



## Preguntas Frecuentes

Conozca cuales son las Preguntas Frecuentes que nos realizan antes de enviar productos por Casillero Virtual Europa

### Lista de Preguntas Frecuentes

#### ¿Cuáles son los canales de comunicación con EURO CARGO CASILLERO VIRTUAL?

- Correo electrónico: [comercial@casillerovirtualeuropa.com](mailto:comercial@casillerovirtualeuropa.com)
- Teléfono Horario laboral Lunes a Viernes 9 a 14 y 16 a 20 horas : +34 679 64 06 63
- Whatsapp +34 643 27 78 18
- Web [www.casillerovirtualeuropa.com](http://www.casillerovirtualeuropa.com)

#### ¿Cuáles son las etapas del proceso de envío que visualizas en tu sesión de Casillero Virtual Europa Euro-Cargo?

Agiliza tu envío / despacho automático: Es la forma en que prealertas tus compras. Esta etapa la debes hacer una vez la tienda te envía el número de guía con la que llegará tu compra a nuestras almacéns. Aquí tendrás la posibilidad de autorizar el despacho automático. El pago del despacho automático es por:

- Transferencia Bancaria en Euros, Dólares o Libras Esterlinas
- Tarjeta de Crédito o de Debito
- Plataforma Paycomet
- Bitcoin

**Recibido:** Es la entrega de tu compra en nuestra almacén por parte de la transportadora.

**Ingresado:** Tu compra ya está lista para ser despachada. Podrás autorizar el despacho y consolidarlo con otras compras.

**Autorizados:** Son los paquetes que están en proceso de alistamiento para ser enviados al destino final.

**Enviados:** Son los paquetes que ya fueron despachados de la almacén y cuentan con un número de guía de Euro-Cargo para el seguimiento de tu envío.

#### ¿Por qué agilizar un envío?

La Prealerta nos permite estar preparados para recibir tu compra y tener mayor agilidad en la recepcion, ingreso y manejo del paquete. Esta etapa la debes hacer una vez la tienda te envía el número de guía con la que llegará tu compra a nuestras almacéns. Aquí tendrás la posibilidad de autorizar el despacho automático. Recuerda ingresar la descripción detallada de los artículos, valor declarado, nombre de la empresa transportadora y número completo de la guía de la empresa transportadora.

#### ¿Cuánto tiempo después de haber sido entregado mi paquete en la almacén, puedo visualizarlo en mi cuenta?

Si agilizaste el envío, te notificaremos vía email una vez sea recibido el paquete. Esta notificación solo refleja la recepcion y no permite autorizar el despacho inmediatamente. Entre uno y dos días hábiles después, será ingresado a la plataforma permitiéndote Autorizar el envío. Este ingreso también te será notificado vía email.

### **¿Qué hago si al validar después de dos días, el paquete no está en Ingresados?**

Lo primero que debes hacer es gestionar la búsqueda de tu paquete en la herramienta “encontrar paquetes” que está en la sección “Por Autorizar”. Posiblemente no lo encuentres porque tu paquete presentaba información incompleta. Esta búsqueda tomará entre uno y dos días hábiles. Te notificaremos vía email una vez sea ingresado al casillero.

### **¿Después de autorizar el despacho, en cuánto tiempo me confirman el número de guía del envío?**

La notificación vía email llegará máximo un (1) día hábil después de autorizado.

### **¿Cuántos días puede tardar mi envío en alistamiento?**

Envíos Urgentes Máximo 4 a 5 días hábiles después de autorizado el despacho.

Envíos Normales Máximo 30 días hábiles después de autorizado el despacho.

### **¿Cuánto se demora en llegar mi envío?**

Una vez el envío llegue a nuestros almacenes y autorices el despacho desde la página web, el tiempo promedio de entrega en destino será;

- Urgentes de 4 a 5 días hábiles,
- Normales 30 días hábiles, el cual puede variar por condiciones de fuerza mayor.

De igual manera, estamos sujetos a restricciones y procesos en aeropuertos.

Se entenderá por temporada alta el periodo comprendido entre 27 de Noviembre y 4 de Enero. Se entenderá por temporada baja el periodo comprendido entre 5 de Enero y 26 de Noviembre.

### **¿Qué ocurre si el paquete no llega en el tiempo estimado?**

Recuerde que todos los envíos deben contar con un período de entrega que depende del país destino, el tiempo puede variar por condiciones de fuerza mayor, pues estamos sujetos a restricciones y procesos en aeropuertos.

### **¿Puedo hacer rastreo de mi envío por Internet?**

Conoce el estado de tu envío desde que arriba a tu casillero en España hasta que es entregado en tu casa u oficina.

### **¿Qué tipo de envíos no se pueden consolidar?**

No se pueden consolidar envíos delicados, sobredimensionados o aquellos clasificados bajo una partida arancelaria diferente entre sí. Ten en cuenta que Euro-Cargo puede cambiar tu paquete a la categoría “sin consolidación” por las condiciones descritas anteriormente.

### **¿Se pueden desconsolidar paquetes?**

No es posible, porque el envío ya fue autorizado y se encuentra en proceso de alistamiento.

### **¿Cómo puedo calcular los impuestos de nacionalización?**

Los impuestos dependen de cada país de destino:

El Arancel es el impuesto de entrada de la mercancía al país y se calcula sobre el valor CIF (Valor de la carga + el flete)

El IVA corresponde al porcentaje sobre la suma del valor CIF + al arancel calculado.

Es importante que al declarar tus envíos, tengas en cuenta que el valor mínimo por artículo declarado es de USD\$ 2 y el valor máximo declarado de USD\$2.000.

### **¿Por qué debo pagar impuesto del país de destino?**

Todos los envíos de mercadería y paquetes son considerados por los países de destino como importaciones y por consiguiente están sujetos a pagar impuestos. El dinero recaudado por ese motivo es el que se paga a cada Gobierno y la compañía no tiene ningún beneficio sobre estos valores.

### **¿Todos los envíos que realice pagan arancel e IVA?**

No, cada país tiene normas al respecto, en muchos casos no se paga ni arancel ni IVA.

### **¿Qué debo hacer si mi envío tiene una posición arancelaria diferente?**

Por favor Contáctenos informándonos el número de la Posición arancelaria y la descripción de ésta. Ingresa a la página web de aduanas de tu país para verificar esta información. Una vez tengamos la información completa haremos el proceso interno de verificación e ingreso de la posición arancelaria al sistema. Te informaremos cuando haya finalizado para que puedas autorizar el despacho del envío.

### **¿Puedo consolidar paquetes clasificados con partida arancelaria diferente entre sí?**

No es posible, debido a que por la legislación aduanera solo se pueden nacionalizar bajo una misma partida arancelaria, pues esta define el arancel e IVA a pagar. Si intentas hacerlo, al momento de despachar, se desplegará este mensaje "los paquetes seleccionados no deben tener diferentes tipos de envío".

### **¿Si compro un computador o una tablet debo pagar impuestos?**

Depende de la normativa de cada país.

Colombia tiene exención de aranceles para este rubro.

### **¿Qué sucede si mis envíos superan las condiciones de la legislación aduanera?**

Cuando la mercancía excede las características de la legislación aduanera, es decir, el peso es superior a 50 k.g., el valor declarado mayor a USD\$200 o superan 6 artículos de la misma clase, se considerará carga comercial y se procesará como tal para efectos aduanales, debiendo contar con la autorización de importador por parte de la aduana de destino.

### **¿Qué debo hacer si me llegan revistas o folletos que no he pedido?**

Puedes darnos la instrucción de que no quieres recibir este tipo de correo. Cada vez que te llegue un pedido al casillero recibirás un mail donde te informaremos que hemos recibido el paquete, el cual únicamente será despachado con previa autorización tuya.

### **¿Desde qué países se pueden enviar documentos y mercancías a mi Casillero Virtual de Euro-Cargo?**

Tus paquetes pueden ser remitidos desde cualquier lugar de la Union Europea a su casillero Euro-Cargo, donde serán recibidos y enviados hasta tu dirección en destino.

### **¿Tiene algún costo adicional el transporte a ciudades diferentes al de la capital del país de destino?**

El costo de envío es el mismo para cualquier ciudad diferente a la Capital del país de destino, varía en el caso de SERVICIO NORMAL, en el caso de SERVICIO URGENTE está incluido hasta el domicilio final. Aplican restricciones, cobertura y políticas especiales.

### **¿Cómo puedo cambiar el mail registrado en base de datos?**

Puedes ingresar a tu sesión en el menú Mis Datos e ingresar el nuevo correo electrónico con el cual deseas manejar tu cuenta.

### **¿Cuál es mi dirección de casillero?**

Al abrir una cuenta en Euro-Cargo usted obtiene casillero en España.

Dirección en España: Camino Cabilas 99, La Arboleja, código postal 30009, Murcia España.

### **¿Cuál es el peso máximo de un envío en Euro-Cargo?**

El peso máximo es de 50 k.g. y el valor máximo declarado de USD 200.

### **¿Cómo registrar una solicitud o reclamo?**

Realice su solicitud o reclamo escribiendo a [casillero@euro-cargo.eu](mailto:casillero@euro-cargo.eu).

### **¿Qué hago si mi envío ha sufrido daños?**

Documente su caso, consiga el número de guía, fecha de envío, fecha de entrega, lugar de entrega, elabore una descripción detallada del daño, verifique si usted pagó por cobertura del envío e ingrese todos estos datos en la sección Contáctenos o envíe un correo electrónico a la dirección:

[comercial@casillerovirtualeuropa.com](mailto:comercial@casillerovirtualeuropa.com).

Atenderemos y solucionaremos su reclamación en un tiempo no superior a los 15 días hábiles.

### **¿Cuáles son los días y horarios de recepción de los paquetes que entregan las transportadoras en nuestros almacenes?**

Recibimos tus compras en nuestro almacén de Lunes a Viernes de 8:30 a 18:30

### **¿Es posible traer celulares o partes de celulares a través de Euro-Cargo?**

No es posible enviar celulares o móviles o baterías de móviles ya que están considerados mercancía peligrosa.

Para alguna pregunta especial que no esté resuelta en esta lista escribanos a:

[comercial@casillerovirtualeuropa.com](mailto:comercial@casillerovirtualeuropa.com)

**Casillero Virtual Europa**

