, tóxicas o radiactivas: combustibles, gases, disolventes, pinturas con disolventes o aerosoles inflamables.
- Vehículos o motores de combustión con restos de combustible.

Se admiten con condiciones (restringidos o condicionados):

- **Baterías de litio y estaciones portátiles de energía.** Son mercancía peligrosa para el transporte. Se admiten con las condiciones de embalaje y documentación que te indicaremos, y pueden llevar un recargo que se te comunicará antes de contratar.
- **Medicamentos:** en las cantidades y condiciones que permita la normativa del destino.
- **Alimentos:** envasados y no perecederos.
- **Artículos en cantidad comercial:** pueden quedar sujetos a aranceles o limitaciones del destino.
- **Electrónica, electrodomésticos y equipos voluminosos:** se cotizan con sus medidas y pueden requerir embalaje especial.