

Términos y Condiciones

Bienvenido a e-box de Mail Boxes etc.! Esperamos que disfrutes de nuestro servicio. A continuación encontraras los términos legales del contrato que regula el servicio de e--box, para las compras que realices en Estados Unidos.

VALOR DEL SERVICIO

El registro es gratis y no existe ningún costo de mantención.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE Y LA EMPRESA

El Cliente garantiza ser el dueño de los bienes que son recibidos y transportados a su nombre por Mail Boxes Etc. El contenido o la naturaleza de las cosas transportadas no serán responsabilidad de Mail Boxes Etc. El servicio de Mail Boxes Etc cumple con las normas internacionales, aduaneras y legales que le son aplicables, según su naturaleza, las que el Cliente deberá conocer y aceptar, y se obliga a cumplir, asumiendo las responsabilidades del caso y especialmente por el contenido y naturaleza de las cosas transportadas, menor valor declarado para propósitos de Aduana o cuya descripción sea incorrecta. El Cliente se obliga a indemnizar a Mail Boxes Etc., y/o a terceros por cualquier perjuicio directo o indirecto, previsto o imprevisto, incluyendo costas procesales y personales, ocasionado por el incumplimiento de estas normas y estipulaciones del contrato. El Cliente deberá asumir enteramente los costos asociados a cada envío de sus mercancías producto de este contrato, por lo que será responsable y deberá pagar el valor del flete, el manejo de la internación, los derechos arancelarios, impuestos (IVA), recargos propios de mercaderías restringidas, costos de almacenamiento en su país en caso de corresponder y en caso de ser necesario por los costos incurridos en retornar el embarque al remitente. La mora o simple retardo en el pago por cualquier concepto producto de este contrato, devengará a favor de Mail Boxes Etc., el interés máximo convencional para operaciones de crédito sobre las sumas adeudadas. Mail Boxes Etc., cuando lo estime necesario podrá consultar al Cliente el reemplazo o reparación del embalaje de los bienes, gastos que serán de cargo de El Cliente. Mail Boxes Etc., no será en ningún caso responsable por las deficiencias que afecten la utilidad, o finalidad esencial del producto transportado, por cuanto ésta carece del carácter de proveedor de dicho producto. Mail Boxes Etc., no será responsable bajo ninguna circunstancia por el retraso en recoger, en el transporte o en la entrega de algún envío, por razones no imputables a ella. El Cliente acepta que los productos o correos recibidos en su casilla en Miami que no sean retirados, por motivos imputables al cliente, después de 45 días serán destruidos sin responsabilidad alguna para La Empresa. El Cliente libera de toda responsabilidad a La Empresa si alguno de sus proveedores, entrega embarques mezclados, incorrectos o no consigna a su casilla correctamente, incluyendo la imprescindible indicación del número de casilla provista por La Empresa al momento de registrarse. La Empresa no acepta responsabilidad alguna por paquetes o correo cuyo comprobante de entrega no cuente con la firma de uno de nuestros trabajadores en Miami. El Cliente acepta que cualquier reclamo por pérdida o destrucción de bienes deberá ser presentado a La Empresa durante los 30 días naturales posteriores al momento en que el paquete esté disponible para ser entregado.

FORMA DE PAGO Y DERECHO PRENDARIO

El Cliente deberá pagar a Mail Boxes Etc., la totalidad de lo adeudado producto de cada embarque, al momento de recibir sus bienes o documentos.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ADUANA

El Cliente, por el presente contrato, otorga mandato especial a Mail Boxes Etc., para que, en su representación, realice todas las diligencias comerciales y los trámites aduaneros necesarios para la importación de la mercadería, pudiendo otorgar poder a un Agente de Aduanas para el desaduanamiento, con sujeción a la normativa aduanera. El Cliente releva a Mail Boxes Etc., de la obligación de rendir cuenta respecto del encargo conferido. Se deja constancia que la internación de ciertas mercaderías podría resultar afecta a una tramitación aduanera especial, circunstancia ajena a la voluntad de Mail Boxes Etc., lo que retrasaría su entrega.

PÉRDIDA, DAÑO Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

La responsabilidad de Mail Boxes Etc., por pérdida o daño de la mercadería, está limitada al valor real de este, sin importar la pérdida de ingresos y utilidades, intereses o valor especial que tenga para El Cliente. Toda carga transportada a través de Mail Boxes Etc., debe tener un seguro válido. En caso que El Cliente prefiera contratar otro seguro de carga, debe avisar a Mail Boxes Etc., antes que la carga sea enviada desde Miami. Para retornos o devoluciones de cualquier mercancía desde su país a Estados Unidos, El Cliente deberá revisar la política de devoluciones o retornos de la tienda donde adquirió el producto. No es responsabilidad de Mail Boxes Etc., asumir los costos de envío ni impuestos de internación del producto retornado a Estados Unidos, ni del envío de la reposición de dicho producto desde Estados Unidos a su país. La Empresa no asegura ni se hace responsable por paquetes que contengan estampillas, joyas, gemas o metales preciosos sin procesar, cheques, manuscritos, acciones, boletos o pasajes de viaje de cualquier clase, perecederos de toda clase, antigüedades, cristales, vidrios, porcelanas, equipos médicos, televisores plasma, LCD o de tecnología similar. Estos envíos serán enviados bajo exclusiva responsabilidad y propio riesgo de El Cliente.

MERCANCIA RESTRINGIDA Y PELIGROSA

Existen mercancías restringidas en La Aduana de su país, las cuales requieren permisos especiales para poder ser desaduanadas. Adicionalmente, existen algunos productos denominados "dangerous goods" (productos peligrosos), los cuales requieren un tratamiento y empaque especial para poder ser enviados por vía aérea a su país. En caso que requiera más información sobre productos restringidos o peligrosos, puede enviar un email a [info@Mail Boxes Etc.,.com](mailto:info@MailBoxesEtc.com).

A. Internación Aduanera de Productos Uso farmacológico (Medicinas, vitaminas, productos y suplementos naturales) y Dispositivos Médicos - Instituto de Salud Pública (ISP)

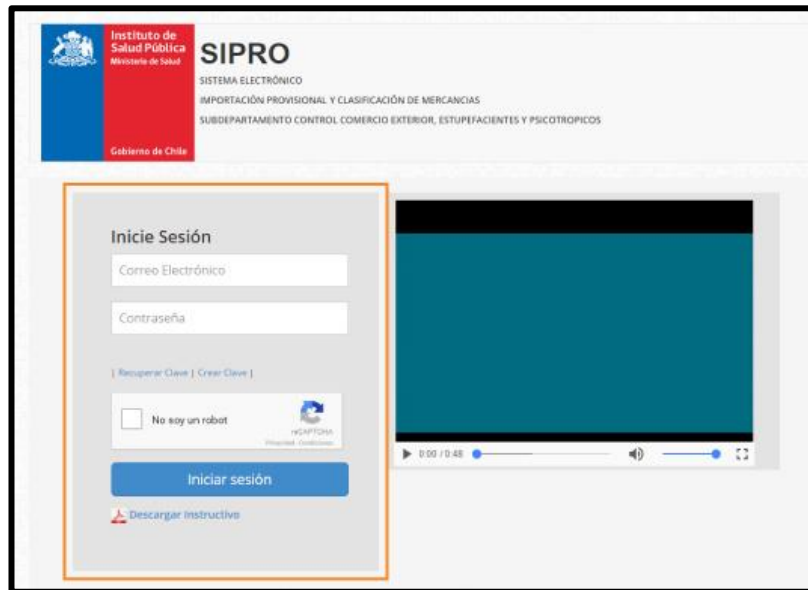
Para la internación al país de Productos Uso farmacológico (Medicinas, vitaminas, productos y suplementos naturales), los clientes deben realizar un trámite vía Internet ante el ISP. De acuerdo a la nueva regulación emitida por el ISP durante el 2016, este trámite debe ser realizado por el mismo dueño de la mercadería, no por Mail Boxes Etc., como anteriormente se podría gestionar.

Pasos a seguir para realizar tramite vía Internet:

Para internar sus envíos ante Aduana, el cliente debe presentar la receta médica y considerar un costo adicional de trámites ante el ISP de \$8.518. No hay límite de peso ni de cantidad si la receta médica coincide con lo comprado. Este trámite lo debe realizar el cliente aquí en la página web del ISP. *(recomendamos uso de Google Chrome para ingresar a realizar tramites online).*

1 - Crear usuario

Ingrese <http://up.ispch.gov.cl> y cree su usuario. Tenga presente que el usuario puede actuar como paciente o mandatario *(persona vinculada a una empresa).*



2 - Completar Formulario

- Inicio Sesión ingresando su Usuario y clave en el sitio.
- Seleccione el tipo de solicitud que desea realizar: **Productos Farmacéuticos, Productos Cosméticos o Dispositivos Médicos.**



- Complete el Formulario con los datos solicitados.
- Datos Generales Despachador: Seleccione **“E SHOPPING”**. En la sección de Aduana: ingrese **“METROPOLITANA”**. En Importador: debe ingresar nombre de persona que está importando el producto al igual que el resto de los datos solicitados en el formulario.

- Información de Documento de Transporte: Cliente debe solicitar a Mail Boxes Etc., via email la Guía Aérea. *Ver ejemplo de Guia Area en imagen de más abajo.*

Ejemplo de Guía Área Para ingresar como **“Documento de Transporte”**

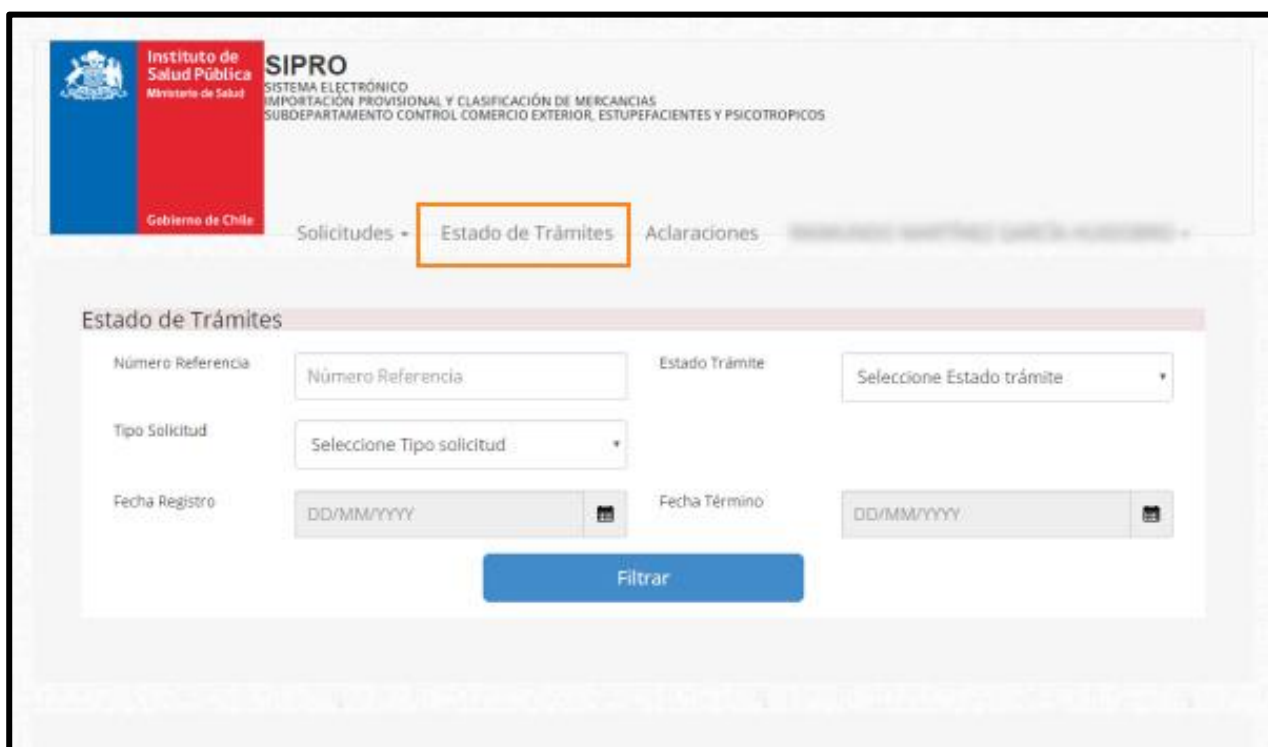
3 – Pago

Realizar pago utilizando las siguientes alternativas:

- Pago Presencial o diferido en cajas del Instituto de Salud Pública, *Avenida Marathon 1000, Santiago*. Requisitos: es obligatorio generar "comprobante para pago en caja ISP"
- Pago a Distancia (*Transferencia*)
Requisitos: es obligatorio generar "comprobante para pago en caja de ISP y adjuntar transferencia electrónica, a la solicitud"

4 – Estado de Trámites y Resolución de Solicitud

El Instituto de Salud Pública revisara la solicitud enviada y resolverá su aprobación mediante Autorizaron o Rechazo según sea el caso. Puedes revisar el estado de su solicitud en la siguiente sección:



The screenshot shows the SIPRO (Sistema Electrónico de Importación Provisional y Clasificación de Mercancías) web application. The header includes the logo of the Instituto de Salud Pública (Ministerio de Salud) and the text "SIPRO SISTEMA ELECTRÓNICO IMPORTACIÓN PROVISIONAL Y CLASIFICACIÓN DE MERCANCIAS SUBDEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO EXTERIOR, ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICOS". Below the header, there are navigation tabs: "Solicitudes", "Estado de Trámites" (highlighted with an orange box), and "Aclaraciones". The main content area is titled "Estado de Trámites" and contains a search form with the following fields:

- Número Referencia: Input field with placeholder "Número Referencia".
- Tipo Solicitud: Dropdown menu with placeholder "Seleccione Tipo solicitud".
- Fecha Registro: Date input field with placeholder "DD/MM/YYYY" and a calendar icon.
- Estado Trámite: Dropdown menu with placeholder "Seleccione Estado trámite".
- Fecha Término: Date input field with placeholder "DD/MM/YYYY" and a calendar icon.

A blue "Filtrar" button is located below the search fields.

5 - Notificación

Una vez aprobada la solicitud por parte del ISP, usted nos deberá enviar la copia de la autorización al correo operaciones001@mbechile.cl . Es importante que haga referencia al numero de su guía Mail Boxes Etc., para liberar de aduanas esa guía autorizada por el ISP. A continuación puede ver un ejemplo del documento de la resolución del ISP.



INFORMACION IMPORTANTE:

Toda carga que se encuentre en Aduana de Chile tiene un plazo máximo de 80 días en presentar la documentación y gestionar con Seremi, pasando esta etapa queda en presunción por abandono (*carga requisada por Aduana Metropolitana*).

B. Internación Aduanera Productos Uso Cosméticos personales Cremas, Dentífricos, Champú, etc) - Instituto de Salud Pública (ISP)

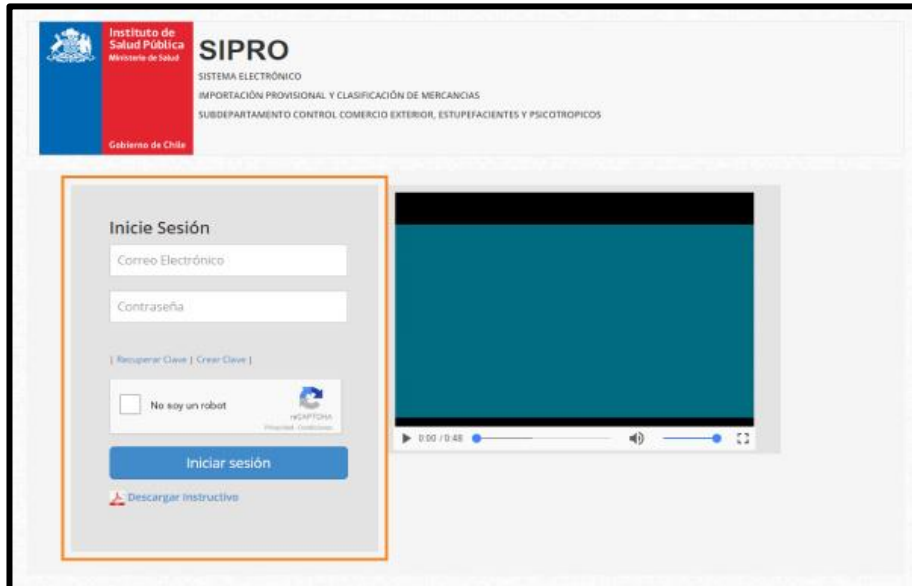
Para la internación al país de Productos Uso Cosmético personales (Cremas, Dentífricos, Champú, etc.) los clientes deben realizar un trámite vía Internet ante el ISP. De acuerdo a la nueva regulación emitida por el ISP durante el 2016, este trámite debe ser realizado por el mismo dueño de la mercadería, no por Mail Boxes Etc., como anteriormente se podría gestionar. El ISP permite traer hasta 5 unidades de cosméticos personales por envío (*Guía Aérea*), lo que excluye productos con contenido de alcohol o componentes considerados como “explosivos” por parte de las aerolíneas.

Pasos a seguir para realizar tramite vía Internet:

Para internar sus envíos ante Aduana, el cliente debe presentar el documento de transporte (guía de Mail Boxes Etc.,) y considerar un costo adicional de trámites ante el ISP de \$8.518. Este trámite lo debe realizar el cliente [aquí](#) en la página web del ISP. (*recomendamos uso de Google Chrome para ingresar a realizar tramites online*).

1 - Crear usuario

Ingrese <http://up.ispch.gov.cl> y cree su usuario. Tenga presente que el usuario puede actuar como paciente o mandatario (*persona vinculada a una empresa*).



2 - Completar Formulario

- Inicio Sesión ingresando su Usuario y clave en el sitio.
- Seleccione el tipo de solicitud que desea realizar: **Productos Farmacéuticos, Productos Cosméticos o Dispositivos Médicos.**



- Complete el Formulario con los datos solicitados.

- Datos Generales Despachador: Seleccione **“E SHOPPING”**. En la sección de Aduana: ingrese **“METROPOLITANA”**. En Importador: debe ingresar nombre de persona que está importando el producto al igual que el resto de los datos solicitados en el formulario.

Datos Generales (*) Todos los datos son obligatorios

Despachador: E SHOPPING Aduana Ingreso: METROPOLITANA

Importador: NOMBRE

Tipo identificación Importador: RUT / Pasaporte

Dirección: Provincia: Seleccione

Comuna: Seleccione Teléfono:

Lugar de destino/Dirección:

Información de Documentos (*) Todos los datos son obligatorios

Documento de Trans. N° Cupón Postal Vuelo Comprobante de Retención

Número de Documento: N° Factura o boleto:

Valor facturado: Tipo de moneda: Seleccione

Proveedor: País Adquisición: Seleccione

Productos Cosméticos

- Información de Documento de Transporte: Cliente debe solicitar a Mail Boxes Etc., via email la Guía Aérea. *Ver ejemplo de Guia Area en imagen de más abajo.*

Documentos Adjuntos (*) Datos obligatorios

(*) Factura/Boleta + Añadir Archivo
Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

(*) Documento Transporte + Añadir Archivo
Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

(*) Fotocopia Cédula Identidad/ Pasaporte/Poder + Añadir Archivo
Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Transferencia Electrónica + Añadir Archivo
Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Nota: Si no incluye la transferencia, deberá pagar en el ISP con el comprobante para pago
Presione para ver los datos de la cuenta

3 – Pago

Realizar pago utilizando las siguientes alternativas:

- Pago Presencial o diferido en cajas del Instituto de Salud Pública, *Avenida Marathon 1000, Santiago.*
Requisitos: es obligatorio generar "comprobante para pago en caja ISP"
- Pago a Distancia (*Transferencia*)
Requisitos: es obligatorio generar "comprobante para pago en caja de ISP y adjuntar transferencia electrónica, a la solicitud".

4 – Estado de Trámites y Resolución de Solicitud

El Instituto de Salud Pública revisara la solicitud enviada y resolverá su aprobación mediante Autorizaron o Rechazo según sea el caso. Puedes revisar el estado de su solicitud en la siguiente sección:

The screenshot shows the SIPRO (Sistema Electrónico de Importación Provisional y Clasificación de Mercancías) interface. The header includes the logo of the Instituto de Salud Pública, Ministerio de Salud, Gobierno de Chile, and the system name. Below the header, there are navigation tabs: 'Solicitudes', 'Estado de Trámites' (highlighted with an orange box), and 'Aclaraciones'. The main content area is titled 'Estado de Trámites' and contains a search form with the following fields:

- Número Referencia: Input field with placeholder 'Número Referencia'.
- Tipo Solicitud: Dropdown menu with placeholder 'Seleccione Tipo solicitud'.
- Fecha Registro: Date input field with placeholder 'DD/MM/YYYY' and a calendar icon.
- Estado Trámite: Dropdown menu with placeholder 'Seleccione Estado trámite'.
- Fecha Término: Date input field with placeholder 'DD/MM/YYYY' and a calendar icon.

A blue 'Filtrar' button is located below the search fields.

5 – Notificación

Una vez aprobada la solicitud por parte del ISP, usted nos deberá enviar la copia de la autorización al correo restringidos@Mail Boxes Etc.,.com. Es importante que haga referencia al numero de su guía Mail Boxes Etc., para liberar de aduanas esa guía autorizada por el ISP. A

continuación puede ver un ejemplo del documento de la resolución del ISP.

Instituto de Salud Pública
Ministerio de Salud
Santiago de Chile

Ref.: N° UPCEL127/16
Página 1 de 2

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2809/16
Santiago, 31 agosto de 2016

VISTO ESTOS ANTECEDENTES: La solicitud de [REDACTED] para el Certificado de Destinación Aduanera y Uso y Disposición de fecha 26 de agosto de 2016, y el anexo de productos cosméticos;

CONSIDERANDO: Que de cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 18.164; y

TENIENDO PRESENTE: Lo dispuesto en los artículos 107° y 109° del Código Sanitario; el artículo 20° del D.S. N°1222 de 1998 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento del Instituto de Salud Pública de Chile; Ley N° 18.164 de 1982, del Ministerio de Hacienda, y en uso de las facultades que me otorga la Resolución Exenta N° 510 del 10 de Marzo de 2014, modificada por la Resolución Exenta N° 48 del 15 de Enero de 2016, ambas del Instituto de Salud Pública de Chile, dicto lo siguiente:

RESOLUCIÓN

- AUTORIZÁSE** el uso provisional de la mercancía detallada en el anexo foliado adjunto, que forma parte de la presente resolución, e infórmese favorablemente el CERTIFICADO DE DESTINACIÓN ADUANERA N° UPCEL127/16, ingresado por el documento de transporte N° 522903010008 y la factura N° 110-0527871-6094660, para ser presentado ante el Servicio Nacional de Aduanas en cumplimiento a la Ley 18.164.
- [REDACTED] (RUT: [REDACTED]) será responsable que los productos autorizados en la presente resolución sean utilizados exclusivamente para uso personal.
- PROHÍBASE** su distribución o uso a cualquier título para finalidad distinta a la autorizada.
- DÉJASE ESTABLECIDO**, que la presente autorización no interfiere ni invalida otra acción de carácter sanitario señalada en el Código Sanitario y sus Reglamentos que norman la tenencia, uso, venta, cesión o disposición de la mercancía declarada.



Q.F. ISABEL MAUREIRA ALVARADO
SUBDEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO EXTERIOR,
ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓFICOS
DEPARTAMENTO AGENCIA NACIONAL DE MEDICAMENTOS
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE

INFORMACION IMPORTANTE:

Toda carga que se encuentre en Aduana de Chile tiene un plazo máximo de 80 días en presentar la documentación y gestionar con Seremi, pasando esta etapa queda en presunción por abandono (*carga requisada por Aduana Metropolitana*).

C. Internación Aduanera Productos Alimenticios – SEREMI DE SALUD

Para internar al país productos alimenticios, el cliente deberá presentar ante el SEREMI de SALUD los siguientes documentos detallados más abajo. Los clientes podrán internar un máximo de 10 kg por envío. El trámite se realiza de manera presencial en la [Oficina de Atención al Usuario](#), ubicada en Avda. Bulnes N° 194, Santiago o en las [Oficinas Provinciales](#) correspondientes, de lunes a jueves, de 09:00 a 13:30 hrs. y viernes de 09:00 a 13:00 hrs. El costo del trámite es de \$9.300.

En caso que cliente desee que Mail Boxes Etc., realice el trámite a nombre del cliente, deberá enviar firmada Declaración Jurada Simple ([ver aquí](#)), junto con los siguientes documentos. Este trámite tiene un costo adicional de \$10.000.

- Factura u orden de compra de la tienda, donde aparezca el desglose de valores del producto.
- Poder simple
- Fotocopia cedula de identidad, por ambos lados.
- Foto del producto o link donde aparezca en Internet.
- Ficha técnica del producto.
-

Si los productos pesan más de 10 kg el cliente deberá gestionar el certificado de destinación aduanera en el mismo Seremi de Salud.

El Seremi de salud permite traer hasta 200gr de condimentos con un máximo de 4 unidades por caja (Guía Aérea).

INFORMACION IMPORTANTE:

Toda carga que se encuentre en Aduana de Chile tiene un plazo máximo de 80 días en presentar la documentación y gestionar con Seremi, pasando esta etapa queda en presunción por abandono (carga requisada por Aduana Metropolitana).

D. Internación Aduanera Productos Agrícolas y Ganaderos – SAG

Todos los productos de origen animal o vegetal deben ser inspeccionados por el SAG para poder ser ingresados al país (Ejemplo: Café, comidas para mascotas, alimentos, etc.). EL SAG cobra 0.5 UTM por realizar esta inspección.

Mail Boxes Etc., si puede realizar este trámite a nombre del cliente, lo que tiene un costo adicional de \$10.000. Para esto, el cliente debe enviar un email a operaciones001@mbechile.cl autorizando a que Mail Boxes Etc., realice este trámite ante el SAG, aceptando los cobros realizados por el SAG y Mail Boxes Etc., por dicha inspección y enviando copia de la factura comercial de la compra (email enviado por la tienda donde se realizó la compra fuera de Chile).

Una vez que el producto llega al aeropuerto internacional de Santiago, Mail Boxes Etc., notificará al cliente vía sobre el estado del trámite ante el SAG, el que tiene una demora de 1 a 3 días hábiles. Una vez obtenida la autorización por parte del SAG, Mail Boxes Etc., internará el producto y el cliente será notificado en 24 horas para retirar el producto desde las oficinas de Mail Boxes Etc., o coordinar despacho a domicilio.

NOTA: Para internar semillas o materiales de propagación se deben presentar en forma adicional el Certificado Fitosanitario emitido por el proveedor fuera de Chile.