

Términos y condiciones del servicio Gripper Colombia

Vigentes desde el 14 de septiembre de 2026

Estos términos regulan el contrato celebrado con Gripper Logistics LLC para el uso del casillero en Miami y la coordinación integral del envío hasta su entrega en Colombia. Las etapas de nacionalización y última milla en Colombia son ejecutadas por proveedores independientes subcontratados por Gripper. Al crear una cuenta, aceptar estos términos o solicitar un despacho, el Cliente confirma que los leyó y acepta cumplirlos.

1 Empresa contratante y alcance del servicio

El contrato se celebra entre Gripper Logistics LLC, doing business as Gripper Group, con domicilio en 3970 NW 132nd St UNIT A, Opa Locka, FL 33054, Estados Unidos, en adelante "Gripper", y la persona natural o jurídica titular de la cuenta, en adelante el "Cliente". "Gripper Colombia" identifica comercialmente el servicio dirigido a usuarios que reciben sus envíos en Colombia; no designa una sociedad distinta de Gripper Logistics LLC.

Gripper asigna al Cliente una dirección y un identificador personal de casillero en Miami. Gripper contrata y cobra al Cliente el servicio completo, que puede comprender recepción, registro, almacenamiento temporal, consolidación, reempaque, transporte internacional, coordinación de la nacionalización y entrega en Colombia. El alcance concreto, la tarifa y los servicios adicionales serán los informados al solicitar cada despacho.

Gripper podrá subcontratar aerolíneas, agentes de carga y otros proveedores para ejecutar el transporte. En Colombia, la nacionalización y la última milla serán realizadas por operadores independientes que cuenten con las habilitaciones exigidas para su actividad. Estos proveedores no son empleados, sucursales ni sociedades controladas por Gripper. Gripper seguirá siendo el punto de contacto comercial del Cliente y coordinará el servicio contratado, mientras cada proveedor conservará el control y la responsabilidad legal sobre los actos regulados que ejecute.

El casillero es gratuito y no implica una cuenta bancaria, apartado postal ni arrendamiento de espacio exclusivo. El Cliente debe ser mayor de edad o actuar mediante representante legal con capacidad suficiente.

2 Cuenta y uso del casillero

El Cliente debe proporcionar datos completos, ciertos y actualizados, proteger sus credenciales y mantener vigente su correo, teléfono, documento de identidad y dirección de entrega. Toda instrucción emitida desde su cuenta se presumirá autorizada, salvo que el Cliente haya informado previamente un acceso indebido.

Cada compra debe incluir correctamente el nombre del titular y su número de casillero. Gripper podrá retener, rechazar o pedir prueba de propiedad respecto de paquetes dirigidos a otra persona, con datos incompletos o que no puedan vincularse razonablemente con una cuenta. El Cliente asume los gastos causados por direcciones incorrectas, omisión del número de casillero, cambios de destinatario, devoluciones o reexpediciones.

El casillero es para uso lícito del Cliente. No podrá utilizarse para ocultar identidades, recibir mercancía obtenida fraudulentamente, infringir sanciones comerciales, derechos de propiedad intelectual o normas de importación y exportación, ni para prestar el casillero a terceros sin autorización previa de Gripper.

3 Recepción y registro en Miami

La confirmación de entrega emitida por una tienda o transportador local no demuestra por sí sola que Gripper recibió el paquete. La custodia de Gripper comienza cuando el paquete es físicamente recibido, identificado y registrado en su sistema. Gripper no responde por entregas realizadas en otra dirección, dejadas fuera de sus instalaciones sin aceptación o que nunca ingresaron materialmente a su centro operativo.

El registro inicial se realiza sobre el paquete exterior y no constituye una verificación exhaustiva de su contenido, funcionamiento, autenticidad, calidad o cantidad. Los faltantes, errores de vendedor, daños previos y controversias de compra deberán reclamarse a la tienda o al transportador que realizó el trayecto hasta Miami, salvo que exista evidencia de que el hecho ocurrió después de la recepción por Gripper.

Los paquetes sin identificación suficiente podrán tratarse como mercancía no identificada hasta que el Cliente demuestre su titularidad mediante el número de rastreo, factura u otros datos razonables. El almacenamiento aplicable se contará desde la recepción física, aunque la identificación ocurra después.

4 Preparación y despacho

El Cliente autoriza a Gripper a abrir los embalajes, inspeccionar el contenido, tomar fotografías, pesar, medir, consolidar, separar o reempacar la mercancía cuando sea necesario para identificarla, verificar su seguridad, cumplir requisitos aduaneros o prestar el servicio solicitado. Gripper podrá retirar material de transporte innecesario; no se compromete a conservar cajas exteriores, publicidad o relleno descartable, salvo instrucción aceptada antes del procesamiento.

La consolidación agrupa uno o más paquetes en un despacho. El Cliente reconoce que esta operación puede modificar el peso, el volumen, el valor total declarado y el tratamiento tributario del envío. Una vez entregada la carga al transportador o incorporada al manifiesto, la cancelación, devolución o modificación del destino no está garantizada y generará los costos que correspondan.

5 Declaración y trámite aduanero

El Cliente es responsable de entregar una factura o comprobante válido y de declarar con exactitud la descripción, cantidad, valor pagado, origen, naturaleza y finalidad de cada artículo. No se permiten descripciones genéricas que oculten el contenido, valores artificialmente reducidos, facturas alteradas ni división de operaciones destinada a eludir requisitos o tributos.

El Cliente autoriza a Gripper a transmitir la información y los documentos del envío al proveedor colombiano encargado de la nacionalización y a los demás participantes necesarios. El proveedor local realizará las actuaciones aduaneras que correspondan dentro de su propia habilitación y bajo su responsabilidad profesional. Gripper coordina y factura el servicio, pero no actúa como autoridad aduanera ni como agencia de aduanas colombiana.

Gripper y el proveedor local podrán solicitar aclaraciones, suspender el trámite o rechazar mercancía cuando la información sea insuficiente o inconsistente. La clasificación, valoración, admisión, inspección, liquidación de tributos y liberación final dependen del operador habilitado y de las autoridades colombianas. Los impuestos, aranceles, tasas, permisos, inspecciones, almacenajes, sanciones, cambios de modalidad, devoluciones y demás costos oficiales o de terceros serán de cargo del Cliente cuando resulten aplicables.

Las calculadoras y cotizaciones son estimaciones basadas en los datos suministrados. El importe definitivo puede cambiar por mediciones reales, consolidación, tipo de cambio, clasificación arancelaria o decisión de la autoridad. Si un envío no puede tramitarse por la modalidad prevista, Gripper podrá solicitar instrucciones para cambiar de modalidad, devolverlo, reexportarlo o aplicar otra alternativa legalmente disponible. Los costos derivados de información incorrecta, permisos faltantes o incumplimientos atribuibles al Cliente serán de su cargo.

6 Mercancías prohibidas y restringidas

El Cliente debe consultar la sección Qué traer de gripper.co antes de comprar. Esa información es orientativa: la recepción en Miami o una consulta preliminar no garantizan que el artículo pueda transportarse por vía aérea o ingresar a Colombia. La aceptación depende de la composición, cantidad, valor, embalaje, documentos, ruta, aerolínea y normas vigentes.

Sin autorización previa y escrita de Gripper, no podrán enviarse:

- armas, municiones, explosivos, sustancias ilícitas, dinero, títulos negociables o artículos obtenidos mediante fraude;
- materiales inflamables, corrosivos, tóxicos, reactivos, presurizados u otras mercancías peligrosas, incluidas baterías de litio sueltas, perfumes y aerosoles;
- animales vivos, mercancía falsificada o que infrinja propiedad intelectual, tabaco y productos cuya importación o exportación esté prohibida;
- productos que requieran cadena de frío, permisos sanitarios, fitosanitarios, zoonosanitarios u otras autorizaciones que el Cliente no haya obtenido.

Gripper podrá aislar, rechazar, devolver o entregar a la autoridad competente cualquier mercancía prohibida, peligrosa o sospechosa. Cuando la seguridad lo exija, podrá disponer de ella conforme a las instrucciones de la autoridad o a la ley aplicable. El Cliente responderá por los costos, multas y daños causados por mercancía no declarada o enviada en contravención de estas condiciones.

7 Seguridad e inspección TSA

El Cliente autoriza la apertura, búsqueda e inspección de la carga por Gripper, sus agentes, aerolíneas y autoridades mediante los métodos permitidos por la normativa de seguridad aérea. Si el Cliente revoca o niega este consentimiento, Gripper no podrá ofrecer la carga para transporte aéreo.

Consentimiento para inspección

Al abrir o responder este correo electrónico, usted autoriza a Gripper Logistics LLC, un Transportista Aéreo Indirecto certificado por la TSA, y/o a cada una de sus oficinas o sucursales, a registrar e inspeccionar toda la carga entregada a nuestra compañía desde la fecha de esta notificación en adelante y hasta que dicha autorización sea revocada por escrito. Si no presta su consentimiento para que su carga sea inspeccionada conforme a las regulaciones de la TSA, usted entiende que debemos negarnos a ofrecer su carga para transporte aéreo (en aeronaves de pasajeros o de carga).

Consent to Screen

By opening or responding to this email, you authorize Gripper Logistics LLC, a TSA certified Indirect Air Carrier, and/or each of their offices or branches, to search and inspect all cargo tendered to our company from the date of this notification forward until revoked in writing. Should you not consent to have your cargo screened per TSA regulations, you understand that we must refuse to offer your cargo for transportation by air (passenger or freight aircraft).

Ambos textos expresan el mismo consentimiento. La versión inglesa se conserva para fines de cumplimiento ante la TSA.

8 Tarifas y pagos

La apertura y el mantenimiento ordinario del casillero no tienen costo. Cada despacho se cobra según las tarifas y cargos informados en gripper.co o en la cotización aceptada. El flete se calcula sobre el mayor entre el peso real y el peso volumétrico, aplicando el divisor, redondeo y mínimo publicados. Las mediciones registradas por Gripper o por el operador interviniente prevalecerán, salvo error comprobado.

Todos los envíos incluyen obligatoriamente un cargo de seguro equivalente al tres por ciento (3 %) del valor declarado de la mercancía. A este cargo podrán sumarse impuestos de importación, almacenaje, reempaque especial, devoluciones, cambios de dirección, reintentos, inspecciones, permisos y otros

servicios solicitados o necesarios. Antes del pago se mostrará el total conocido; los cargos posteriores impuestos por autoridades o terceros deberán pagarse cuando se determinen.

Gripper facturará y cobrará al Cliente el servicio completo, incluidos los componentes ejecutados por proveedores subcontratados, salvo que antes del despacho se informe expresamente un cobro directo de un tercero. Cuando se permita pagar en pesos colombianos una obligación expresada en dólares, se aplicará el tipo de cambio informado al confirmar la transacción. Gripper podrá exigir el pago antes del despacho o de la entrega y retener la mercancía por sumas vencidas, ejerciendo los derechos de depósito, transporte y garantía permitidos por la ley.

Las tarifas podrán modificarse para servicios futuros. Una modificación no alterará retroactivamente un despacho ya pagado, salvo que resulte de datos incorrectos del Cliente, mediciones reales, servicios adicionales, tributos o decisiones de terceros y autoridades.

9 Seguro obligatorio

La cobertura obligatoria comienza cuando el paquete queda físicamente recibido y registrado por Gripper y termina con la entrega documentada al destinatario, salvo que las condiciones particulares del seguro indiquen otro momento. Cubre la pérdida total y el daño físico directo ocurridos durante ese período, dentro de los límites y exclusiones informados en estos términos y en cualquier certificado o condición de cobertura puesto a disposición del Cliente.

La indemnización no excederá el menor de estos valores: el valor declarado, el precio de compra acreditado y el costo razonable de reparación o reposición del artículo. El flete, los impuestos y los daños indirectos no se incluyen, salvo que la cobertura aplicable lo indique expresamente. La declaración de un valor superior al precio real no aumenta la indemnización. Una declaración inferior limita la cobertura al valor declarado.

La cobertura no ampara daños o faltantes ocurridos antes de la recepción por Gripper; defectos de fabricación, fallas internas sin evidencia de daño físico durante el transporte, desgaste normal, pérdida de datos, embalaje insuficiente del vendedor, deterioro propio de mercancía perecedera o sensible a temperatura, ni pérdidas relacionadas con mercancía prohibida, restringida, no declarada o declarada incorrectamente. Tampoco cubre multas, decomisos o demoras causados por incumplimientos atribuibles al Cliente. Estas exclusiones no eliminan responsabilidades que legalmente no puedan limitarse.

Cuando se pague una indemnización total, Gripper o la aseguradora podrá conservar o retirar el bien dañado como salvamento. El pago se realizará al titular que acredite el derecho sobre la mercancía, sujeto al procedimiento de reclamo.

10 Entrega y tiempos estimados

Las frecuencias de vuelo y fechas de entrega son estimadas, no garantizadas, salvo compromiso escrito expreso. Pueden variar por controles aduaneros, disponibilidad aérea, clima, seguridad, documentación, fuerza mayor o hechos de terceros. Gripper coordinará con sus proveedores las gestiones razonables para completar el servicio e informará las novedades relevantes que reciba.

La entrega en Colombia será ejecutada por el proveedor de última milla subcontratado. Podrá realizarse al destinatario o a una persona adulta que se encuentre en la dirección indicada, así como en recepción, portería o área central autorizada del inmueble. La firma, nombre, fotografía, geolocalización, código, registro electrónico o anotación del transportador podrá utilizarse como prueba de entrega. El Cliente debe revisar el estado exterior del paquete y dejar constancia inmediata de cualquier daño visible.

Si la entrega no puede completarse por datos incorrectos, ausencia, rechazo, falta de pago o restricciones de acceso, podrán generarse costos de reintento, devolución, reexpedición y almacenamiento. Gripper solicitará instrucciones cuando sean necesarias.

11 Almacenamiento y mercancía no retirada

Cada paquete tendrá treinta (30) días calendario de almacenamiento sin cargo, contados desde su recepción física en Miami. Vencido ese plazo, se cobrará la tarifa de almacenamiento vigente publicada o informada al Cliente. La obligación de pago continúa hasta el despacho, retiro, devolución o disposición legal de la mercancía.

Cuando el Cliente no imparta instrucciones o mantenga sumas vencidas, Gripper podrá suspender nuevos servicios y enviar una notificación final para que pague y disponga de la mercancía dentro del plazo indicado. Si el Cliente no actúa, Gripper podrá terminar el almacenamiento, exigir el retiro y ejercer su derecho de retención. Cualquier venta, devolución, destrucción u otra disposición se realizará únicamente después de los avisos y mediante el procedimiento permitido por la ley aplicable. Los gastos razonables se descontarán del producido y cualquier saldo se tratará conforme a la ley.

La mercancía peligrosa, perecedera, ilegal o que represente riesgo para personas, instalaciones u otros envíos podrá ser aislada o retirada con mayor urgencia, respetando las instrucciones de las autoridades y la normativa aplicable.

12 Responsabilidad

Gripper aplicará un cuidado razonable a la mercancía mientras esté bajo su custodia directa y responderá por los incumplimientos que le sean atribuibles conforme a estos términos y a la ley aplicable. No responde por actos del vendedor o del transportador previo a la recepción, información incorrecta del Cliente, vicio propio del artículo, embalaje original inadecuado, decisiones o demoras de autoridades ni hechos imprevisibles o inevitables fuera de su control.

Los proveedores subcontratados conservan el control operativo y la responsabilidad legal sobre los servicios regulados que ejecutan, incluidos la nacionalización y la última milla. Gripper recibirá y canalizará los reclamos del Cliente y realizará gestiones razonables frente al proveedor correspondiente, sin asumir las funciones reservadas a este ni responder por decisiones de autoridades públicas.

En la medida permitida por la ley, la responsabilidad por pérdida o daño físico directo se determinará conforme a la cobertura contratada, la guía de transporte y las normas federales o convenios internacionales que resulten aplicables. Gripper no responde por lucro cesante, pérdida de oportunidades, pérdida de datos, daño reputacional ni otros perjuicios indirectos o consecuenciales. Ninguna disposición excluye responsabilidad que legalmente no pueda limitarse.

13 Reclamos y solicitudes de indemnización

El Cliente puede presentar peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de indemnización mediante el formulario de contacto de gripper.co o escribiendo a hola@gripper.co. Gripper confirmará la recepción y suministrará un número o referencia de seguimiento.

Los daños visibles deben anotarse al recibir el paquete. Los reclamos por avería o faltantes descubiertos después de la entrega deberán presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Los reclamos por pérdida deberán presentarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha estimada de entrega. Estos son plazos contractuales de aviso destinados a permitir una investigación oportuna y no reducen ningún plazo que una ley imperativa haga irrenunciable.

El reclamo debe identificar al titular, el paquete o guía, los hechos y la solución solicitada. Para investigar podrán requerirse la factura, fotografías del artículo y del embalaje, comprobantes de valor y la conservación del bien para inspección. Cuando el hecho corresponda a un proveedor subcontratado, el Cliente autoriza a Gripper a remitirle el reclamo y la documentación necesaria para su investigación.

14 Datos personales y comunicaciones

Gripper tratará los datos personales necesarios para crear y administrar la cuenta, identificar paquetes, realizar pagos, prevenir fraude, cumplir controles de seguridad, transportar, nacionalizar y entregar mercancía, atender reclamos y cumplir obligaciones legales. Para estas finalidades podrá transmitirlos o transferirlos entre Estados Unidos y Colombia a proveedores de tecnología, pagos, transporte, seguros y gestión aduanera, así como a autoridades competentes, de acuerdo con la Política de privacidad publicada en gripper.co.

El Cliente debe contar con autorización para suministrar datos de destinatarios o terceros. Podrá solicitar acceso, corrección o eliminación de sus datos cuando corresponda escribiendo a hola@gripper.co. Las comunicaciones operativas sobre cuenta, seguridad y envíos forman parte del servicio. Las comunicaciones comerciales permitirán solicitar la baja.

15 Suspensión y terminación

El Cliente puede dejar de utilizar el servicio y solicitar el cierre de su cuenta cuando no existan envíos, obligaciones o investigaciones pendientes. Gripper podrá suspender o cerrar cuentas por falta de pago, fraude o riesgo razonable de fraude, uso abusivo, datos falsos, mercancía prohibida, incumplimiento legal o de estos términos, o riesgo para la seguridad. Cuando sea posible, informará el motivo y permitirá corregir el incumplimiento.

El cierre de la cuenta no elimina las obligaciones de pago ni impide completar, devolver o disponer legalmente de mercancía ya recibida. Las cláusulas sobre pagos, responsabilidad, reclamos, datos y solución de controversias continuarán vigentes respecto de servicios anteriores.

16 Cambios en los términos

Gripper podrá actualizar estos términos por cambios legales, de seguridad, de proveedores o del servicio. La versión vigente y su fecha se publicarán en gripper.co. Los cambios materiales se comunicarán por un medio razonable y regirán hacia el futuro. No reducirán retroactivamente derechos asociados a servicios ya contratados, salvo que una norma obligatoria exija su aplicación.

17 Ley aplicable y controversias

El contrato entre Gripper Logistics LLC y el Cliente, así como su interpretación, validez, ejecución y terminación, se regirá por las leyes del Estado de Florida y las leyes federales aplicables de los Estados Unidos, sin atender a sus reglas sobre conflicto de leyes. Gripper es una compañía estadounidense y la aceptación de estos términos no crea una sociedad, sucursal, agencia de aduanas u operador postal colombiano de propiedad de Gripper.

Las actuaciones de nacionalización y entrega realizadas físicamente en Colombia por proveedores independientes estarán sujetas a las normas obligatorias aplicables a dichos proveedores y a las autoridades que las supervisan. Esa aplicación local no modifica la ley que rige el contrato principal con Gripper ni convierte a Gripper en el operador colombiano que ejecuta esas actividades.

Antes de iniciar una reclamación judicial, las partes procurarán resolver la diferencia mediante el canal de atención de Gripper, sin suspender los plazos legales aplicables. En la máxima medida permitida por la ley, las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales estatales o federales competentes de Miami-Dade County, Florida. Si una norma imperativa aplicable al Cliente impide esa elección, se respetará únicamente en la extensión obligatoria.

18 Disposiciones finales

Si una cláusula resulta inválida o inaplicable, se ajustará al mínimo necesario y las demás conservarán su vigencia. Estos términos, la cotización aceptada, la guía, las tarifas informadas y la Política de privacidad forman el acuerdo aplicable al servicio. En caso de contradicción, prevalecerán las normas que no

puedan excluirse por contrato, luego las condiciones particulares aceptadas para el envío y finalmente estos términos.

La aceptación electrónica, los registros de la cuenta, correos, comprobantes de pago, fotografías, pesajes, mediciones, guías y eventos de seguimiento podrán conservarse y utilizarse como evidencia en la medida permitida por la ley. La versión contractual principal está redactada en español. La versión inglesa del aviso TSA prevalecerá únicamente para interpretar ese aviso ante autoridades estadounidenses.

19 Contacto

Gripper Logistics LLC d/b/a Gripper Group

3970 NW 132nd St UNIT A, Opa Locka, FL 33054, Estados Unidos

Correo para atención y reclamos: hola@gripper.co

Sitio web: gripper.co