



## Apreciado cliente de Servicios Internacionales

**Tenga en cuenta la siguiente información al momento de imponer sus documentos, paquetes y mercancía con destinos internacionales:**

- Los tiempos de entrega de los envíos que cursan por red de correos -Correo Normal Internacional, Correo Certificado Internacional, Encomienda Internacional, EMS, Exportafácil EMS y Sacas M-, dependen de la gestión del operador postal en el país de destino. La matriz de tiempos de entrega para estos servicios, aplica, desde el municipio donde se impone la mercancía, hasta la llegada del envío al aeropuerto de destino.
- Para los envíos que cursan por red Courier -Exportafácil Courier y Express Time-, los tiempos de entrega se definen según matriz de cobertura de 4-72
- Nuestro personal en puntos de venta, puede solicitar la apertura de su envío para verificar que no se estén cursando objetos de prohibida circulación.
- El envío debe estar embalado de acuerdo con la naturaleza de su contenido. Garantizar la integridad de la mercancía, es responsabilidad del cliente.
- No se contemplan retrasos o eventualidades ocasionadas por eventos de fuerza mayor -mal tiempo en aeropuerto de origen o destino, obstrucción en conexiones terrestres, problemas de orden público o inspecciones por parte de las autoridades policiales y aduaneras a nivel nacional o en país de destino-.
- Los tiempos de entrega de su envío pueden variar cuando se presenten datos incompletos o errados de remitente o destinatario.
- Los tiempos de entrega de su envío pueden variar cuando la documentación soporte de su paquete o mercancía, se presente de manera incompleta o errada.
- La validación y cumplimiento de condiciones de acceso de la mercancía al país de destino, son responsabilidad del cliente. 4-72, no se hace responsable de la devolución o retención de la mercancía y los costos adicionales correspondientes al ingreso del envío en país de destino.
- Las siguientes aduanas internacionales generan retornos automáticos de mercancía, cuando esta no cumple con las condiciones establecidas para el ingreso en destino:
  - Argentina - Austria - Alemania - Belarus - Bélgica - Brasil - Croacia - Republica Checa - Dinamarca - España,
  - Emiratos Arabes - Finlandia - Francia - Guinea - Hungría - Islandia - Irlanda - Italia - Japón - Kazajistán,
  - Moldavia - Mónaco - Holanda - Noruega - Polonia - Portugal - Qatar - Rumania - Rusia - San Marino,
  - Suráfrica - Suecia - Suiza - Turmekistan - Ucrania - Reino Unido - Uzbequistán.
- *Los gastos de devolución deben ser asumidos por el cliente -retorno + impuestos-.*
- En caso de que deba diligenciar el formulario CN17 -para envíos con datos de destino errados- recuerde que 4-72 no se hace responsable de retrasos o devoluciones de su envío.