

Información general del servicio eZone

eZone es una empresa costarricense, dedicada al servicio de transporte y entrega de carga internacional comprada por Internet, por catálogo o por el medio de su preferencia.

¿Qué le ofrece eZone al cliente?

Dirección física:

- ❖ Mediante una membresía anual se le acredita a nuestros suscriptores una dirección física en Miami, para recibir todos los artículos que compra por Internet. Dichos artículos serán transportados de manera ágil y segura hasta su destino final en Costa Rica.
- ❖ La oportunidad de afiliarse hasta a tres familiares y/o amigos para hacer uso del servicio, sin embargo, todos los nombres deben estar registrados en la información del cliente. Además la entrega se hará en una única dirección. Es importante que usted comprenda, que siendo el titular de la cuenta, es responsable del manejo, de los pagos y del cierre de la misma.
- ❖ Asesoría para que usted realice su compra por Internet. Todo nuestro personal cuenta con amplia experiencia realizando transacciones electrónicas lo cual nos permite evitar “sitios” fraudulentos, lo que nos permite contar con una gran cantidad de clientes satisfechos.
- ❖ Contamos con un sitio web (www.ezonecr.com) donde usted podrá:
 - Rastrear sus paquetes
 - Actualizar su información personal.
 - Revisar su estado de cuenta.
 - Obtener información de diferentes sitios web en donde adquirir sus productos.
 - Información de servicios adicionales brindados por eZone.

¿Qué puede hacer con su dirección eZone?

Comprar en Internet y solicitar el envío de los artículos a su dirección física en Miami. También podrá recibir paquetes del extranjero, regalos, artículos personales, entre otras, que su familia o amigos le envíe.

Antes de comprar es importante tener presente:

- ❖ Debe solicitar al banco emisor de su tarjeta de crédito o débito internacional, que le habilite el Billing Address para compras por Internet. La dirección debe ser la física, misma que proporcionó eZone al momento de afiliarse.
- ❖ Toda mercancía que llegue consignada a su dirección será cargada a su cuenta. eZone es un servicio de paquetería, no de dirección postal por lo que no realizamos transporte de catálogos o folletos.

Artículos restringidos

(Es de suma importancia tomar en cuenta estas restricciones, ya que si los mismos son enviados a su casillero, estos serán removidos del embarque y permanecerán en nuestras oficinas)

- Materiales altamente inflamables
- Dinero en efectivo
- Productos frescos que se puedan descomponer rápidamente
- Certificados de garantía, prendas y otros
- Certificados financieros
- Pieles o cueros de animales
- Armas de fuego y municiones
- Artículos en aerosol
- Perfumes y demás artículos catalogados como “materiales peligrosos” por la FAA (Federal Aviation Administration)

Información de sus paquetes y pesos

- ❖ El peso máximo permitido por paquete es de 150 lb por pieza (sin límite de piezas), sin embargo, contamos con servicio de carga aérea y marítima para envíos más grandes. Embarques COD (Pago contra Entrega) enviados al casillero serán rechazados.
- ❖ eZone no se hace responsable por daños o pérdida de artículos mientras los mismos son manipulados por las autoridades postales y aduanales en el exterior.

¿Cómo es el transporte internacional de eZone?

- ❖ Vía Aérea: toda mercadería que viaje de esta forma será despachada de forma ágil y rápida.
- ❖ Vía Marítima: El servicio marítimo puede ser solicitado si el artículo comprado o enviado por sus familiares o amigos, es de gran volumen (refrigeradora, cocina, juego de sala), es decir, cuando la carga lo amerite.

¿Por qué solicitamos al cliente dejar sus datos personales?

- ❖ Para notificarle que su mercadería se encuentra en tránsito.
- ❖ Para comunicarle nuevos servicios, variantes o disposiciones nacionales e internacionales con respecto a tramites de aduana.
- ❖ Todo lo relacionado con nuestro servicio.

¿Cómo y dónde recibir los paquetes?

- ❖ eZone cuenta con servicio de mensajería a domicilio para entregar el paquete en su casa u oficina, de momento este servicio no cuenta con ningún costo adicional.
- ❖ Usted podrá retirar sus paquetes directamente en nuestra oficina central, si así lo desea.

Nuestras tarifas

Nuestras tarifas se manejan en forma escalonada y se detallan a continuación:

Hasta 3 libras	\$ 10.5
De 4 a 9 libras	\$ 3.7 por cada libra
De 10 a 19 libras	\$ 3.3 por cada libra
De 20 a 29 libras	\$ 2.8 por cada libra
De 30 a 49 libras	\$ 2.4 por cada libra
De 50 libras	\$ 2.2 por cada libra
Trámites por exoneración	\$ 30.00
Permiso de importación	\$ 20.00*

* Únicamente cuando sea requerido por aduanas.

Esto significa que si un paquete pesa 7 libras, se cobra 7 libras multiplicado por \$3,7 para un total de \$25,9. A este rubro se le debe de agregar el cobro del seguro correspondiente.

El seguro es opcional, aunque eZone recomienda asegurar todos los paquetes para evitarse problemas por golpes que pueden ocurrir durante el transporte. El seguro se cobra a razón de \$1,00 por cada \$100,00 de valor del producto. Por ejemplo, si un producto cuesta \$350,00 se cobra de seguro \$4,00.

Sobre el beneficio de exoneración

Según el Reglamento del Código Aduanero Único de Centro América (CAUCA), cualquier persona puede gozar del beneficio de la Exoneración siempre y cuando su mercancía no supere los US \$500 CIF (costo de factura + flete según tabla de Hacienda + seguro), si decida aplicarlo:

- ❖ Debe informar a eZone 24 horas antes que llegue la mercadería a Miami.
- ❖ Solo puede gozar este beneficio una vez cada seis meses calendario.
- ❖ No es acumulativo.
- ❖ Solo aplica para personas físicas (no jurídicas)
- ❖ Productos de carácter personal no comercial.
- ❖ La cantidad de producto puede afectar el goce.
- ❖ Solo puede exonerar la persona titular de la cuenta (no los autorizados)
- ❖ Debe ingresar con factura comercial indicando el valor.
- ❖ Es recomendable solicitar asesoría previa a su compra.

¿Qué hacer cuando desee cancelar la cuenta?

- ❖ se debe solicitar por escrito con treinta días de anticipación.
- ❖ La solicitud debe estar firmada por el titular de la cuenta.
- ❖ Posterior a los treinta días quedará inactiva la cuenta.
- ❖ Si durante los treinta días se recibe algún tipo de mercancía se le cobrará al mes siguiente.