

# TÉRMINOS Y CONDICIONES - ACUERDO DE SERVICIOS DE PAQUETERÍA

Última actualización — Junio 2026

## Entre nosotros:

**I. SERVICIOS INTERNACIONALES DE CARGA, SOCIEDAD ANÓNIMA**, compañía con cédula jurídica número 3-101-030879, con domicilio social en San José, Goicoechea, Guadalupe, de los tribunales de justicia 350 metros al este, mano izquierda, Ciudad de San José, Costa Rica, representada en este acto por Hazel Vargas Montero, mayor de edad, casada, directora general, vecina de San José, Moravia, quien ostenta la representación legal de la indicada compañía con facultades suficientes para el presente acto. En adelante identificada como la “Compañía”; y

**II. El Afiliado** conforme se conceptualiza en este documento, el cual dará su aceptación expresa mediante las herramientas digitales de la Compañía, cuyos datos han sido aportados y almacenados por medios electrónicos en esta misma plataforma; en adelante identificado como el “Cliente” o “Afiliado”.

En adelante, ambas partes de forma conjunta se identificarán como las “Partes” y de forma individual o separada como la “Parte”.

## CONSIDERANDO:

- a) Que la Compañía es una sociedad mercantil debidamente inscrita en la República de Costa Rica, titular de la cédula jurídica número 3-101-030879.
- b) Que la Compañía es titular exclusivo de todos los derechos de explotación, sistemas técnicos, operativos y financieros que se derivan del saber hacer y la propiedad intelectual de la aplicación informática denominada “SuperBox”. En consecuencia, SERVICIOS INTERNACIONALES DE CARGA S.A. (SICSA), a través de SuperBox, es la única empresa autorizada a permitir el acceso a dicha plataforma por los interesados que se lo soliciten.

- c) Que la Compañía cuenta con la capacidad económica necesaria suficiente, así como con la solvencia probada, la estructura comercial y operativa para obligarse en los términos de este contrato.
- d) Que el Cliente conoce de los servicios de carga y transporte de paquetería que brinda la Compañía, y cuyo objeto es: la prestación del servicio de transporte de paquetería por parte de la Compañía, para los envíos de documentos no negociables y paquetería, a través del correo de los Estados Unidos o empresas de Courier internacional, en la dirección física en las oficinas de SICSA LLC en Florida y entregándose en la dirección de Costa Rica que el Cliente expresamente registre en el formulario de afiliación en las herramientas digitales y tiendas de aplicaciones móviles [www.superboxcr.com](http://www.superboxcr.com).
- e) Que, en virtud de lo expuesto en los considerandos anteriores, el Cliente se encuentra interesado en formar parte del conjunto de bondades y servicios afectos a esta plataforma.
- f) Que el Cliente ha recibido de la Compañía la información necesaria, veraz y detallada sobre los servicios a que tendrá acceso.
- g) Que, producto de las negociaciones que el Cliente ha llevado a cabo con la Compañía y derivado del contexto económico y comercial prevaleciente, está de acuerdo en que el presente contrato no establece ninguna práctica discriminatoria en su perjuicio.

POR LO TANTO, las Partes han acordado celebrar y formalizar el presente Contrato de Prestación de Servicios de Carga o Transporte de Paquetería (en adelante identificado como el “Contrato”), mismo que se regula por los principios de buena fe, cooperación, comunicación y confianza en los negocios, así como en la normativa vigente y aplicable en la República de Costa Rica, y en las siguientes cláusulas y disposiciones:

## Preámbulo

- i. Manifiestan las Partes de forma expresa, absoluta e irrevocable que cuentan con la capacidad legal, jurídica y de goce para actuar y formalizar el presente Contrato.
- ii. Manifiesta la Compañía, a través de su representante, que cuenta con la capacidad legal suficiente para este acto y a la vez no tiene ningún impedimento legal, judicial o administrativo que le impida contratar y formalizar el Contrato; por ende, consiente de forma voluntaria, expresa y bajo las condiciones más adelante indicadas en suscribir el mismo.
- iii. Manifiesta el Cliente, a través de su aceptación expresa en este formulario, que cuenta con la capacidad legal suficiente para este acto y a la vez no tiene ningún impedimento legal, judicial o administrativo que le impida contratar y formalizar el Contrato; por ende, consiente de forma voluntaria, expresa y bajo las condiciones más adelante indicadas en suscribir el mismo.
- iv. Para los efectos del presente Contrato, los términos y conceptos que se indican en la presente sección tendrán el significado aquí indicado:
  - a. Afiliado: Persona física o jurídica que ha completado el formulario de afiliación de la Compañía, desplegado en la plataforma electrónica de la Compañía, mismo que cuenta con un usuario y contraseña para ingresar a la plataforma y solicitar y gestionar servicios ofrecidos por la Compañía.
  - b. Cuenta: Es la combinación de un inicio de sesión y una contraseña necesarios para autenticar a un afiliado en las plataformas digitales de la Compañía.
  - c. Documentos no negociables: Para los efectos del presente Contrato, son documentos que sirven de soporte de una transacción, incluyendo, pero sin limitar a: facturas, recibos, órdenes de compra, nota de crédito, entre otros.
  - d. Dólar: Moneda de curso legal de los Estados Unidos de América en la cual se facturarán los rubros o servicios de la Compañía.
  - e. Departamento de Servicio al Cliente de la Compañía: Departamento de la Compañía que tiene por objeto atender las solicitudes y gestiones del Cliente, mismo que puede ser contactado a través del correo electrónico [hola@superboxcr.com](mailto:hola@superboxcr.com).
  - f. Departamento Técnico y Revisión: Departamento de la Compañía el cual tiene por función realizar la revisión de la mercadería que le es entregada por ser objeto de daño o problemas de fábrica.
  - g. Dirección Física de la Compañía en Costa Rica: San José, Goicoechea, Guadalupe, de los tribunales de justicia 350 metros al este, mano izquierda.
  - h. Dirección Física del Cliente en Costa Rica: Dirección establecida por el Cliente en las plataformas de la Compañía, misma que debe contener de forma exacta la Provincia, Cantón, Distrito, punto de referencia fehaciente, señas exactas e indubitables del lugar donde se deberá realizar la entrega de la paquetería.
  - i. Empresa(s) de Courier Internacional: Empresa proveedora de servicios contratada por la Compañía para la gestión de transporte internacional de paquetería. Estas empresas son contratadas por la Compañía a discreción propia.
  - j. Entrega Local: Gestión de entrega de paquetería realizada o coordinada por la Compañía dentro del territorio de la República de Costa Rica.
  - k. Factura Comercial: Documento válido emitido conforme la normativa aplicable, ya sea en Estados Unidos de América o en la República de Costa Rica, donde se haga constar el nombre del vendedor, su identificación corporativa o comercial, marca que representa, ubicación, datos del producto adquirido, cantidad adquirida, precio de adquisición, valor neto de producto, monto de impuestos, total y subtotal a pagar, y nombre del comprador.

- l.** Formulario de Afiliación: Formulario digital que se despliega en la plataforma de la Compañía para que usuarios interesados en adquirir o contratar servicios de la Compañía puedan brindar sus datos y crear una cuenta en la plataforma y así gestionar y adquirir servicios de transporte de mercadería brindados por la Compañía.
- m.** Formulario de Prealerta: Formulario electrónico visible en su Perfil en las herramientas digitales.
- n.** Kilogramo: Unidad de masa del Sistema Internacional el cual equivale a 1,000.00 gramos.
- o.** Libra: Unidad de masa que equivale a 453.59 gramos.
- p.** Marca: Signo distintivo relacionado con SuperBox, debidamente registrado y protegido por la Compañía en Costa Rica y Estados Unidos de América.
- q.** Número de Tracking o Seguimiento: Número identificador que permite conocer en tiempo real la ubicación de un producto o paquete que se encuentra en tránsito de un punto a otro.
- r.** Oficinas de la Compañía en Florida: 8300 NW 93RD Street (Suite 2). Medley, Florida. 33166.
- s.** Paquetería: Productos o bienes que son objeto de traslado por parte de la Compañía, cuyo origen son los Estados Unidos de América y cuyo destino es el domicilio o lugar indicado por el Cliente para su recepción.
- t.** Peso real: Entiéndase como el peso bruto de un producto en kilogramos.
- u.** Peso Volumen: Corresponde al peso calculado a partir del espacio que ocupa el paquete, y se determina mediante la siguiente fórmula:  $\text{Peso Volumétrico} = (\text{Largo} \times \text{Ancho} \times \text{Alto}) \div 6000$ , donde las dimensiones se expresan en pulgadas y el resultado en libras. Para efectos de facturación, la Compañía cobrará el mayor valor entre el peso real y el peso volumétrico del paquete. Las dimensiones serán las verificadas por la Compañía al momento de la recepción de la mercadería en sus oficinas de Florida, y prevalecerán sobre cualquier dimensión estimada por el Cliente.
- v.** Plataforma Digital: Plataforma informática de SuperBox la cual es accesible a través del link [www.superboxcr.com](http://www.superboxcr.com) o en las tiendas de aplicaciones móviles.
- w.** Servicio de Consolidación: Es aquel servicio prestado por la Compañía donde los envíos se agrupan y comparten un mismo destino o ruta de distribución, lo que limita los costes de transporte al emplear un solo contenedor, camión o avión (consolidación marítima, terrestre o aérea, respectivamente).
- x.** Servicio de Compra Asistida: Servicio prestado por la Compañía donde, a solicitud y por cuenta del Cliente, la Compañía gestiona, tramita y formaliza la compra de productos y posteriormente se encarga de su transporte y formal entrega de mercadería al Cliente.
- y.** Servicio de Transporte de Paquetería: Servicio en el cual un proveedor de servicios de transporte —sea marítimo, terrestre o aéreo— se encarga de trasladar de un punto a otro, a nivel internacional o a nivel local.
- z.** Transporte Aéreo Individual: Servicio de transporte de paquetería internacional, bajo la modalidad aérea, donde se gestiona el envío individual de un paquete con un destino definido.
- aa.** Transporte Marítimo Individual: Servicio de transporte de paquetería internacional, bajo la modalidad marítima, donde se gestiona el envío individual de un paquete con un destino definido.

#### **PRIMERA: OBJETO**

El presente Contrato tiene como objeto principal regular la prestación del servicio de transporte de paquetería por parte de la Compañía, para los envíos de documentos no negociables y paquetería, a través del correo de los Estados Unidos de América o empresas de Courier internacional, en la dirección física localizada en las oficinas de SICSA

LLC en Florida, Estados Unidos de América, y entregándose en la dirección de Costa Rica que el Cliente expresamente registre en el formulario de afiliación en [www.superboxcr.com](http://www.superboxcr.com).

## **SEGUNDA: RELACIÓN DE LAS PARTES**

La prestación de este servicio no implica ni directa ni indirectamente cesión alguna de la Compañía al Cliente de derechos de propiedad intelectual o de "Know How" propio de su negocio, ya que los mismos quedan expresamente reservados a su legítimo titular. El Cliente no podrá ceder, traspasar ni subarrendar a terceros los derechos y obligaciones que le corresponden derivados de este contrato, sin el previo consentimiento expreso de la Compañía.

### **Mayoría de edad y capacidad legal.**

Al crear una cuenta y utilizar este servicio, usted declara y garantiza, bajo su entera y exclusiva responsabilidad, que es mayor de edad conforme a la legislación de Costa Rica (18 años cumplidos) y que cuenta con la capacidad legal para contratar los servicios de SuperBox. El servicio está dirigido únicamente a personas mayores de edad, y es responsabilidad de cada persona confirmar que cumple este requisito al momento de afiliarse.

Si SuperBox detecta o tiene indicios razonables de que una cuenta pertenece a una persona menor de edad, procederá de inmediato a cerrar la cuenta y a mantener inactivos todos los paquetes asociados, sin previo aviso. Dichos paquetes permanecerán retenidos hasta que el padre, la madre o el tutor legal del menor se presente y atienda formalmente la situación. Lo anterior no generará responsabilidad alguna a cargo de SuperBox.

### **Veracidad de los datos de afiliación.**

Toda la información de afiliación debe ser verídica, completa y corresponder a la identidad real del titular de la cuenta. Queda estrictamente prohibido el uso de información falsa, el uso de datos de terceros sin autorización y cualquier forma de suplantación o robo de identidad. SuperBox no

tolera estas conductas y se reserva el derecho de denunciarlas ante las autoridades competentes.

En caso de comprobarse el uso de identidad falsa, de datos personales falsos o de información ajena, SuperBox procederá de manera inmediata y sin previo aviso a cerrar la cuenta, y tanto la cuenta como los paquetes asociados quedarán en propiedad de la compañía.

Queda entendido y aceptado que la Compañía no brindará el servicio de entregas o trámites hasta que el Cliente hubiese suscrito el debido contrato de manera satisfactoria, ya sea de forma personal o por medio de su representante legal, tutor o curador.

## **TERCERA: MODALIDADES, PRECIO Y FORMA DE PAGO**

La Compañía, en la prestación del servicio de transporte de paquetería a favor del Cliente, ofrece tres modalidades, las cuales se detallan a continuación:

1. **SúperRápido (transporte aéreo individual)** de modalidad predeterminada. Bajo este formato, el paquete que llega a las Oficinas de la Compañía en Florida, Estados Unidos de América, con su debida factura comercial del producto será despachado en el próximo vuelo asignado. Bajo esta modalidad el cobro es por peso real, no volumen, con un mínimo de 0.5 libras para su facturación y peso máximo hasta menos de 55 lbs.
2. **SúperEconómico (transporte marítimo individual)**. Esta modalidad se debe ajustar a un mínimo de 55 libras o 25 kilogramos por paquete para ser despachado; el cobro se determinará según sea mayor entre peso real y peso volumen.
3. **SúperCompacto**, el cual es un servicio de consolidación mediante el cual el Cliente escoge el medio de envío: vía aérea o marítima. Esta modalidad consiste en la unión de 2 hasta 10 paquetes en un periodo máximo de 15 días naturales; el tiempo de consolidación inicia

desde la llegada del primer paquete a bodega en Florida. El Cliente debe indicar a través de las herramientas digitales si es su deseo unir o consolidar, por medio del formulario de prealerta, sus paquetes con las facturas comerciales respectivas. En dicha situación el Cliente deberá estar atento del tiempo límite que tiene la Compañía para mantener los paquetes en la bodega ubicada en Florida, Estados Unidos de América. En caso de que el Cliente no hubiese manifestado la modalidad de transporte por medio del formulario de la prealerta marcando la opción de envío, el paquete será despachado bajo el servicio SúperRápido aplicando los costos de esta modalidad.

Este método de envío, SúperCompacto, no aplica para productos que requieran permisos especiales del Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) u otra entidad gubernamental en la República de Costa Rica. Esta modalidad tiene un costo adicional por cada paquete consolidado. Para el servicio SúperCompacto el tiempo de despacho se podrá extender de 24 a 48 horas adicionales debido al proceso de embalaje a un paquete manejado por el servicio aéreo individual.

Los tiempos de los tres servicios anteriormente mencionados pueden variar en algunas épocas del año, ya que están sujetos a los servicios brindados por las empresas proveedoras: aerolíneas, navieras o proveedores de transporte terrestre. Situación que el Cliente acepta entender y estar informado, y ante la cual libera de toda responsabilidad a la Compañía frente a cualquier atraso que ello genere en la entrega de la paquetería.

La Compañía establece como métodos de pago: tarjeta de crédito y débito, SINPE y transferencia bancaria. No se acepta por ningún motivo el pago en efectivo, cheques, bitcoins u otro método de pago.

La facturación se verá reflejada en tres rubros: Flete Internacional, Impuestos y Servicio SuperBox. En caso de desear el desglose, el Cliente debe

solicitarlo al Departamento de Servicio al Cliente de la Compañía.

**En Flete Internacional se encuentra:** Transporte Internacional, Fuel o Combustible (aerolínea), Guía y Consolidación.

**En Servicio SuperBox:** Seguro, Manejo Aduanal, Exoneración, Permisos, Encomienda, Bodegaje, Gestión de Compra, Descuentos, y Otros Cargos detallados en la misma.

Estos rubros pueden variar según la modalidad o proceso del paquete. Si hubiese otro rubro adicional a los anteriormente mencionados, podrá verificar su factura para comprobar el mismo. Dichos rubros y sus tarifas están sujetos a incrementos según la estacionalidad del año. Los mismos serán anunciados en los canales de comunicación de SuperBox para conocimiento del Cliente.

Cuando el Cliente reporte un error de facturación que sea debidamente verificado por la Compañía, esta procederá a refacturar para corregir dicho error y comunicará la gestión al Cliente.

#### **Compra Asistida.**

De forma discrecional y según convenga a sus intereses, la Compañía pone a disposición del Cliente el servicio de Compra Asistida, mediante el cual la Compañía realiza la compra por internet en nombre del Cliente utilizando su tarjeta de crédito corporativa. De esta manera, el Cliente no debe ingresar sus datos financieros en sitios web de terceros, y la Compañía se encarga de ejecutar la compra y darle seguimiento.

Para utilizar este servicio, el Cliente deberá solicitarlo por correo electrónico, proporcionando los enlaces (URL) de los artículos que desea adquirir. Las compras se realizarán únicamente en sitios seguros y aprobados por la Compañía. La Compañía enviará al Cliente una cotización con la estimación de los costos; una vez aprobada por el Cliente, la Compañía procederá a realizar la compra y a brindar el seguimiento correspondiente.

Este servicio tiene un costo adicional al de un envío tradicional, denominado Gestión de Compra, equivalente al 10% sobre el costo del artículo, con un mínimo de \$5. En la factura, el Cliente verá de forma desglosada tanto el costo del artículo como el rubro de Gestión de Compra.

**Plazos de bodegaje, retiro y abandono.**

Los plazos aplicables al almacenamiento, retiro y abandono de la paquetería son los siguientes:

Etapa o situación	Plazo	Consecuencia al vencer
Bodegaje gratuito en Florida	22 días naturales desde el ingreso al sistema	Se cobra bodegaje según peso y valor del contenido después del día 22.
Permanencia máxima en Florida	30 días naturales desde el ingreso al sistema	El paquete queda en abandono; la Compañía puede disponer de él.
Retiro en Costa Rica (Sucursal o Centro de Distribución)	30 días naturales desde la notificación de recibido	El paquete queda en abandono; la Compañía puede disponer de él.
Reactivación de cuenta inactiva o morosa	30 días naturales desde la inactivación de la cuenta	Los paquetes quedan bajo custodia hasta el pago o la reactivación; vencido el plazo, quedan en abandono.

Los plazos por paquete aplican mientras la cuenta del Cliente se encuentre activa y al día. Cuando la cuenta entre en estado de inactividad o morosidad, regirá el plazo de reactivación de 30 días naturales; durante ese periodo, los plazos individuales de cada paquete quedan en suspenso y se reanudan al reactivarse la cuenta. Cumplido cualquiera de los plazos de abandono indicados sin que el Cliente haya retirado su paquetería o reactivado su cuenta, la Compañía quedará facultada para disponer de los paquetes en la forma que considere, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de aviso previo.

El abandono de la paquetería y su posterior disposición por parte de la Compañía no extinguen, compensan ni liberan al Cliente de las sumas adeudadas por concepto de bodegaje, manejo, transporte, impuestos, seguros o cualquier otro rubro devengado hasta ese momento, las cuales permanecerán líquidas y exigibles. La Compañía conserva en todo momento el derecho de cobrar dichos montos por la vía que corresponda, incluida la judicial, con independencia de que haya dispuesto del paquete.

**CUARTA: OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA**

Con la aceptación y formalización del presente Contrato, la Compañía se compromete a realizar su mayor esfuerzo para cumplir con las siguientes obligaciones:

1. La Compañía pondrá a disposición del Cliente una dirección física en la ciudad de Florida, Estados Unidos de América, donde recibirá los envíos de paquetería con destino a la dirección física del Cliente, sin que el Cliente tenga que pagar cargo de afiliación, mensualidades o anualidades.
2. La Compañía deberá hacerse responsable de gestionar y coordinar de forma efectiva el envío internacional de los paquetes que hubiesen sido recibidos por personal autorizado en SICSA LLC en la dirección de Florida, Estados Unidos de América, con destino en San José, Costa Rica.
3. La Compañía se compromete a gestionar el transporte de los paquetes de Florida, Estados Unidos de América, con destino a Costa Rica para los servicios SúperRápido y SúperEconómico, siempre y cuando el (los) paquete(s) haya(n) sido recibido(s) satisfactoriamente con su debida factura comercial correspondiente al número de tracking o seguimiento en el formulario de prealerta.
4. En caso de que dicha paquetería requiera trámites adicionales en Aduanas, tales como exoneraciones, permisos especiales, etc., para

su nacionalización, dichos trámites podrán implicar días adicionales en cuanto al plazo de entrega de la paquetería, los cuales, queda entendido por las Partes, no constituyen ningún incumplimiento en el plazo establecido por la Compañía en cuanto a la entrega; de tal forma que el Cliente, en este acto, de forma expresa, voluntaria y entendido del presente escenario, libera de toda responsabilidad a la Compañía.

5. La Compañía quedará libre de toda responsabilidad por incumplimiento debido a fuerza mayor, caso fortuito y otros hechos tales como vuelos atrasados o cancelados, paros, cierres temporales de aeropuerto, extremas condiciones climáticas, terrorismo, pandemias, accidentes, atraco, asonada, conmoción civil, alteración del orden público, explosiones, incendio, acciones para combatir incendios, revisiones, retenciones fiscales, DUAs rojos y similares, así como cualquier otro acontecimiento que se salga del control de la logística operativa de la Compañía.
6. La Compañía no se hace responsable en caso de pérdidas de paquetes si los mismos no se reflejan en el sistema, si el paquete no ingresa con número de cuenta en la etiqueta de este, o si los transportistas en Estados Unidos o internacionales no cuentan con firma física de recibido de parte del personal autorizado de la bodega en Florida, Estados Unidos de América.
7. Sin excepción alguna, todos los paquetes deben contar con la respectiva factura comercial para ser despachados hacia Costa Rica; dicha factura debe contener: logo comercial del proveedor, vendedor o tienda, descripción detallada del o los artículos, monto desglosado de cada producto, el monto total de la compra, y la dirección física con el número de cuenta del Cliente. El paquete que no cuente con esta información en la factura no será despachado por ningún motivo hacia Costa Rica, ya que es un requisito indispensable ante Aduanas. La Compañía tiene la potestad de revalorar si la

factura se acopla o no para el despacho de la mercancía y proceso de Aduanas.

8. El Cliente es responsable de los atrasos o demoras causadas por el incumplimiento anteriormente mencionado en los puntos 6 y 7.
9. La Compañía notificará el recibo de la mercancía, su trayecto, avisos promocionales y noticias por correo electrónico y/o mensajes SMS/WhatsApp/Push y desde su plataforma tecnológica al número de celular o dirección electrónica que el Cliente registró en el formulario de registro o afiliación. Cualquier dato inválido que haya proporcionado el Cliente eximirá a la Compañía de cumplir con lo establecido en esta cláusula.
10. Para la entrega de cualquier paquete, la Compañía podrá solicitarle al Cliente fotografía del documento de identificación por ambos lados y fotografía de la tarjeta con la que canceló, donde se vean únicamente los últimos 4 dígitos y el nombre completo. La misma se solicita por medio presencial, WhatsApp o correo electrónico, y el Cliente podrá presentarla de forma física al momento de la entrega con nuestros transportistas o enviarla por el medio solicitado. Este proceso se realiza para la seguridad y autenticación del titular de la cuenta.
11. Toda entrega local se realizará en la dirección física registrada en el perfil o sistema de SuperBox dentro del Área Metropolitana, o en las Sucursales de la marca, sin costo. Si la entrega debe realizarse fuera del Área Metropolitana, el Cliente deberá cubrir un costo adicional de transporte, siempre y cuando los envíos cumplan con los requisitos establecidos por la Compañía. El Cliente se compromete a que los envíos se ajustarán estrictamente a las disposiciones legales y reglamentarias de las autoridades competentes en el país de origen y destino.
12. La Compañía tendrá la potestad unilateral de elegir las zonas territoriales en las que realice sus entregas, ya sean dentro o fuera del Área

Metropolitana. Dichas disposiciones o cambios serán informados al Cliente. Para todos los efectos, el Cliente se compromete a confirmar los lugares de entrega y a informarse sobre los costos.

- 13. Pérdida, daño o reclamo de un paquete y garantía.** Cuando un paquete que haya sido satisfactoriamente recibido por la Compañía, ya sea en las oficinas de Florida o en Costa Rica, presente pérdida, daño o reclamo, esta iniciará una investigación para determinar lo sucedido. Si la Compañía acepta la responsabilidad, SuperBox cubrirá la garantía con base en el valor FOB del artículo, según la factura comercial previamente adjuntada en el sistema ,perfil del Cliente o brindada por canales oficiales de la marca, hasta un máximo de mil dólares (\$1,000.00).

En caso de que el Cliente adjunte o envíe una factura por un valor inferior y, con posterioridad, aporte o pretenda aportar otra factura por un valor superior, esta última no será aceptada. Para todos los efectos — incluyendo el cálculo de la garantía, la indemnización, el seguro y los impuestos de nacionalización— la Compañía utilizará la factura de menor valor, sea que la diferencia obedezca a un descuento, a un error del Cliente o a cualquier otra causa. El valor consignado en la factura de menor monto prevalecerá y constituirá el único parámetro válido de cálculo, sin que el Cliente pueda reclamar suma alguna superior a dicho valor.

Todos los paquetes contarán con una Póliza de Seguro, por la cual SuperBox cobrará el 1% del valor del paquete según el incoterm CIF, con un mínimo de un dólar (\$1.00) y una cobertura máxima de mil dólares (\$1,000.00).

Cuando el valor del paquete supere los mil dólares (\$1,000.00), el Cliente deberá indicar al Departamento de Servicio al Cliente de la Compañía si desea asegurarlo por el monto excedente. Si el Cliente omite manifestar su voluntad de asegurar la paquetería, o si

manifiesta expresamente que no desea aplicar ningún seguro, el paquete viajará sin cobertura y la Compañía no se hará responsable por reclamo alguno relacionado.

Cuando la Compañía acepte la responsabilidad sobre un reclamo, SuperBox se reserva la potestad de determinar, de forma discrecional, la modalidad de resarcimiento aplicable, la cual podrá consistir en cualquiera de las siguientes opciones: (i) devolver al Cliente el valor del artículo declarado en la factura comercial, aplicándolo como crédito a favor en su cuenta para ser utilizado en futuros envíos; (ii) realizar la recompra del artículo conforme a la factura comercial aportada; o (iii) gestionar la devolución del artículo al proveedor, siempre que este otorgue la autorización y aceptación correspondiente mediante el proceso de RMA (Return Merchandise Authorization).

En caso de reclamo por daño o defecto de fábrica del artículo, el Cliente contará con un plazo de siete (7) días naturales, contados a partir de la recepción del paquete, para presentar el reclamo ante la Compañía. Ante dicho reclamo, la Compañía remitirá el producto a su Departamento Técnico y de Revisión para comprobar la falla o el daño. De comprobarse el daño o defecto de fábrica, el Cliente deberá aportar la etiqueta de devolución (RMA) emitida por el proveedor, y la Compañía asumirá el costo del envío gratuito al proveedor, lo anterior conforme al Régimen Temporal de Impuestos sobre Devoluciones y RMA establecido más adelante en esta cláusula. La Compañía se reserva la potestad unilateral, según el estudio de cada caso, de no devolver el artículo al proveedor y, en su lugar, realizar la recompra del artículo o aplicar el valor del artículo como crédito a favor en la cuenta del Cliente, para ser utilizado en futuros envíos, como forma de garantía.

Bajo la cobertura de la garantía, SuperBox cubrirá un máximo de tres (3) devoluciones por año calendario de forma gratuita para el

Cliente. Una vez superado dicho límite, las devoluciones adicionales que el Cliente requiera dentro del mismo año quedarán sujetas a los costos que correspondan — incluyendo los impuestos indicados en el Régimen Temporal de Impuestos sobre Devoluciones y RMA—, los cuales serán asumidos por el Cliente. En todo caso, el Cliente podrá expresar sus comentarios u observaciones a la Compañía, por medio del Departamento de Servicio al Cliente, los cuales serán evaluados por la Compañía para efectos de determinar la procedencia y el alcance de la devolución.

**Régimen Temporal de Impuestos sobre Devoluciones y RMA (vigente a partir de junio de 2026).**

A partir del mes de junio de 2026 y hasta nuevo aviso, en virtud de las nuevas regulaciones arancelarias y aduaneras dispuestas por el Gobierno de los Estados Unidos de América, toda devolución y/o trámite de RMA (Return Merchandise Authorization) que implique el reingreso o exportación de mercancía hacia los Estados Unidos de América generará un costo adicional correspondiente a los impuestos aplicables a cada producto, calculados conforme a su valor declarado. Dichos impuestos deberán ser cancelados en un cien por ciento (100%) por el Cliente.

La Compañía cubrirá únicamente el valor del envío y la recolección y traslado de la mercancía hasta el proveedor, sin que ello comprenda en ningún caso los impuestos de ingreso a los Estados Unidos de América, los cuales quedan expresamente excluidos de toda cobertura por parte de la Compañía.

En caso de que el Cliente desee realizar una devolución o exportación por su propia cuenta, deberá considerar y asumir este nuevo rubro de impuestos al ingreso a los Estados Unidos de América como condición indispensable para la gestión.

Cuando se trate de un reclamo cubierto por la garantía de SuperBox conforme a la presente cláusula, la Compañía resolverá el resarcimiento exclusivamente por cualquiera de las otras dos vías ya estipuladas: (i) la aplicación del valor del artículo como crédito a favor en la cuenta del Cliente, para ser utilizado en futuros envíos; o (ii) la recompra del artículo, asumiendo la Compañía la cobertura de su envío hacia Costa Rica. En consecuencia, durante la vigencia de este régimen, la devolución física del artículo o el trámite de RMA hacia el proveedor quedará limitado o suspendido, salvo que el Cliente manifieste expresamente su decisión de cancelar el cien por ciento (100%) de los impuestos del producto según su valor y la Compañía acepte este tercer método de garantía, en cuyo caso la Compañía asumirá únicamente el costo del envío de exportación correspondiente.

14. En el caso de que el Cliente no hubiese proporcionado la información completa al proveedor o tienda, tal como nombre completo (nombre y ambos apellidos), número de casillero/cuenta y dirección de Florida, Estados Unidos de América, y ello hubiese sido causa de pérdida o atraso en el despacho del o los paquetes, en este mismo acto el Cliente, de forma expresa, libera de toda responsabilidad civil, penal, administrativa, judicial o extrajudicial a la Compañía por demoras en la entrega efectiva del paquete al Cliente.

En todos los casos, la responsabilidad de la Compañía y cualquier indemnización, garantía o reembolso se limitarán estrictamente al valor FOB del artículo declarado por el Cliente en la factura comercial adjuntada en el sistema con anterioridad al despacho, hasta el máximo de mil dólares (\$1,000.00) o el monto adicional que el Cliente hubiese asegurado expresamente conforme a esta cláusula. El valor declarado por el Cliente constituye el único parámetro de cálculo de cualquier indemnización, y el Cliente no podrá reclamar suma alguna superior a la que él mismo

declaró. La subdeclaración del valor, así como adjuntar una factura inexacta, alterada o que no corresponda al contenido real del paquete, o la omisión de adjuntar la factura comercial, anularán de pleno derecho todo reclamo de garantía, indemnización o seguro, trasladando al Cliente la totalidad (cien por ciento, 100%) de los impuestos, multas, recargos y sanciones que se deriven, y liberando por completo a la Compañía de toda responsabilidad.

15. El Cliente debe indicar en la plataforma de la Compañía las personas autorizadas para el retiro y/o recibo de paquetes. Una vez que el Cliente complete esta sección en la plataforma, la Compañía estará obligada únicamente a entregar paquetes a quien el Cliente haya autorizado por el indicado medio.
16. Para las entregas locales fuera del área de cobertura directa de la Compañía, esta utiliza el servicio de encomienda de Correos de Costa Rica como medio de entrega. Por tratarse de una etapa que forma parte del servicio brindado, la Compañía se mantiene responsable del paquete durante el proceso de entrega, conforme a los términos de garantía y seguro establecidos en el punto 13 de esta cláusula CUARTA. El uso de cualquier otra empresa de encomienda, adicional o alternativa a Correos de Costa Rica, deberá ser evaluado y aprobado previamente por la Compañía, en cuyo caso las condiciones de responsabilidad se determinarán según corresponda a cada situación.
17. En caso de que el Cliente se encuentre en estado de mora por más de 30 días (a partir de la fecha en que el paquete fue facturado), la Compañía se reserva el derecho de “congelar” o inactivar la entrega de los paquetes hasta que el Cliente esté al día con su cuenta y haya cancelado los paquetes anteriores para poder retirar el más reciente. El Cliente no podrá retirar paquetes recientes sin haber cancelado exitosamente los más antiguos.

Si el Cliente opta por dejar en abandono uno o más paquetes para poder retirar los más recientes, dicho abandono no lo libera del pago de los cargos ya devengados sobre los paquetes abandonados, los cuales permanecerán exigibles conforme a la cláusula Tercera. La Compañía podrá condicionar la entrega de cualquier paquete a la cancelación total del saldo de la cuenta.

El Cliente podrá dejar en abandono un máximo de tres (3) paquetes por año calendario. En caso de que el Cliente deje en abandono más de tres (3) paquetes dentro de un mismo año, la Compañía aplicará una penalidad de veinte dólares \$20 USD por la gestión, la cual deberá ser cancelada como condición para poder continuar con la cuenta. Si el Cliente no desea cancelar dicha penalidad, la cuenta quedará inactiva hasta que regularice su situación. No obstante, el Cliente podrá presentar a la Compañía, por medio del Departamento de Servicio al Cliente, una explicación o justificación de las razones del abandono, la cual será valorada por la Compañía y podrá ser tomada en cuenta para no aplicar la penalidad ni proceder con el cierre o la inactivación de la cuenta. Lo anterior no exime al Cliente del pago del cargo ya devengados sobre los paquetes abandonados conforme a la cláusula Tercera.

#### **QUINTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

1. El Cliente, con la formalización y aceptación del presente Contrato, se compromete a instruir a todos sus remitentes, proveedores o tiendas de la forma correcta cómo deben consignar los envíos, según la dirección brindada por la Compañía al momento de la afiliación/registro. La dirección debe contener: nombre completo (nombre y ambos apellidos), número de cuenta, dirección física de la bodega en Florida, Estados Unidos de América, y número de teléfono de la bodega de SICSA LLC.

Es responsabilidad del Cliente leer las tarifas establecidas en la plataforma digital en Su Perfil

y realizar una cotización en la calculadora del sitio web o solicitar la cotización a Servicio al Cliente antes de realizar la compra. El Cliente tiene como responsabilidad solicitar la cotización antes de realizar la compra; en caso de que desee un rebajo por el monto total de la factura, poder solicitar un reajuste. Sin una cotización previa, la Compañía no se hace responsable de realizar un rebajo o reajuste a la factura final. El Cliente deberá presentar los valores ingresados en la calculadora al presentar un reclamo. Las cotizaciones, ya sean las generadas por el Cliente en la calculadora del sitio web o las brindadas por el Departamento de Servicio al Cliente de la Compañía, constituyen una estimación referencial y en ningún caso un precio final ni una oferta vinculante para la Compañía. El precio definitivo del servicio será el que conste en la factura emitida por la Compañía, determinado conforme a las tarifas vigentes, el peso real o volumétrico efectivamente verificado, los impuestos de nacionalización y los demás rubros aplicables a cada paquete.

Cuando la diferencia entre la cotización previa y el monto final facturado sea igual o inferior al diez por ciento (10%) del total estimado, dicha diferencia se entenderá conocida y aceptada por el Cliente, sin que la Compañía asuma responsabilidad alguna ni quede obligada a ningún rebajo o reajuste.

Cuando la diferencia supere el diez por ciento (10%), el Cliente podrá únicamente solicitar a la Compañía la revisión de la facturación dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a la emisión de la factura. Dicha solicitud faculta a la Compañía a revisar el cobro y, en caso de constatar un error de facturación que le sea atribuible, a refacturar conforme a la cláusula Tercera; en ningún caso obliga a la Compañía a respetar la cotización previa ni a asumir la diferencia entre esta y el monto final facturado. La ausencia de una cotización previa exige a la Compañía de todo rebajo, reajuste o reclamo sobre la factura final.

Para efectos de cualquier reclamo relacionado, el Cliente deberá aportar los valores que ingresó en la calculadora al momento de generar la cotización.

2. Es responsabilidad del Cliente hacer la apertura de la cuenta siendo mayor de edad y consignar en su perfil del sistema las personas autorizadas para el retiro o recibo de los paquetes al momento de la entrega.
3. En los casos en que el acuerdo sea entre la Compañía y una persona física, quien suscribe el presente contrato puede únicamente autorizar a tres personas mayores de edad para el uso de la cuenta. El Cliente titular es el único responsable por los pagos de todo lo recibido en la cuenta o la cancelación de esta. En caso de que este acuerdo sea suscrito entre la Compañía y una persona jurídica, los envíos deben consignarse únicamente a la razón social y a la atención de cualquier persona autorizada, mayor de edad, por el Cliente que labore para la empresa cliente; de igual manera, la persona o las personas designadas serán responsables por el buen manejo y pronto pago de la cuenta. Además, el o los apoderados de la empresa que contrata los servicios de la Compañía serán solidariamente responsables de que la cuenta se mantenga al día.
4. El Cliente se compromete a abstenerse de enviar o permitir que las personas autorizadas hagan uso de su cuenta realizando envíos que no cumplan con las regulaciones de los Estados Unidos de América y Costa Rica.
5. El Cliente se compromete con la Compañía a mantener actualizada y válida la información personal, así como los datos personales en el sistema, para poder recibir cualquier tipo de comunicado, aviso o notificación, entrega de su paquete o noticia relacionada con la empresa.
6. Una vez que el Cliente realice la compra, este deberá notificar y presentar la factura y documentación o avisos necesarios a la Compañía, completando siempre el formulario

de prealerta, al que puede ingresar en su perfil por medio de [superboxcr.com](http://superboxcr.com) con su usuario y contraseña. Realizar la prealerta es requisito indispensable para cada compra realizada. La prealerta se realiza antes de que el paquete ingrese a la bodega ubicada en Florida, Estados Unidos de América. Se debe completar con datos válidos y auténticos, ya que será el respaldo del Cliente y la Compañía para cualquier eventualidad. Al no realizar el formulario de prealerta por este medio, la Compañía no se hace responsable de su despacho inmediato o plan de envío deseado. La mercancía quedará retenida en Florida, Estados Unidos de América, hasta que el Cliente adjunte la factura al sistema y elija el método de envío; si este no es definido, teniendo factura el paquete, será despachado en modalidad SúperRápido.

Es responsabilidad del Cliente adjuntar al sistema la factura correcta de cada compra correspondiente a cada tracking. Ante lo anterior, la Compañía no se hace responsable de cobros adicionales en caso de que la factura adjunta no sea la correcta o tenga más ítems de la cuenta. El Cliente se responsabiliza de adjuntar la porción correspondiente a cada paquete o guía.

7. El Cliente comprende y acepta de forma expresa que los empaques de sus envíos son responsabilidad del proveedor/tienda, por lo que todo paquete deberá contar con el embalaje adecuado para su tránsito dentro y fuera de los Estados Unidos de América. En caso de que algún artículo llegue con algún daño y este no cuente con el embalaje adecuado, la Compañía no se hará responsable de dicho acontecimiento.

La Compañía no ofrece el servicio de reempaque de paquetes; los mismos viajan con el tipo de embalaje que se haya recibido. No obstante, en caso de que se pueda dar una mejor protección a los paquetes, se estará

realizando el mismo con un costo adicional según el peso, tamaño y tipo de artículo.

8. Toda correspondencia no deseada (conocida como Junk Mail) que llegue consignada a la cuenta será automáticamente cobrada a la misma. El Cliente tendrá la oportunidad de devolver 3 unidades de estas antes del cierre del día 30 del mes facturado. Si el Cliente no desea recibir determinada correspondencia, deberá comunicarse directamente con el proveedor para solicitar la cancelación de los envíos.
9. El Cliente se compromete a pagar cualquier otro tipo de servicio brindado por la Compañía y da por aceptadas las tarifas publicadas en la respectiva página web [www.superboxcr.com](http://www.superboxcr.com) y los rubros mencionados en este Contrato. Es responsabilidad del Cliente consultar previamente a la compra, con Servicio al Cliente, los rubros de cada paquete, para conocer y entender las tarifas de la Compañía. Por su parte, la Compañía no está en la obligación de proporcionar un descuento si el Cliente no solicitó una cotización por medio de correo electrónico.
10. El Cliente es consciente de que toda importación que ingrese al territorio de la República de Costa Rica está sujeta al pago de impuestos de nacionalización que serán determinados con base en el valor de la mercancía, su seguro y el flete (CIF).
11. El Cliente autoriza por este mismo medio a SuperBox a cobrar todo cargo incidental, directo o indirecto, asociado con el manejo de su mercancía, tales como almacenaje, seguros, manejos especiales, reempaque y cualquier otro cargo relacionado con el envío de su mercancía, sin necesidad de una autorización previa del Cliente.
12. El Cliente podrá retirar el paquete en las Sucursales autorizadas de la marca publicadas en [www.superboxcr.com](http://www.superboxcr.com) sin costo adicional. El Cliente que retire en cualquier sucursal deberá,

de igual forma, indicarlo en el formulario de afiliación o registro y será notificado por medio de WhatsApp, correo electrónico, SMS o notificaciones push cuando el artículo se encuentre listo para retirar.

13. Si el Cliente desea que la Compañía le brinde el servicio de entrega a domicilio, deberá indicarlo en el momento de la afiliación/registro; el mismo es gratuito dentro del Área Metropolitana, siempre y cuando la dirección se encuentre dentro del área de cobertura de la marca. Las entregas fuera del Área Metropolitana y/o fuera del área de cobertura dentro del Área Metropolitana tienen cargo adicional; para conocer los mismos debe contactar a la Compañía. En caso de que la Compañía no brinde el servicio de encomienda y/o entrega local, por razones geográficas, el Cliente deberá presentarse a una Sucursal autorizada para el retiro de sus paquetes.

14. El Cliente puede contar únicamente con una dirección registrada en el sistema para la entrega a domicilio, la cual debe ser lo más exacta posible: provincia, cantón, distrito, barrio y otras reseñas. Es responsabilidad del Cliente mantener la dirección actualizada, y si desea un cambio debe realizarlo exclusivamente desde la plataforma o perfil de su cuenta en el sistema.

En caso de programar una entrega desde su Plataforma o por medio de Servicio al Cliente, y no se pueda entregar por razones ajenas a la Compañía, tales como dirección errónea, que el Cliente no se encontraba en el lugar de entrega a la hora que el mensajero estaba en la localidad, cambio de dirección una vez que el paquete haya salido en ruta, etc., tendrá un costo adicional de cinco dólares (\$5.00); y en caso de que se coordine más de 2 veces y en la tercera ocasión no se pueda entregar, el paquete quedará en las instalaciones de la Compañía ubicada en Guadalupe, San José, para su retiro.

15. Las entregas a domicilio se coordinarán para la próxima ruta programada, con un tiempo de entrega de 24 a 48 horas hábiles; las mismas se encuentran sujetas a la ruta que sea programada y al congestionamiento de las calles. En caso de que no se entregue al siguiente día hábil de que se programó, por algún inconveniente, se estará notificando y reprogramando para la siguiente ruta.

16. En caso de que por algún error el Cliente hubiese recibido paquetes o correspondencia (documentos) que no sean de su propiedad, deberá informar y devolverlos de inmediato en las mismas condiciones en que los recibió. Ante la eventualidad de utilizarlo, dañarlo o disponer de él de cualquier otra forma, el Cliente se hará responsable de cancelar su valor (artículo + impuestos, envío y todos los rubros correspondientes).

En caso de negativa de pago, la Compañía inactivará la cuenta y los paquetes pendientes quedan, momentáneamente, en custodia de SuperBox hasta que el Cliente cancele el valor total del paquete. En caso de que el Cliente NO cancele dicho paquete, si este tuviese paquetes pendientes, la Compañía tomará propiedad de ellos, disponiendo a preferencia. SuperBox se reserva el derecho de acudir a la vía judicial correspondiente para reclamar la respectiva cancelación de todos los costos incurridos, daños y perjuicios.

17. En caso de que el Cliente desee cerrar su cuenta, este se compromete a realizar todos los pagos pendientes e indicarlo vía correo electrónico. El cierre de la cuenta tiene un plazo de 15 días naturales; una vez concluido el plazo, la cuenta no se podrá acceder. La Compañía no se responsabiliza por repercusiones dadas por el incumplimiento de este requisito.

18. Queda terminantemente prohibido que el Cliente transporte drogas, sustancias ilícitas, material explosivo, material peligroso o cualquier otra mercadería cuya importación se encuentre prohibida o restringida. Es

responsabilidad exclusiva del Cliente informarse, antes de cada envío, sobre los artículos prohibidos y restringidos conforme a la legislación de Costa Rica, los cuales puede consultar en el sitio web [www.superboxcr.com](http://www.superboxcr.com). En caso de que el Cliente pretenda transportar este tipo de mercadería y la Compañía lo detecte, el paquete quedará bajo propiedad de la Compañía y el hecho será reportado a las autoridades competentes. Toda implicación económica, multa o sanción derivada de dicha conducta deberá ser asumida en un cien por ciento (100%) por el Cliente, quedando la Compañía completamente liberada de toda responsabilidad.

Cuando el Cliente brinde a la Compañía, o a las autoridades aduaneras por medio de esta, información o documentación falsa, alterada, incompleta o engañosa —incluyendo, de manera enunciativa y no limitativa, facturas comerciales, valores declarados, descripción del contenido del paquete o datos de identidad—, ya sea con el fin de evadir impuestos, ocultar el contenido real del envío o inducir a error a la Compañía o a las autoridades, la responsabilidad recaerá de manera íntegra y exclusiva sobre el Cliente. En tales casos, la Compañía quedará completamente liberada de toda responsabilidad, se anulará todo reclamo de garantía, indemnización o seguro conforme a la cláusula Cuarta, y el Cliente asumirá el cien por ciento (100%) de los impuestos, multas, recargos y sanciones que correspondan, sin perjuicio de las acciones legales que la Compañía pueda ejercer.

#### **SEXTA: VIGENCIA DEL CONTRATO. RESCISIÓN Y TERMINACIÓN**

Este contrato entrará en vigor a la fecha en la cual se suscribe y a partir de la cual comienza a surtir sus efectos.

El plazo del presente Contrato será de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de aceptación,

según quede registrado en el sistema de la plataforma electrónica de la Compañía. Una vez vencido dicho plazo, el Contrato se renovará de forma automática por períodos iguales y sucesivos de doce (12) meses, sin necesidad de notificación ni constancia escrita adicional, salvo que alguna de las partes manifieste por escrito su voluntad de no renovarlo.

Cualquiera de las partes podrá decidir no continuar con el presente Contrato, sin que ello genere penalidad ni inconveniente alguno, siempre que se cumplan las siguientes condiciones: (i) la cuenta del Cliente deberá encontrarse al día, sin saldos pendientes ni morosidad de ningún tipo; y (ii) la decisión deberá comunicarse por escrito. Cuando la solicitud provenga del Cliente, deberá enviarla al correo electrónico de Servicio al Cliente de la Compañía. Cuando provenga de la Compañía, esta la notificará al correo electrónico registrado en el perfil del Cliente, mediante el aviso correspondiente.

Es responsabilidad del Cliente mantenerse informado y actualizado respecto de los Términos y Condiciones vigentes del presente Contrato. La Compañía podrá modificar, revisar o actualizar este Contrato periódicamente; todo cambio, actualización o modificación será comunicado previamente al Cliente por medio de correo electrónico.

Todas y cada una de las obligaciones establecidas en la presente cláusula son independientes la una de la otra; el no ejercicio de cualquier obligación dará derecho a la Compañía a ejercitar su derecho de rescisión y eventualmente solicitar el reconocimiento de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse a la Compañía por la falta de cumplimiento del Cliente.

#### **SÉTIMA: RESPONSABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN — CONSENTIMIENTO DE USO DE DATOS**

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley 8968, SERVICIOS

INTERNACIONALES DE CARGA S.A., compañía con cédula jurídica 3-101-030879, actuando como representante de la marca SuperBox, informa y hace constar al Cliente que, para efectos internos, existe una base de datos, donde la Compañía es la responsable de dicha base de datos.

La Compañía conoce y se compromete a aplicar las medidas de seguridad de la información que la técnica y el avance de la ciencia informática lo permitan para resguardar los datos personales que se almacenen, recolecten, procesen y custodien en la base de datos de la Compañía, con ocasión de la prestación de los servicios objeto de este Contrato. Con lo anterior, los fines de la recolección, uso, consulta, almacenamiento y procesamiento de datos incluyen, pero sin limitar: (i) mantenerse en contacto con el Cliente en relación con el transporte de mercaderías; (ii) dar publicidad de los servicios, ofertas, promociones y descuentos que esta ofrezca a través de la plataforma de la Compañía; (iii) generar los perfiles de usuarios dentro de la plataforma de la Compañía; (iv) desarrollar e implementar una mejora continua en el servicio de atención al cliente; (v) atención de casos especiales y reclamos por parte de Clientes.

SuperBox protege la privacidad del Cliente. En este sentido, la Compañía le informa al Cliente que recopila y utiliza la información del Cliente, entre ella: su nombre completo, dirección postal, dirección de correo electrónico, cédula, número de teléfono, historial de compras y dirección física o domicilio.

Con la formalización y aceptación del presente Contrato, el Cliente proporciona sus datos y, de forma expresa, acepta que la Compañía pueda recolectar, almacenar, usar, consultar y procesar los datos personales del Cliente en los siguientes escenarios: (i) compra de productos/servicios a través del sitio web [www.superboxcr.com](http://www.superboxcr.com); (ii) notificaciones por los distintos canales de la Compañía al crearse una cuenta; (iii) realizando una orden de compra por medio de la plataforma de SuperBox; (iv) tener un convenio o relación con la Compañía.

Para los efectos del presente Contrato, se hace constar que la información y data personal del Cliente podrá ser de acceso, consulta, uso y procesamiento de la Compañía, así como de SICSA LLC, sus colaboradores, gerentes, representantes legales, accionistas, compañías relacionadas y empresas miembros del mismo grupo de interés económico, así como proveedores y contratistas vinculados con servicios de transporte para la entrega de paquetería. En cualquier momento la Compañía podrá contratar los servicios de Encargados de Bases de Datos para su procesamiento, almacenamiento, tratamiento, uso y consulta; en tal situación, la Compañía informará de dicha gestión al Cliente.

En caso de necesitar transferir datos personales por parte de la Compañía a favor de terceras personas ajenas a su grupo de interés económico, se informará al Cliente y se recolectará el consentimiento correspondiente, esto en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 8968 y sus Reglamentos.

La data personal recolectada por la Compañía será almacenada en servidores en la nube, contratados a proveedores de servicios de la información que prestan servicios a la Compañía. Igualmente, se hace constar que el procesamiento de datos personales será automatizado, ya sea con interacción humana a través de equipo de cómputo o a través de algoritmos que permitan una tabulación más eficaz de la información.

Con la formalización y aceptación del presente Contrato, el Cliente hace constar que se le ha informado del carácter obligatorio o facultativo de responder a las preguntas que se formulen en el proceso de recolección de datos personales, teniendo claro que en caso de faltar información relevante o de existir negativa por parte del Cliente en dar sus datos necesarios para la adecuada prestación del servicio, este podrá verse comprometido en cuanto a la imposibilidad de prestar un servicio con altos estándares de calidad.

Los servicios de la plataforma SuperBox se prestarán, en la medida de lo posible, 24 horas al

día y 365 días al año, salvo por las tareas de mantenimiento y actualización o errores de comunicación o fuerza mayor no imputables a SuperBox que no puedan estar bajo su control por depender de compañías de telecomunicaciones, o de problemas en la red o equipamiento del Cliente, o cualquier otra situación ajena a SuperBox. No obstante, la aplicación directa de las ofertas, promociones o descuentos ofrecidos en dicha plataforma se deberá ajustar a los días y horarios de operación regular.

De conformidad con la Ley 8968 vigente y aplicable en la República de Costa Rica, se hace constar que el Cliente ha sido informado de la posibilidad que tiene de ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación o Supresión, Oposición o su derecho al olvido al correo electrónico [hola@superboxcr.com](mailto:hola@superboxcr.com) o directamente en las oficinas de la Compañía localizadas en San José, Goicoechea, Guadalupe, de los tribunales de justicia 350 metros al este, mano izquierda, Ciudad de San José, Costa Rica.

Para todos los efectos, el Responsable de la base de datos lo será la Compañía, cuyo domicilio social se encuentra localizado en San José, Goicoechea, Guadalupe, de los tribunales de justicia 350 metros al este, mano izquierda, Ciudad de San José, Costa Rica.

La Compañía no es responsable de los errores de funcionamiento de la plataforma web como consecuencia de situaciones ajenas a la misma y que se salgan de su control.

El Cliente, con la aceptación y formalización de este Contrato, exime a la Compañía de toda responsabilidad por las situaciones que provengan de errores en los envíos de datos o información que el Cliente hubiese enviado y los mismos sean ofrecidos en la plataforma. En este sentido, el Cliente asume responsabilidad en caso de presentarse alguna situación que pudiese afectar a terceros que también sean clientes de la plataforma SuperBox, eso como consecuencia de la mala información que el Cliente hubiese suministrado a la Compañía.

Con la adhesión y aceptación de este Contrato, el Cliente acepta y reconoce que periódicamente deberá actualizar sus datos en la plataforma, debiendo mantener actualizado en todo momento el número de teléfono donde se puede contactar y la dirección física de entrega (en caso de que sea aplicable). En caso de que dicha información no se encuentre actualizada, se libera de responsabilidad a la Compañía en cuanto a cualquier error de comunicación o de localización del lugar de entrega de la paquetería.

#### **OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD**

Se hace constar, con la adhesión, aceptación y formalización del presente Contrato, que se ha informado al Cliente que la Compañía no es dueña, titular ni participa en el grupo de interés económico de la empresa que presta el servicio de pasarela de pago para la plataforma de la Compañía.

En virtud de lo anterior, se deja constancia de que en SuperBox no se retienen ni se solicitarán números completos de tarjetas de crédito o débito, PIN de tarjetas de débito o códigos de seguridad de tarjetas de crédito, y que cada vez que se recolectan los últimos cuatro dígitos de un número de tarjeta de crédito o débito, dicha información se almacena en sistemas con controles de acceso y cifrado adecuado para protegerlo. Como referencia para el Cliente, la Compañía usa tecnologías de cifrado tales como Secure Socket Layer (SSL) o Transport Layer Security (TLS).

Los datos personales facilitados por el Cliente a la Compañía son los datos de contacto necesarios para la eficacia de la relación contractual que se inicia con la aceptación de este contrato. El tratamiento de dichos datos de contacto se realizará conforme a la normativa especial vigente.

Para los efectos del presente Contrato, se hace constar que la Compañía internamente ha desarrollado políticas de seguridad de la información desde la óptica lógica y física; igualmente, existen protocolos de procesamiento, almacenamiento, uso y acceso a datos personales.

Asimismo, en caso de ser necesaria la transferencia de datos a terceras entidades, estas estarán respaldadas por los contratos de transferencia de datos y los debidos protocolos de transferencia de datos personales.

#### **NOVENA: PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS**

Los datos personales del Cliente serán almacenados, procesados, usados, consultados y tratados por la Compañía conforme anteriormente se ha descrito, en tanto permanezca vigente el presente Contrato.

En caso de cese de la vigencia de este Contrato, los datos personales facilitados por el Cliente permanecerán en las bases de datos de la Compañía por un plazo de 10 años, contados a partir de la fecha efectiva de la terminación del Contrato. Pasado dicho periodo, los datos serán desindexados de las listas de acceso general de la Compañía, de tal forma que conforme a las políticas de privacidad y protección de datos internas de la Compañía estos pasarán a estar bloqueados, de forma que no serán objeto de tratamiento o consulta de los colaboradores de la Compañía, únicamente teniendo acceso a dichos datos para consulta —mas no tratamiento o modificación— el cuerpo de gerencia de la Compañía, salvo consentimiento expreso otorgado por el Cliente con posterioridad al cese de la vigencia contractual y en los términos que se describan en dicho consentimiento.

#### **DÉCIMA: MEDIDAS DE SEGURIDAD**

En función de los fines de los tratamientos de datos aquí contemplados y del previsible riesgo que pueda derivarse para los derechos y libertades de las personas físicas o jurídicas involucradas, la Compañía ha adoptado las medidas de seguridad adecuadas a tal fin, que se describen a continuación:

- El servicio de software contratado se presta dentro de la plataforma tecnológica de SuperBox, ubicada en territorio de la República de Costa Rica y en alta disponibilidad en sus

elementos hardware, software y de comunicaciones, que garantizan la integridad y conservación de la información.

- La comunicación entre la aplicación y el navegador se realiza a través de los protocolos que para tal efecto ha implementado SuperBox.
- Para la prestación de estos servicios en función del objeto de dicha plataforma, la Compañía tendrá la función de encargado del tratamiento de dichas ofertas, descuentos o promociones, a los cuales tendrán acceso sus Clientes, y será tanto el Responsable como el Encargado del tratamiento de los citados datos de terceros grabados en su software.
- En casos muy puntuales, por ser necesario para la prestación de estos servicios de soporte, la Compañía podrá contar con la asistencia técnica de programadores externos colaboradores, que actuarán, a estos efectos, como la Compañía.
- Se seguirá cualquier otra instrucción documentada que se reciba en un futuro del Cliente que, dentro de la legalidad vigente y del ámbito de este Contrato, se refiera al tratamiento de estos datos.
- Todos los colaboradores de la Compañía, sus agentes, representantes, gerentes, miembros de la Junta Directiva, accionistas, contratistas, subcontratistas, proveedores, así como entidades relacionadas, se encuentran cubiertos y han firmado un acuerdo de confidencialidad donde se comprometen a respetar la confidencialidad de la información, así como a realizar una gestión, uso, consulta, procesamiento y tratamiento de datos respetuoso de la autodeterminación informativa del Cliente.

#### **DÉCIMA PRIMERA: FUERZA MAYOR**

La Compañía no incurrirá en responsabilidad alguna por haber incumplido o haber cumplido tardíamente una obligación derivada del presente Contrato, en la medida en que tal incumplimiento o retraso resulte directamente ocasionado por una

causa de fuerza mayor o caso fortuito, no controlable ni imputable a la Compañía. Ante un evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la Compañía adoptará, a la mayor brevedad posible, todas las medidas razonablemente adecuadas para atenuar el impacto de aquel evento sobre el cumplimiento de sus obligaciones.

La Parte que, por acción u omisión, haya agravado las consecuencias de un supuesto en el que concurran las características de Caso Fortuito o Fuerza Mayor no podrá invocar estas situaciones sino en la medida directamente proporcional a los efectos que tal supuesto habría provocado si dicha acción u omisión no se hubiera producido.

En el supuesto de que, como consecuencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor, deban suspenderse los Servicios Contratados por un término de hasta 5 (cinco) días naturales, las Partes podrán acordar una prórroga en la prestación de los Servicios por el mismo plazo que dure la suspensión, siempre y cuando ello no implique cargo adicional alguno para ninguna de las Partes. Dicha prórroga deberá acordarse por escrito firmado por las Partes, el cual se adjuntará como anexo del presente Contrato y pasará a formar parte integral del mismo.

En el supuesto de que, como consecuencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor, se suspendan los Servicios por más de 15 (quince) días naturales, las Partes podrán dar por terminado el Contrato, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial alguna, llevando a cabo el ajuste de los saldos que no se hayan devengado.

Para objeto del presente contrato, los términos Caso Fortuito o Fuerza Mayor constituyen cualquier hecho que: (A) imposibilite a la parte afectada cumplir con sus obligaciones conforme al presente contrato; (B) esté más allá del control razonable de la parte demandada; (C) no se deba a su culpa o negligencia; y (D) no pudiese ser evitado por la parte que lo sufra mediante el ejercicio de la debida diligencia, incluyendo, sin limitación, el gasto de toda suma de dinero razonable, todos los beneficios de seguros disponibles, etc. Serán considerados

“Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor” los: (I) fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones, rayos y terremotos; (II) guerras, disturbios, revueltas, insurrecciones, sabotajes y embargos comerciales en contra de Costa Rica; (III) desastres de transporte, ya sean marítimos, de ferrocarril, terrestres o aéreos; (IV) huelgas u otros conflictos laborales en Costa Rica que no sean motivados por el incumplimiento de algún contrato laboral por parte de la Parte afectada; (V) incendios; (VI) actos u omisiones de la Autoridad Gubernamental que no hubiesen sido voluntariamente solicitados o promovidos por la Parte afectada, ni ocasionados por el incumplimiento de sus obligaciones bajo el presente contrato o cualquier Ley; y (VII) la imposibilidad de cualquiera de las partes, a pesar de haber ejercido sus mejores esfuerzos, de obtener oportuna y apropiadamente cualquier permiso necesario para que dicha parte cumpla con sus obligaciones conforme a este contrato. Las anteriores enumeraciones no serán consideradas como limitativas.

Sin embargo, no serán considerados como “Caso Fortuito o Fuerza Mayor” los siguientes eventos: (A) dificultades económicas; (B) cambios en las condiciones del mercado; y (C) retraso en el incumplimiento de cualquier contratista o retraso en la entrega de maquinaria, equipo principal, materiales, refacciones, bienes consumibles o combustible, salvo cuando se deba a caso fortuito o fuerza mayor en los términos de las leyes aplicables.

## **DÉCIMA SEGUNDA: MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y LAS CONDICIONES**

La Compañía se reserva el derecho de modificar, revisar o actualizar de forma periódica los términos, las condiciones y las políticas del presente Contrato relacionadas con el servicio, conforme a lo establecido en la cláusula Sexta. Toda modificación, actualización o ajuste será comunicada previamente al Cliente por medio del correo electrónico registrado en su perfil, y entrará en vigor en la fecha que se indique en dicha comunicación.

Es responsabilidad del Cliente mantenerse informado y actualizado respecto de los términos y condiciones vigentes. El uso continuado del servicio con posterioridad a la entrada en vigor de las modificaciones se entenderá como aceptación de estas. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios, podrá manifestar su voluntad de no continuar con el Contrato conforme al procedimiento previsto en la cláusula Sexta, siempre que su cuenta se encuentre al día y sin morosidad.

#### **DÉCIMA TERCERA: DERECHOS DE AUTOR**

Todo el contenido de la plataforma SuperBox, a excepción de lo que constituye parte de la propiedad intelectual del Cliente —como por ejemplo el texto, gráficos, logotipos, iconos, imágenes, clips de audio, descargas digitales y compilaciones de datos—, es propiedad de la Compañía y está protegido por la legislación costarricense de propiedad intelectual, así como por la normativa internacional aplicable.

La compilación de todo el contenido de la plataforma web de la Compañía ha sido debidamente autorizada y es propiedad exclusiva de SERVICIOS INTERNACIONALES DE CARGA S.A.; asimismo, se hace constar que está protegida por las leyes costarricenses y la normativa internacional de propiedad intelectual.

Todo el software utilizado en este sitio es propiedad de la Compañía, o de sus proveedores de software, y está protegido por la legislación costarricense y por la normativa internacional de propiedad intelectual.

#### **DÉCIMA CUARTA: DISPONIBILIDAD Y APLICACIÓN DE OFERTAS, PROMOCIONES Y DESCUENTOS**

La disponibilidad de los servicios, ofertas, promociones o descuentos ofrecidos por SuperBox, una vez aprobados por el Cliente, exime a la Compañía de la imposibilidad que le sobrevenga al Cliente de poder aplicar dichos servicios, ofertas, promociones o descuentos, por motivos de caso

fortuito, fuerza mayor o mala información brindada por el Cliente.

Los descuentos y promociones no son acumulables entre sí. En consecuencia, no podrá aplicarse más de un descuento sobre un mismo paquete. Cuando concurren dos o más descuentos o promociones aplicables, se aplicará únicamente el de mayor porcentaje de descuento, sin que en ningún caso puedan combinarse.

Los Clientes que cuenten con una tarifa especial, preferencial o distinta a la publicada por la Compañía no podrán aplicar ningún descuento ni promoción sobre sus paquetes; es decir, no procede descuento sobre descuento ni promoción adicional sobre dichas tarifas. Los Clientes que no cuenten con una tarifa especial o preferencial y deseen aplicar un descuento solo podrán aplicar uno por paquete, conforme a lo indicado en el párrafo anterior.

Para que cualquier descuento o promoción sea válido, el Cliente deberá: (i) adjuntar la factura comercial correcta correspondiente al paquete; (ii) mantener su cuenta al día y sin morosidad; y (iii) cumplir con los términos, condiciones y reglamentos propios de cada descuento o promoción. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos faculta a la Compañía para no aplicar el descuento o promoción correspondiente.

#### **DÉCIMA QUINTA: ACUERDO INTEGRAL DE LAS PARTES**

Para los efectos del presente Contrato, manifiestan las Partes que, después de leído el presente contrato, reconocen que el presente acuerdo de voluntades es suficientemente claro, que lo han entendido a plenitud, que se han asesorado para su correcta interpretación; asimismo, ambas Partes declaran que este Contrato ha sido tomado y formalizado en completo uso de sus facultades físicas y mentales y que el mismo no ha sido impuesto por ninguna Parte hacia la otra.

Igualmente, se deja constancia, con la adhesión y aceptación de este Contrato, de que el CLIENTE ha

sido informado previamente a la celebración del presente Contrato de los criterios y métodos operativos y financieros que la Compañía ejecutará para el buen funcionamiento y éxito de la plataforma SuperBox y la entrega de carga y paquetería.

El motivo determinante de la voluntad del Cliente para celebrar el presente contrato es debido a las características de la operación de la plataforma SuperBox, ya que fue informado de los estándares de operación, administración e imagen de dicha plataforma y su operación en el transporte de mercadería, bajo los términos y condiciones que se han establecido en el presente instrumento.

#### **DÉCIMA SEXTA: NOTIFICACIONES**

Toda notificación que deba enviar una parte a la otra deberá ser por escrito con el acuse de recibo correspondiente, ya sea que se envíe por mensajería a los domicilios indicados a continuación, por vía fax o vía correo electrónico:

##### **A la Compañía:**

- Dirección Física: San José, Goicoechea, Guadalupe, de los tribunales de justicia 350 metros al este, mano izquierda, Ciudad de San José, Costa Rica.
- Con Atención A: SuperBox.
- Correo electrónico: hola@superboxcr.com.

##### **Al Cliente:**

- Dirección Física: Se notificará en el domicilio físico indicado por el Cliente en la Plataforma de la Compañía, esto según los datos aportados en el Formulario de Afiliación.
- Correo Electrónico: Se notificará en el correo electrónico indicado por el Cliente en la Plataforma de la Compañía, esto según los datos aportados en el Formulario de Afiliación.

Se considerará hecha toda notificación que por escrito se entregue, ya sea en el domicilio físico antes indicado, el domicilio social, o en las cuentas de correo electrónico (dirección electrónica) que las Partes establezcan para tal efecto, y que sea

recibida por cualquier persona que trabaje para cualquiera de las Partes, según corresponda la notificación, mientras exista el acuse de recibo correspondiente, especialmente en los casos en que la notificación sea por medios electrónicos.

El cambio de dirección física o electrónica de alguna de las Partes que se produzca durante la vigencia del presente Contrato deberá ser comunicado a la otra con la debida antelación y formalidad, para que pueda ser considerado válido para los efectos del presente Contrato de manera inmediata. En este sentido, se recomienda al Cliente mantener sus datos actualizados a nivel de la Plataforma de la Compañía.

#### **DÉCIMA SÉTIMA: LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN**

El presente Contrato, así como cualquier otro documento anexo, serán interpretados y ejecutados de conformidad con, y regulados por, las leyes de la República de Costa Rica.

**Cláusula Compromisoria:** Cualquier disputa, diferencia, reclamo o controversia que surja, su ejecución, liquidación, interpretación o validez, serán sometidas en primera instancia a conciliación de conformidad con la legislación sustantiva interna estipulada expresamente por las partes y el procedimiento previsto en los reglamentos del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA"), a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. Las audiencias de conciliación se llevarán a cabo en el CICA, en San José, República de Costa Rica. La conciliación será dirigida por un conciliador designado por el CICA. En caso de que la controversia no sea resuelta al cabo de tres sesiones de conciliación, o en el evento de que queden aspectos sin resolver dentro del proceso conciliatorio, el conflicto se resolverá por medio de arbitraje de conformidad con los reglamentos del CICA, a cuyas normas procesales las partes se someten en forma voluntaria e incondicional.

**Procedimiento arbitral:** El procedimiento arbitral indicado será administrado por el CICA. El lugar del

arbitraje será en las instalaciones del CICA en San José, República de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un tribunal arbitral compuesto por tres árbitros, uno designado por cada Parte, y el tercero, quien presidirá el tribunal, designado por los dos árbitros elegidos por las Partes. Todos los árbitros serán designados de entre la lista de árbitros elegibles del CICA. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las Partes e inapelable, salvo el recurso de revisión o de nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y se encuentre firme, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora.

**Costos y gastos del arbitraje:** Los costos y gastos razonables relacionados con la conciliación o el procedimiento arbitral serán cubiertos por las Partes de la disputa conjuntamente y por partes iguales, y cada Parte cubrirá el costo de sus propios abogados y expertos, excepto que las Partes acuerden otra cosa o el tribunal arbitral determine otra cosa en el laudo respectivo.

#### **DÉCIMA OCTAVA: CESIÓN DE DERECHOS**

Para los efectos del presente Contrato, la Compañía podrá ceder sus derechos y obligaciones a favor de compañías o empresas relacionadas, bastando para ello la simple notificación al Cliente con diez (10) días calendario de anticipación a la fecha efectiva de la cesión. En caso de que la Compañía ceda sus derechos y obligaciones a terceras personas físicas o jurídicas que no sean parte relacionada, será necesario realizar una notificación al Cliente con un plazo de treinta (30) días de anticipación a la fecha efectiva de la cesión.

El Cliente podrá ceder los derechos y obligaciones del presente Contrato únicamente contando con la autorización expresa y escrita de la Compañía, en el tanto el Cliente haga constar que la parte cesionaria acepta cumplir con las obligaciones del cedente y se compromete a respetar las disposiciones del presente Contrato.

#### **DÉCIMA NOVENA: NULIDAD**

La nulidad o ilegalidad declaradas por autoridad competente de alguna de las estipulaciones de este contrato no afectará la validez, legalidad y exigibilidad de las restantes estipulaciones.

En fe de lo cual, las Partes suscriben el presente Contrato mediante la plataforma electrónica de la Compañía en la fecha y hora indicada en el sistema y mediante aceptación expresa del Afiliado dando clic en el botón aceptar que se despliega de forma inmediata al contenido del presente documento.

#### **Nota de Formalización Electrónica**

De conformidad con la Ley 7472, denominada Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento, el presente es un Contrato de Adhesión establecido por la Compañía para regular su relación comercial y de prestación de servicios con cada uno de los Clientes que ingresan a la Plataforma.

De esta misma forma, se aclara que, de conformidad con la Ley 8454, denominada Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos y su Reglamento, bajo el principio de equivalencia funcional, la formalización de este Contrato por vías electrónicas tendrá la misma validez, valor y eficacia que si fuere formalizado en formato físico.

Una vez aceptado este documento por el Cliente, a este se le estará adhiriendo un sello de tiempo que permitirá identificar fecha y hora de formalización, y se aplicarán mecanismos de firma electrónica válidos en Costa Rica para hacer constar la validez en el consentimiento y aceptación.