



Programa de protección de envíos al Ecuador de STARCOURIER

Te entregamos tus compras, o Te Devolvemos Tu Dinero

TERMINOS Y CONDICIONES

1. Política de Devolución:

- a. Se devolverá el 100% del dinero pagado por el cliente de mercancías que se hayan extraviado, o dañado (inutilizables -demostrable-) en el proceso logístico de entrega de paquetes de STARCOURIER; es decir, el programa de protección de envíos de STARCOURIER inicia desde que las compras de los clientes son ingresadas en bodega de STARCOURIER en Miami y tienen un número de ingreso WR vinculado en el sistema informático www.star-courier.com, hasta la entrega al cliente en su destino final, siempre y cuando no incurran en las causales mencionadas en el numeral 3 de este documento.
- b. La devolución se realizará en un plazo no mayor de 3 días hábiles posteriores al informe de atención al cliente en el cual se indique que efectivamente el paquete está extraviado, y se incluyan las facturas de compra e información del dueño de las mercancías.

2. Comunicación:

- a. En caso de que la compra se extravíe o llegue dañada (inutilizable) se deberá reportar al número de atención al cliente de STARCOURIER e indicar el siniestro para iniciar el proceso de revisión del caso.

3. Condiciones:

- a. No aplica para envíos que se hayan encontrado impagos en bodega de STARCOURIER Quito por más de 15 días.
- b. No aplica para productos que no ingresaron a bodega de STARCOURIER Miami.
- c. Pierden la garantía los envíos Courier que han sido retenidos en Aduana por incumplir con formalidades exigibles por cualquier institución en Ecuador, y que por causa de los controles ejercidos sean aprendidos, reembarcados, necesiten de reexportación, abandono o destrucción.
- d. Pierden la garantía los envíos Courier que reciban multas o sanciones por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.
- e. Pierden la garantía los envíos Courier que incumplan con la normativa del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, referente a envíos bajo Régimen Courier.
- f. Pierden la garantía si en el proceso de distribución nacional no ha sido posible encontrar al destinatario de la mercancía por más de tres ocasiones.