

TÉRMINOS Y CONDICIONES Y EL CONOCIMIENTO DE NUESTRA EMPRESA, POR FAVOR, LEA ANTES DE UTILIZAR CUALQUIERA DE NUESTROS SERVICIOS.

Información sobre nosotros

La dirección de VYS VANS REMOVALS LTD es: 50 Wood Close Hatfield AL10 8TX

Horario de trabajo - 9.00 am - 6.00 pm (de lunes a sábado) Número de contacto - 07879876457

Servicio de atención al cliente/ Consultas generales por correo electrónico:  
info@removalsvysvans.com

Estos Términos y Condiciones serán revisados y actualizados cada 12 meses, la última actualización será el 1 de enero de 2021

POR FAVOR, LEA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CUIDADOSAMENTE Y CONOZCA LAS POLÍTICAS DE NUESTRA EMPRESA ANTES DE UTILIZAR CUALQUIERA DE NUESTROS SERVICIOS.

La siguiente información es para que usted entienda nuestros procedimientos de negocio, estos términos y condiciones tendrán el siguiente significado:

VYS se refiere a la empresa VYS VANS REMOVALS LTD registrada en Inglaterra y Gales bajo el número de registro de la casa de la empresa 13076979 y que está registrada en 50 Wood Close, Hatfield AL10 8TX

Cliente: se refiere a la persona/parte/entidad que utiliza los servicios de VYS.

Envío: se refiere a un paquete o un grupo de paquetes enviados por/ a través de VYS a una única dirección.

Remitente: se refiere a la persona/parte que envía el envío.

Destinatario: se refiere a la persona/parte que recibe el envío.

Mudanza: se refiere al envío/transporte de mercancías domésticas a través de VYS a una única dirección.

Día laborable" se refiere a los días de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 GMT, sin incluir los días festivos en los países donde se prestan los servicios.

1. VYS se dedica a sus clientes y tiene como objetivo proporcionar un servicio de primera clase, eficiente y asequible, asegurando que su(s) envío(s)/mudanza(s) sea(n) entregado(s) con rapidez y cuidado.
2. VYS facilita la recogida, el transporte y la entrega de un envío a través de nuestro propio servicio o de Terceros Transportistas.
3. Para cada envío, es el cliente el responsable de asegurarse de que el envío esté bien embalado o pague por el servicio de embalaje, correctamente etiquetado. VYS no acepta ninguna responsabilidad si el envío resulta dañado debido a que el remitente no sigue estas directrices y no asegura que al seguir estas directrices el envío no será dañado en tránsito.

4. Cada envío debe ir acompañado de los documentos facilitados por VYS. Por lo tanto, el cliente/remitente debe asegurarse de que toda la información proporcionada es exacta, el hecho de no proporcionar información correcta y precisa del envío dará lugar a un recargo adicional para rectificar cualquier error.

5. VYS no podrá entrar en contacto directo con su envío cuando lo hayamos dispuesto para que lo recoja un transportista.

6. VYS se reserva el derecho de considerar un envío inadecuado por razones tales como embalaje inadecuado, descripción inexacta de la mercancía, artículos prohibidos o discrepancias de peso/tamaño. Si esto ocurre, el cliente/remitente será notificado por correo electrónico o por teléfono. Pueden aplicarse gastos de administración.

7. VYS recomienda a los clientes que utilicen un embalaje externo resistente. Es aconsejable envolver cada artículo individualmente, utilizando material de protección como plástico de burbujas o poliestireno para mayor protección. El contenido debe estar acolchado y protegido en su interior. El embalaje también debe ser suficiente para proteger el peso del envío.

8. Los clientes/remitentes deben asegurarse de que todo el envío está etiquetado de forma precisa y correcta. Todas las etiquetas deben ser claramente legibles, con el nombre y la dirección completos y precisos del destinatario, incluido el código postal (o el equivalente en el condado), la dirección de correo electrónico y el número de teléfono de contacto tanto del destinatario como del remitente. Si el cliente no proporciona todos los datos necesarios, VYS se reserva el derecho de rechazar el envío del cliente. Si esto ocurre, se facturará al cliente el coste de la devolución del envío a su dirección de recogida.

9. Todas las etiquetas deben estar bien adheridas en el lado del paquete. La etiqueta debe ser claramente visible y no debe quedar oculta de ninguna manera (las etiquetas no deben estar affix en el borde o en los pliegues del paquete) VYS no aceptará ninguna responsabilidad por cualquier fallo, retraso en la entrega o pérdida de la misma debido a un etiquetado inadecuado por parte del cliente/remitente y no se emitirá ningún reembolso. Si reutiliza una caja antigua, asegúrese de que se retiran todas las etiquetas antiguas.

10. El cliente/remitente es el único responsable de proporcionar información precisa sobre el peso y el tamaño de su envío. Si hay alguna discrepancia de peso/tamaño, como que el envío sea más pesado o tenga dimensiones incorrectas que las indicadas inicialmente, VYS se reserva el derecho de cobrar un cargo adicional.

11. El cliente/remitente es el único responsable de proporcionar una descripción exacta del contenido del envío. Las autoridades competentes, tales como los Oficiales de Aduanas o cualquier entidad internacional, tienen derecho a abrir e inspeccionar cualquier envío por razones de seguridad. VYS no será responsable de los daños que se produzcan durante la inspección si ésta se produce

12. Debido a la volatilidad del mercado, en el que trabajamos, el precio cotizado puede estar sujeto a cambios.

13. Las recogidas y entregas se realizan únicamente en días laborables de lunes a viernes (sin incluir los días festivos). El cliente debe asegurarse de que está disponible el día de

recogida que ha reservado. Si el cliente está fuera cuando se intenta la recogida, habrá un cargo extra de 10€. Esto se reflexionará en la factura final.

14. Si su envío no se recoge, el cliente/remite nte deberá ponerse en contacto con VYS en el teléfono 07879876457 para concertar un día de recogida alternativo o una franja horaria alternativa.

15. Todas las recogidas tardarán de 2 a 3 días dependiendo de nuestra propia disponibilidad, excluyendo la zona de Londres donde las recogidas se harán al día siguiente sólo si el cliente/remite nte solicita esta recogida antes de las 3PM. (No se incluyen los sábados y domingos ni los días festivos)

16. Por favor, tenga en cuenta que dependiendo de la zona de recogidas se pueden aplicar cargos.

17. 17. VYS se reserva el derecho de determinar la zona de recogida en la que se aplicará este cargo.

18. 18. VYS no se responsabiliza de los retrasos en las recogidas que puedan afectar a los tiempos de tránsito en las entregas de los envíos de nuestros clientes/remite ntes "por favor, consulte el apartado 6.4 de nuestras condiciones generales".

#### Aduanas

1. Por favor, tenga en cuenta que todos los precios, tarifas y presupuestos no incluyen las aduanas (sólo si se especifica en el presupuesto) y los gastos de despacho. Nuestros precios sólo incluyen los gastos de envío de entrada o salida. VYS no tiene control sobre los cargos de aduana/derechos/impuestos, estos cargos son a discreción de las Autoridades Aduaneras/Gubernamentales locales.

2. Los gastos de aduanas y derechos/impuestos deben ser pagados por el destinatario del paquete. Si el destinatario se niega a pagar los derechos e impuestos. El envío será devuelto al remitente y se aplicarán cargos adicionales de importación más los derechos de aduana y los impuestos en el país de origen. Si en el periodo de tres meses, el destinatario o el remitente no nos dan ninguna de las instrucciones requeridas. El envío será destruido y se facturará al remitente/cliente por esos gastos. Si un envío es retenido o destruido por la aduana; VYS no es responsable de los daños y los gastos de envío no son reembolsables.

3. Tenga en cuenta que VYS no es un agente de aduanas

4. Por favor, tenga en cuenta que todos nuestros servicios están automatizados, tan pronto como se recoja cualquier envío/remoción se registrará inmediatamente en nuestro formulario de orden de trabajo, por lo que no se puede aceptar la cancelación.

5. La cancelación sólo puede ser aceptada sin gastos 7 días antes de la recogida.

6. La cancelación debe ser solicitada por correo electrónico/teléfono antes de la recogida.

7. Los pagos en línea, serán reembolsados en un plazo de 5 días hábiles.

8. Si el Cliente considera que la cobertura estándar no es suficiente, se puede adquirir una cobertura adicional mejorada.

9. VYS tiene derecho a rechazar una reclamación por motivos razonables como un embalaje inadecuado/insuficiente, un etiquetado incorrecto, una documentación de envío o aduanera incompleta, direcciones incorrectas y descripciones incorrectas de la mercancía.

10. Los artículos prohibidos y los artículos por su cuenta y riesgo no están incluidos en nuestra cobertura de responsabilidad y no son válidos para una cobertura mejorada.

11. VYS sólo será responsable de la Pérdida/Daño o Retraso en la Entrega cuando se demuestre que VYS ha actuado con negligencia

Artículos prohibidos para el envío de paquetes

- Líquidos
- Pasaportes, certificados de nacimiento y defunción o documentos financieros
- Productos inflamables/ tóxicos
- Perfumes/ Aftershave
- Esmalte de uñas
- Artículos de porcelana como jarrones, macetas, etc.
- Productos químicos
- Aerosoles
- Baterías
- Pistolas, munición o cualquier otro armamento y sus piezas
- Productos corrosivos
- Material explosivo, oxidante o radiactivo
- Materiales radiactivos
- Productos peligrosos
- Productos perecederos
- Ganado, /Piel de animales/Partes de animales como marfil y productos de marfil
- Mercancías peligrosas
- Gases (comprimidos, licuados o disueltos a presión)
- Mercancías no embaladas o dañadas
- Alcohol
- Dinero (efectivo, billetes de banco, tarjetas de crédito, cheques personales, cheques de viaje y moneda)
- Tarjetas telefónicas de prepago y tarjetas SIM activadas
- Antigüedades/obras de arte con un valor superior a 1000 dólares estadounidenses
- Joyas

- Cuerpos o restos humanos
- Flores o plantas
- Motor, caja de cambios
- Billetes de avión o de lotería
- Alimentos y bebidas (que requieran refrigeración u otros controles de temperatura)

12. Esta lista no es exhaustiva y VYS puede actualizar/modificar esta lista en cualquier momento. Si un cliente/remitente envía artículos prohibidos se le cobrará 70,00 libras esterlinas en concepto de gastos administrativos y de mano de obra o, en otro caso, dependiendo de la normativa de la AA, podría ser confiscado o destruido, también si alguno de los artículos de la lista llega a destino y es retenido por la aduana y el artículo está prohibido podría ser confiscado por ellos y destruido, VYS no sería responsable de ninguno de los casos mencionados anteriormente.

edad/pérdida

#### **Daños o pérdidas en las mudanzas**

- Documentos importantes
- Artículos de venta al público o para exposición
- Cuadros
- Recuerdos
- Muebles
- Relojes y accesorios caros
- Piezas de motor y accesorios
- Porcelana, cerámica o artículos frágiles
- Televisores/Monitores - LED, /LDC/CRT/Plasma
- Ordenadores portátiles
- Ordenadores
- Teléfonos móviles
- Artículos de cristal o con espejo
- Artículos frágiles
- Productos farmacéuticos, incluidos los medicamentos con receta

- Instrumentos musicales

- Dispositivos electrónicos como tabletas, I pad, teléfonos inteligentes

13. En caso de reclamación, el Cliente/remitente deberá notificarlo inmediatamente a VYS, que le facilitará un formulario de reclamación que deberá cumplimentar en su totalidad.

14. El cliente/remitente debe proporcionar dos fotos claras del envío, asegurándose de que la etiqueta de envío y el número de envío sean visibles.

15. Todas las reclamaciones deben presentarse en un plazo máximo de 7 días a partir de la recepción del envío. Ya sea por correo electrónico [info@removalsvysvans.com](mailto:info@removalsvysvans.com) o por correo postal 50 Wood Close, Hatfield AL10 8TX

16. Si el cliente/remitente no lo hace, VYS no será responsable de las pérdidas o daños.

Deberá proporcionar: Indicar el número de envío.

Su nombre, dirección, número de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico. Fecha de envío.

Prueba de la expedición del envío. Estimación de la reparación de la mercancía. Descripción del embalaje.

Prueba de su valor, por ejemplo, recibos

Detalles del peso y la naturaleza de las mercancías

Descripción detallada y clara del contenido del paquete (por ejemplo, marca, modelo, número de serie. Nombre y dirección del destinatario, incluido el código postal o equivalente.

Una vez que nos proporcione toda la información necesaria, VYS revisará su caso y se pondrá en contacto con usted en un plazo de 15 días laborables. Antes de realizar la reclamación tenga en cuenta las políticas y la normativa que ya hemos mencionado anteriormente.

17. Estos Términos y Condiciones y nuestros otros términos incorporados por referencia se regirán por la ley inglesa y usted acepta que cualquier disputa entre nosotros en relación con estos nuestros Términos y Condiciones estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ingleses.

18. Al aceptar estos Términos y Condiciones el cliente/remitente da a VYS poder absoluto sobre sus envíos/mudanza y la forma en que serán transportados desde que se hayan recogido de VYS o sus transportistas.