TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO DE GOENVIO

Última actualización: 1 de noviembre de 2026

Estos términos y condiciones (en adelante, "Condiciones Generales") describen las normas y reglamentos para el uso de nuestro sitio web y la compra de productos y/o de servicios a través de este, cualquiera que sea el aplicativo, medio digital, soporte o dispositivo a través del que se pueda acceder.

Debe leer las Condiciones atentamente y debe aceptarlas antes de acceder o utilizar los sitios web de la sociedad mercantil AEROSAFE, S.L., provisto de N.I.F. B-05.417.399 y domicilio social en calle Preciados, 3, altea, 03590 – Alicante, España (en adelante, "GOENVIO"). Usted acepta quedar vinculado por estas Condiciones Generales. Si no acepta estas Condiciones Generales, no podrá acceder a los sitios web de GOENVIO ni utilizarlos.

La siguiente terminología se aplica a estas Condiciones Generales o a cualquier otro acuerdo suscrito.

"Cliente", "Usted" y "Su" o "usuario" se refiere a usted, la persona que accede a este sitio web y acepta las Condiciones Generales de GOENVIO.

"La Empresa", "Nosotros", "Nuestro" y "Nos", "App", "Web" o "Sitio Web", se refiere a GOENVIO.

"Parte", "Partes" o "Nosotros", se refiere tanto al Cliente como a GOENVIO, o bien al Cliente o a GOENVIO.

Si tiene alguna pregunta relacionada con estas Condiciones de servicio, puede ponerse en contacto con nosotros a través de info@goenvio.es

GOENVIO hace los esfuerzos necesarios para que la información contenida en este espacio web sea completa, veraz y correcta. De existir un error en algún dato, se procederá a su rectificación a la mayor brevedad.

1. SUS DATOS Y USO DE ESTE ESPACIO WEB.

La información o datos personales que nos facilite sobre usted serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad. Al hacer uso de este espacio web y los servicios a través de este, usted consiente el tratamiento de sus datos y declara que estos son veraces y exactos.

2. USO DE NUESTRO ESPACIO WEB.

Al hacer uso de este espacio web y tramitar solicitud de servicios a través de este, usted se compromete a:

i. No realizar ningún servicio falso o fraudulento, ilegales, difamatorios, perjudiciales, obscenos o censurables. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho una solicitud de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades competentes a estos efectos.

ii. Facilitarnos la información personal y la autorización de recogida que sea requerida, conforme a la Política de Privacidad, de forma veraz y exacta. Si usted no facilita la información requerida, no podremos tramitar el envió de su objeto.
iii. Ser mayor de dieciocho (18) años y tener capacidad legal suficiente para celebrar contratos en virtud de la legislación española aplicable.
iv. No modificar, copiar, duplicar, distribuir, transmitir, comercializar, mostrar, ejecutar, reproducir, publicar, licenciar, crear trabajos derivados, transferir o vender ninguna información obtenida de este sitio web sin nuestro consentimiento explícito por escrito.

3. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.

Los servicios ofrecidos a través de este espacio web se realizarán en España y Portugal, con envíos a nivel nacional e internación por nuestros socios logísticos. Todos los envíos estarán sujetos a la disponibilidad y las restricciones legales del destino. Nos reservamos el derecho de modificar las condiciones de envío y entrega en cualquier momento, sin previo aviso, para cumplir con la normativa aplicable y las condiciones del mercado.

Asimismo, no nos responsabilizamos por los retrasos o incidencias en la entrega que sean atribuibles a causas ajenas a nuestro control, incluyendo, pero no limitándose a, demoras en las aduanas, huelgas, o problemas logísticos derivados de nuestros proveedores. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los productos solicitados cumplen con las normativas y restricciones de importación del país de destino. En caso de devolución por estas razones, los costes adicionales serán asumidos por el cliente.

4. CÓMO SOLICITAR EL SERVICIO.

1. Debe solicitar presupuesto a través de la aplicación web.
2. Recibirá un correo electrónico con el coste del servicio. En ese momento, si desea continuar con el servicio, deberá realizar el pago.
3. Deberá enviar la autorización y una copia del DNI o pasaporte. Esta documentación es imprescindible para que nos sea entregado su objeto extraviado.
4. Contacte con la oficina de objetos perdidos y confirme que acudiremos a recoger su pertenencias.

5. DERECHO A CANCELAR SERVICIO.

GOENVIO podrá no aceptar la solicitud de un servicio, en su caso, cancelar un servicio previamente confirmado, por los motivos que a continuación se indican:

i. Por producirse algún ataque informático o acontecimiento de fuerza mayor fuera de nuestro control tales como huelgas, desastres naturales o imposibilidad de acceder a los sistemas de telecomunicaciones, por ejemplo. Cuando la prestación de los servicios sea imposible debido a interrupciones prolongadas en el suministro eléctrico, fallos en las líneas de telecomunicaciones, conflictos sociales, huelgas, disturbios, explosiones, inundaciones, actos u omisiones del Gobierno, o en general, cualquier situación de fuerza mayor o caso fortuito.
ii. Por existir dudas razonables de que el servicio tramitado puede ser fraudulento.
iii. Por imposibilidad de recoger el objeto perdido por parte de nuestros socios logísticos.
iv. Por falta de documentación por parte del cliente.

v. Por motivos logísticos u operativos que imposibiliten ofrecer el servicio.

En caso de producirse alguna de estas circunstancias, la cual conllevaría la no aceptación del servicio o su cancelación, según corresponda, se procederá al reembolso de las cantidades por usted abonadas, durante los días siguientes, a través del mismo método de pago utilizado para la compra.

6. ENVIO Y ENTREGA.

a) Envío de bienes perdidos

Los bienes perdidos serán enviados y entregados por la empresa que designe GOENVÍO, como UPS, FEDEX o TNT, aceptando el cliente estas condiciones

b) Dirección de envío.

Los artículos encontrados se enviarán a la dirección especificada por el cliente en el momento de la solicitud, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado i).

c) Plazo y coste de entrega.

El plazo de entrega y los precios dependerán del peso, tamaño del artículo y distancia de envío, que pueden variar en función de otros factores, eximiendo el cliente a GOENVIO de cualquier responsabilidad en este aspecto.

d) Plazos de entrega

El cliente entiende que todos los plazos de recogida y entrega facilitados en el proceso son sólo estimados y no vinculantes para GOENVIO y el proveedor logístico no están obligados a indemnizar al cliente por los daños causados por cualquier retraso, ni a reembolsar ningún coste relacionado.

e) Renuncia de reclamaciones

El usuario que decide contratar el servicio de envío renuncia expresamente a cualquier reclamación o acción legal contra GOENVIO por posibles daños, piezas faltantes, defectos u otras imperfecciones aparentes de los objetos entregados, salvo por daños en el envío.

f) Aceptación de entrega

Al aceptar la entrega del/los paquete/s y/o firmar la documentación de la empresa de transporte, el Usuario confirma que el/los paquete/s ha/n llegado sin daños de transporte visibles.

g) Daños en la entrega o perdida.

Si los Usuarios reciben artículos con signos evidentes de daños en el embalaje o contenido, deben reclamar inmediatamente al transportista y contactar con la empresa de mensajería por correo electrónico. Deben informar de estos daños dentro de las 24 horas posteriores a la entrega, por escrito y con carta certificada con acuse de recibo, adjuntando el albarán de entrega y una descripción clara del defecto.

GOENVIO actúa como mediador en el transcurso del transporte por lo que no asume la responsabilidad por las pérdidas o averías de las mercancías bajo la custodia con destino nacional o internacional de sus proveedores logísticos, siendo únicamente responsabilidad de éstos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías. A modo informativo, esta responsabilidad se limita en los términos previstos en el artículo 57 de dicha ley, por lo que la indemnización por pérdida o avería no podrá exceder de un tercio del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) diario por cada kilogramo de peso bruto de la mercancía perdida o averiada.

Del mismo modo, si el paquete es extraviado el cliente deberá reclamar de forma inmediata a la agencia de transporte, las condiciones de pago por perdida de mercancía puede encontrarlas en los siguientes enlaces, estas condiciones prevalecerán ante cualquier otras.

-UPS
-FEDEX
-TNT
-CORREOS EXPRESS

h) Articulos incorrectos

Si el Usuario recibe un artículo que no le pertenece, deberá notificarlo a GOENVIO en un plazo de 10 días por correo electrónico a: info@goenvio.es

i) Exactitud de las direcciones de envío.

Los Usuarios son responsables de proporcionar direcciones de envío completas y precisas. GOENVIO no se responsabiliza por envíos fallidos debido a información incorrecta o incompleta proporcionada por el Usuario.

j) Aduanas.

GOENVIO y sus socios logísticos no actúa como agente/corredor de aduanas y no es responsable del proceso o de las tasas derivadas de los derechos de aduana o de los procedimientos aduaneros. El cliente es siempre responsable de comprobar por adelantado los requisitos aduaneros de los países de exportación e importación según legislación y políticas locales.

k) Recogida fallida.

Si el objeto no estuviera listo para su recogida en el lugar acordado, se cobrará un recargo en concepto de 'Recogida Fallida'. Este recargo tiene un coste de 15,00 € IVA incluido. Pueden derivarse cargos adicionales en el caso de que se produzcan recogidas fallidas o retrasos en la recogida por razones imputables al usuario o a la oficina de objetos perdidos del aeropuerto.

7. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA.

Por lo general, la agencia de envió realizara dos intentos de entrega en tu dirección en los días de entrega laborables. Después del intento final, los paquetes se devolverán al remitente incurriendo en gastos adicionales de transporte de devolución.

En caso de que el envío no haya sido entregado por causa no imputable a nosotros, nos pondremos en contacto con usted y, si transcurridos treinta (30) días desde que pongamos el objeto a su disposición no lo hubiera recogido por sus propios medios o se negase a recibirlo, se tendrá por abandonado, debe tener en cuenta que las devoluciones generaran gastos adicionales.

Para obtener más información, puede contactar con nosotros a través de nuestros canales de Atención al Cliente.

8. PRECIO Y PAGO

a) Precios y costes.

Los precios incluyen el embalaje. El coste exacto del servicio se comunicará al usuario antes de la formalización del contrato.

b) Pago seguro.

GOENVIO ofrece pago seguro con PayPal o tarjeta de crédito a través de PayPal. Los pagos serán procesados según los términos y condiciones del proveedor del servicio. Más información en los acuerdos legales de PayPal: PayPal Legal Agreements.

c) Moneda.

Salvo que se indique lo contrario, todos los precios están basados en la moneda euro.

d) Aceptación de términos del proveedor de entrega.

El Usuario acepta expresamente los términos y condiciones de las empresas de mensajería designadas, incluyendo posibles cargos y derechos de aduana relacionados. Si el Usuario rechaza el paquete debido a estos aranceles, asume la plena responsabilidad de todos los costes relacionados.

Puede revisar las condiciones legales de las agencias de envío desde los hipervínculos.

-UPS
-FEDEX
-TNT
-CORREOS-EXPRESS
-NACEX

9. RESTRICCIONES.

Los artículos no enviables son, sin ser una lista exhaustiva, los siguientes, independientemente del país de destino:

• Armas y municiones, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 28 y 29 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana, así como con cualquier objeto catalogado como arma, ya sea reglamentada, prohibida, de guerra, según lo descrito en el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, que aprueba el Reglamento de Armas, y en la normativa relacionada que sea aplicable;

• Mercancías peligrosas (explosivos, gases tóxicos, sustancias tóxicas y biopeligrosas, sustancias radiactivas, etc.);
• Residuos, productos botánicos vivos, animales, productos perecederos;
• Dinero, metales preciosos, joyas, piedras preciosas, obras de arte, antigüedades, cheques, tarjetas de crédito listas para usar, monedas, sellos fiscales, tarjetas telefónicas válidas;
• Cualquier medio de pago, valores, documentos, mercancías de mudanza, material a granel;
• Productos de tabaco acabados (cigarrillos, puros, etc.).

GOENVIO no se responsabiliza por daños o pérdidas de paquetes recibidos en contravención de las exclusiones mencionadas en los párrafos anteriores, salvo en los casos en que GOENVIO haya otorgado su consentimiento por escrito.

10.RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

Salvo que expresamente se disponga lo contrario en las presentes Condiciones del servicio, nuestra responsabilidad en relación con cualquier servicio adquirido en nuestro espacio web estará limitada estrictamente al pago del servicio de compra de dicho producto, ello sin perjuicio del resto de derechos que la ley reconozca a su favor como consumidor.

No obstante, y salvo disposición legal en sentido contrario, no aceptaremos ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

(i) pérdidas de ingresos o ventas:
(ii) pérdida de negocio o lucro cesante;
(iv) pérdida de ahorros previstos;
(v) pérdida de datos; y
(vi) pérdida de tiempo de gestión.

Usted acepta que Internet no es totalmente seguro. GOENVIO tomará todas las medidas apropiadas para proteger la seguridad de cualquier pago e información de tarjetas de débito/crédito e información sensible, sin perjuicio de las propias políticas de privacidad y tratamiento de datos de otros proveedores que el usuario acepta al hacer uso de esta web. GOENVIO no puede garantizar la seguridad absoluta y, por lo tanto, no será responsable de ningún daño que pueda sufrir como resultado de la pérdida de confidencialidad de dicha información.

10.1. Responsabilidad de GOENVIO

GOENVIO no será responsable ante ninguna persona por daños directos o indirectos, consecuenciales o incidentales, incluyendo (sin limitación) pérdida de beneficios o ingresos, pérdida de oportunidades, costes de bienes o servicios de situación, perdida o daño de datos o interrupciónde negocio, derivados de cualquier uso del sitio web.

10.2. Responsabilidad del cliente

El cliente será responsable de garantizar la legalidad y licitud de las mercancías, así como de contar con las autorizaciones necesarias para proporcionar a GOENVIO la identidad y los datos de contacto de los destinatarios de los envíos. En el caso de que el cliente haga disponer a GOENVIO de una mercancía ilícita, defectuosa de origen, con fallos, taras, o con cualquier otra irregularidad no declarada al momento de la contratación de los servicios, GOENVIO no asumirá ninguna responsabilidad, y colaborará con las autoridades competentes en caso de ser necesario.

El cliente deberá proporcionar la información y documentación necesaria relativa a la mercancía, y será responsable de los daños que puedan derivarse de la falta o incorrección de dicha documentación. GOENVIO, actuando de buena fe conforme a las normas que rigen las relaciones comerciales, no está obligado a verificar si estos documentos o informaciones son exactos o suficientes.

El cliente garantiza que los datos y documentos facilitados a GOENVIO para la realización del transporte son veraces y correctos.

11.CESIÓN, CESIÓN DE DATOS Y RENUNCIA DE DERECHOS.

El presente contrato es vinculante tanto para usted como para nosotros, así como para nuestros respectivos sucesores y cesionarios. Usted no podrá transmitir, ceder, gravar o de cualquier otro modo transferir este contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, sin haber obtenido nuestro consentimiento previo por escrito.

Por nuestra parte, se hace constar que, GOENVIO podrá transmitir, ceder, gravar, subcontratar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, en cualquier momento durante su vigencia. Para evitar cualquier duda, dichas transmisiones, cesiones, gravámenes u otras transferencias no afectarán los derechos que, en su caso, usted, como consumidor, tiene reconocidos por ley ni anularán, reducirán o limitarán de cualquier otra forma las garantías, tanto expresas como tácitas, que le hubiésemos podido otorgar.

Ninguna renuncia por nuestra parte a un derecho o acción concreto supondrá una renuncia a otros derechos o acciones derivados de las presentes Condiciones de servicio, a no ser que ello se comunique de forma expresa y por escrito.

El usuario autoriza expresamente la cesión de los siguientes datos personales a terceros y proveedores necesarios para la adecuada prestación del servicio contratado: nombre, apellidos, número de identificación personal, copia del DNI o pasaporte, correo electrónico y número de teléfono, así como dirección postal. Estos datos serán utilizados exclusivamente con la finalidad de garantizar la correcta ejecución de los servicios solicitados. El usuario eximirá de responsabilidad a GOENVIO respecto a las prácticas de protección de datos de terceros y proveedores, siendo estos responsables de dicho tratamiento. Se recomienda encarecidamente a los usuarios familiarizarse con los términos y condiciones y políticas de privacidad de cada uno de los proveedores que hayan sido asignados a su envío.

12.NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES

Nos reservamos la facultad de modificar las presentes Condiciones Generales de servicio en cualquier momento, sin que queda en ningún caso, su aplicación retroactiva.

13.MISCELÁNEA.

Comunicaciones. - Mediante el uso de este espacio web y la tramitación de pedidos a través de este, usted acepta que las comunicaciones que debamos enviarle se realicen por medios electrónicos.

Nulidad parcial. - Si alguna de las presentes Condiciones Generales fuese declarada nula y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

Acuerdo completo. - Las presentes Condiciones Generales y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas constituyen el acuerdo íntegro existente entre usted y nosotros en relación con la gestión del servicio a través de este espacio web y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre usted y nosotros verbalmente o por escrito.

14.CONTACTO.

Para cualquier tipo de duda, consulta, sugerencia o reclamación, puede ponerse en contacto con nosotros a través de los siguientes canales de comunicación:

Correo electrónico: info@goenvio.es

15.LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.

El uso de este espacio web para contratación del servicio de envío, así como de servicios suscritos a través de este, se regirán por la legislación española.

Cualquier controversia que surja o guarde relación con su uso o con los citados contratos, será sometida a la jurisdicción de los tribunales españoles que resulten competentes.

Resolución de litigios. La Comisión Europea ha creado una plataforma de Internet para la resolución de litigios en línea. La plataforma sirve como punto de contacto para la resolución extrajudicial de litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa en línea. Esta plataforma y más información al respecto pueden encontrarse en ec.europa.eu/odr. No estamos dispuestos ni obligados a participar en procedimientos de resolución de litigios ante una junta arbitral de consumo.