

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

SERVICIOS INTERNACIONALES PARA ENSERES DEL HOGAR Y EFECTOS PERSONALES

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE 2026

Autogiro debe acatar y observar los requisitos de cumplimiento y calidad superior para FIDI FAIM y para ISO. A fin de cumplir con nuestros estándares de calidad, Autogiro ha desarrollado políticas que se aplican a nuestros empleados, nuestros proveedores y representantes comerciales en todo el mundo. En este documento, describimos cuáles son nuestras expectativas con relación a esos representantes y socios que proporcionan todo tipo de servicios a Autogiro. Este acuerdo no forma parte de un contrato comercial entre las partes ni garantiza ningún nivel de negocios.

1. CONFIDENCIALIDAD

El socio o la empresa de mudanzas asociada acuerda y conviene tratar toda la información confidencial proporcionada por Autogiro cuando lleve a cabo servicios y no revelará ni permitirá que se revele dicha información confidencial a terceros (sin el consentimiento previo de parte de Autogiro).

La información confidencial de Autogiro se empleará por el agente de mudanzas solamente a los fines de cumplir su obligación de conformidad con este acuerdo. La empresa de mudanzas asociada acuerda no usar o revelar la información confidencial de Autogiro para el propio beneficio de otros, ajenos a Autogiro.

La empresa de mudanzas asociada acuerda salvaguardar toda la información confidencial de Autogiro con por lo menos el mismo nivel de cuidado que la empresa de mudanzas asociada utiliza para proteger su propia información confidencial.

2. PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa de mudanzas asociada aceptará y estará de acuerdo con las políticas, procedimientos, estándares, principios de privacidad, protección de información, seguridad de sistemas y datos y con todas las normas y leyes de privacidad que sean aplicables y a las que Autogiro se adhiera.

La empresa de mudanzas asociada protegerá la confidencialidad, privacidad, integridad, y disponibilidad de la información de su cliente y de Autogiro.

Todos los datos personales de los cesionarios y otros individuos recibidos en relación con este acuerdo serán manejados y mantenidos de conformidad con los requisitos de todas las leyes de protección de datos aplicables y toda legislación relacionada o ulterior.

3. ANTICORRUPCIÓN

La empresa de mudanzas asociada aprueba nuestra prohibición de ofrecer, otorgar o prometer cualquier artículo de valor (incluido un pago de facilitación) directa o indirectamente a un funcionario de gobierno para que ejerza su influencia en nuestro beneficio, o recompensar una acción oficial o a cualesquiera otra persona para persuadirla a cumplir con sus obligaciones laborales en forma deshonesta.

Usted debe respetar todas las leyes contra la corrupción aplicables como se mencionó anteriormente y no recibirá ni aprobará aceptar ningún pago ni regalos ni ninguna otra ventaja en relación con cualquier trabajo realizado en nombre de Autogiro.

Estas previsiones y expectativas se deben comunicar a todas aquellas personas que vayan a realizar servicios por o en nombre de Autogiro incluidos cualesquiera subcontratistas.

4. SERVICIOS

Todos los servicios que se definen a continuación deberán ser proporcionados por nuestros agentes o representantes.

SERVICIOS DEL AGENTE EN ORIGEN

ESTIMADO

Cuando el agente haya recibido la solicitud de un estimado, se deben cumplir los siguientes pasos:

El agente comunicará a Autogiro por escrito la recepción de la solicitud de estimado y mantendrá informado a Autogiro de los detalles del plan a cumplir. Se debe informar inmediatamente a Autogiro si no es posible hacer estimados materiales y físicos.

El agente efectuará cada estimado sin costo para Autogiro. Si se presenta alguna situación excepcional o especial, Autogiro debe ser informado previamente.

Cuando se realice una inspección o estimado, Autogiro deberá ser notificado inmediatamente de la existencia de cualquier mercadería que constituya artículos prohibidos de conformidad con las leyes y regulaciones pertinentes que se aplican.

Dentro del plazo de dos (2) días hábiles posteriores al estimado, el agente proporcionará a Autogiro los resultados de la inspección y estimado y el costo estimado del embalaje y manejo del embarque.

Se deberá enviar a Autogiro copia de cada estimado conjuntamente con los resultados del estimado. El agente acepta y acuerda que el margen de error para cada estimado no deberá exceder el 10% del volumen.

EMBALAJE Y CARGA

El agente realizará el embalaje, la carga y la sujeción de cada embarque de acuerdo con las normas FAIM FIDI.

Obtenga una densidad óptima utilizando todo el espacio disponible y desmontando los enseres y efectos en forma habitual.

Cree una lista de embalaje legible que identifique todos los efectos del embarque con una descripción exacta del contenido de las cajas de cartón y una identificación completa de los aparatos electrodomésticos y artículos eléctricos.

Se debe hacer una lista de todos los muebles dejando constancia del estado y condición de los mismos en el momento del embalaje. Se enviarán fotografías de las condiciones y estado de los daños pre existentes.

Los jefes del equipo deben escribir sus nombres y firmar la lista de empaque en la sección correspondiente de la referida lista de empaque.

Los números de embalaje se deben escribir o adjuntar en el exterior de los materiales de envoltura / embalaje.

Bajo ninguna circunstancia nuestros agentes pueden aceptar bultos PBO (embalado por el dueño) que estén enumerados en una lista de embalaje o incluidos en un embarque. Cualquier caja presentada a un equipo de embaladores como PBO debe tener su contenido inspeccionado, asegurándose de que la caja no contiene artículos restringidos y de que no haya amenaza a la seguridad de un barco, avión u otro vehículo en el que se transportará el embarque.

DOCUMENTACIÓN

Los procedimientos de exportación sólo deben iniciarse en origen cuando Autogiro haya dado luz verde y autorización para proceder.

El agente enviará a Autogiro el pre-aviso de embarque y la confirmación de la recogida con el peso final y las dimensiones dentro del plazo de dos (2) días hábiles posteriores a la carga final del embarque. Sírvase seguir estrictamente las instrucciones de consignación y envío que den nuestros ejecutivos de tráfico.

El conocimiento de embarque aéreo (AWB /AirWayBill/) o marítimo (OBL /Ocean Bill of Lading) deben ser enviados a Autogiro para su aprobación. Además, el agente debe proporcionar toda la información de los detalles de embarque por vía marítima/aérea.

El agente acepta que cualquier variación, desviación o divergencia del estimado y los cargos o el peso cotizados deben ser comunicados por escrito a Autogiro para su aprobación. Cualquier cargo adicional derivado de una variación que no haya sido aprobada por adelantado puede ser rechazado por Autogiro.

ALMACENAMIENTO PERMANENTE

El agente:

- Dispondrá instalaciones seguras para el almacenamiento permanente y / o temporal
- Para el almacenamiento temporal o permanente, sírvase proporcionar facturación mensual o trimestral (cada 3 meses).

SERVICIOS DE AGENTE DE DESTINO

El servicio definido a continuación debe ser proporcionado por nuestros agentes:

- Llegada y despacho de aduanas
- El agente notificará por escrito a Autogiro de la llegada de la carga al país de destino.
- Despacho de aduana
- A menos que se estipule lo contrario, el agente pagará por adelantado los cargos portuarios en nombre del cliente trasladado y se lo facturará directamente al mismo.
- El agente notificará por escrito a Autogiro cualquier arancel, impuesto o tarifa de inspección para su correspondiente aprobación.
- El agente presentará la documentación de respaldo de cualquier cargo adicional que tenga que ser abonado (derechos, impuestos, THC (Terminal Handling Charges = Coste de la manipulación del contenedor en una terminal/Cargo por manipulación de la terminal portuaria), depósito de aduanas, etc.).
- El agente debe mantener a Autogiro notificado por escrito del proceso real del despacho de aduanas.
- Si los representantes de las aduanas locales han inspeccionado el embarque, el agente informará a Autogiro por escrito dentro de las 24 horas.
- Acarreo y traslado desde el aeropuerto / puerto de llegada

- El agente de llegada coordinará el acarreo y traslado desde el aeropuerto / puerto a menos que sea proporcionado por la agencia marítima.
- El agente verificará todos los sellos del contenedor en el momento de llegada y en el momento de la entrega para asegurarse de que ningún contenedor haya sido abierto durante el transporte. Si alguno de los sellos de los contenedores no coincidieren o hubieren sido rotos, el agente notificará inmediatamente a Autogiro por escrito.
- Tan pronto como se reciba el embarque: el agente notificará por escrito a Autogiro.

SERVICIO DE ENTREGA EN DESTINO

El agente comunicará a Autogiro por escrito las fechas de entrega programadas. El agente notificará por escrito a Autogiro cualquier demora, daños o pérdidas de la mercadería, efectos y enseres durante el embarque dentro de un plazo no mayor a dos (2) días hábiles después de que el agente constate el hecho; dichas demoras, daños o pérdidas también se anotarán en la lista de empaque de entrega o en el informe de la entrega.

El agente entregará los documentos de embarque apropiados al cliente trasladado en el momento de la entrega, incluidas copias de la lista de empaque descriptiva.

Los clientes que están siendo trasladados que declinen los servicios de desembalaje deben indicar esa decisión y firmar los documentos de entrega.

Si el cliente trasladado solicita el montaje y ensamblaje de los artículos desmontados (por ejemplo, mesas, unidades de escritorio, unidades de estanterías) que no requieran herramientas especiales o servicios de terceros, este servicio deberá ser proporcionado por el agente.

Desembalaje sin cargos adicionales.

En caso de que se requieran servicios especiales en el momento de la entrega en la dirección del cliente, y a menos que Autogiro indique lo contrario, el agente debe facturar los cargos adicionales directamente al cliente trasladado.

El agente remitirá todos los documentos de entrega a Autogiro dentro de los 3 días hábiles posteriores a la entrega al cliente trasladado.

Los Documentos de Entrega incluyen la lista de empaque firmada, la notificación de daños o pérdidas y la factura del agente.

El agente ofrecerá asistencia de reclamos básicos al cliente trasladado e inmediatamente notificará a AUTOGIRO por escrito.

Desembalaje sin cargos adicionales.

Los Documentos de Entrega incluyen la lista de embalaje firmada, la notificación de daños o pérdidas y la factura del agente.

El agente ofrecerá asistencia de reclamos básicos al cliente trasladado e inmediatamente notificará a AUTOGIRO por escrito.

PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN

Procedimientos de facturación.

El agente enviará una factura a Autogiro dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la finalización de los servicios prestados a Autogiro para su procesamiento y pago.

Todos los pagos se realizarán en dólares estadounidenses excluyendo los gastos bancarios que serán de cargo de la parte pagadora.

SEGURO

El agente debe tener todas las pólizas de seguro correspondientes requeridas para manejar todos los embarques de enseres del hogar, incluyendo lesiones personales, responsabilidad y operaciones terminadas que cubran lesiones corporales, lesiones personales y daños a la propiedad. El agente es responsable de mantener los límites de todo seguro de propiedad de riesgo que sea adecuado para cubrir el valor total del seguro de todos los embarques.

PLAZOS Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO

Este acuerdo entrará en vigor y comenzará a aplicarse a partir de la fecha de vigencia y continuará hasta su cancelación.

Si una parte decide rescindir este acuerdo, con o sin causa, deberá hacerlo dando a la otra parte previa notificación escrita de cancelación, con una antelación de por lo menos treinta (30) días.

¡Agradecemos su apoyo y el tiempo que nos ha dedicado!

PLAZOS Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato comenzará a regir a partir de la fecha de vigencia y continuará vigente hasta su cancelación.

Si una de las partes decidiera finalizar este contrato, con o sin causa, deberá hacerlo mediante previa comunicación por escrito a la otra parte con una antelación de por lo menos treinta (30) días.

¡ Agradecemos su apoyo y el tiempo que nos ha dedicado!

DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Certifico que he leído en su totalidad y he comprendido el Acuerdo de Nivel de Servicio de Autogiro, y asimismo que he leído las políticas de privacidad, anti-corrupción y anti-soborno.

NOMBRE IMPRESO _____

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA _____

CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA COMPAÑÍA _____

FECHA _____

SELLO Y FIRMA _____