

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Al utilizar nuestro servicio, el CLIENTE tiene conocimiento y acepta las condiciones, luego detalladas, de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, por lo que se solicita tener en cuenta las siguientes cláusulas:

1. **SOBRE EL SERVICIO DE ENVÍOS:** El servicio de envíos que ofrece GRAU LOGÍSTICA EXPRESS S.A. (en adelante GLE) es de traslado de mercadería a nivel nacional por los medios que GLE crea mejor y los cuales se encuentra acogidos por la Guía de Remisión Transportista (en adelante GRT) o el comprobante de pago emitido por GLE.
2. **SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:** GLE no faculta a ningún empleado o tercero que brinde servicios que contravengan lo determinado en los presentes términos y condiciones de servicios o las modificaciones que se realicen.
3. **SOBRE EL CLIENTE:** Queda entendido como EL CLIENTE a cualquier persona jurídica o natural (con capacidad de ejercicio pleno) que requiera los servicios de envíos de GLE sea como remitente, destinatario o contacto, que se encuentre debidamente señalados en la GRT o comprobante de pago emitido por GLE.

Queda bajo responsabilidad de EL CLIENTE la información que otorgue a GLE para la emisión de la GRT o el comprobante de pago. Del mismo modo, EL CLIENTE tiene la obligación de revisar los datos, avisos y términos que se consignen en la GRT o comprobantes de pago que emita GLE, por ende, no se aceptarán reclamos posteriores. GLE queda excusada de toda responsabilidad por datos entregados que sean incorrectos o inexistentes.

4. **SOBRE EL RETIRO DE MERCADERÍA Y ANULACIÓN DEL SERVICIO:** EL CLIENTE solo podrá pedir el retiro de su envío y anulación del servicio hasta 30 minutos después de haber solicitado el servicio (tiempo supeditado a que no se haya iniciado el proceso de embarque) pasado este lapso de tiempo, EL CLIENTE no podrá solicitar el retiro de su mercadería y se procederá a cumplir con el servicio contratado. De la misma forma, si se llegase a concretar el retiro de mercadería y anulación del servicio EL CLIENTE deberá realizar el pago de S/. 10.00 (diez con 00/100 soles) por concepto de gastos administrativos en envíos con flete menor a S/. 100.00 (cien con 00/100 soles) o el 10% del valor del flete para envíos mayores a S/. 100.00 (cien con 00/100 soles).
5. **SOBRE EL EMBALAJE Y EL ROTULADO DEL ENVÍO:** EL CLIENTE será el único responsable del embalaje y rotulado del envío; por lo tanto, deberá tomar todas las medidas necesarias para resguardar su

contenido; asimismo, queda en potestad de GLE rechazar el servicio. Si el remitente aún solicita el envío que cuente con un “mal embalaje” quedará bajo responsabilidad del remitente ante cualquier daño que se pueda producir o sufrir la mercadería, eximiendo a GLE de cualquier responsabilidad.

El remitente, al momento de depositar las encomiendas, debe consignar claramente los datos del destinatario: nombre completo, teléfono, dirección e indicar de manera visible si la mercadería es frágil.

6. **SOBRE LA GUÍA DE REMISIÓN REMITENTE, COMPROBANTES DE PAGO U OTRO DOCUMENTO ANEXO A LA GRT:** EL CLIENTE es el único responsable del llenado y la verificación de los documentos anexos (facturas, guías de remisión remitente, boletas, etc.) a la GRT y que estos cuenten con los datos requeridos por SUNAT, SUTRAN, SERFOR, SENASA u otra entidad inspectora; así como de los documentos que deben acompañar para su traslado. GLE no será responsable de multa, penalidad, sanción, embargo o retenciones que se puedan realizar en las agencias o vehículos de transporte que puedan ser impuestas por las entidades fiscalizadoras ya sea por datos incompletos, omisión de datos, omisión de documentos de propiedad, autorizaciones, borriones, tachas o cualquier otra observación realizada en los documentos anexos a la GRT.
7. **SOBRE LA ENTREGA DEL ENVÍO:** Para la entrega de los envíos ya sea en oficina o mediante el servicio de reparto, EL CLIENTE deberá presentar el original de su documento de identidad o carné de extranjería, así como realizar la declaración de sus datos (firma, nombre completo y número de documento de identidad) en la GRT. Si EL CLIENTE no se encuentra conforme con el servicio podrá realizar su observación en el libro de reclamaciones.

Para la entrega a personas que no estén consignados en la GRT (en adelante TERCERO) se deberá realizar lo siguiente:

- Para personas jurídicas: Se deberá presentar una carta poder en original (con membrete de preferencia), donde deberá contener los datos del envío y del TERCERO (nombre completo y número de documento de identidad), así como la copia del documento de identidad del representante legal de EL CLIENTE y el original del documento de identidad de EL TERCERO.
- Para persona natural: Estas estarán sujetas a lo estipulado en la cláusula N° 10.

Para ambos casos el TERCERO deberá declarar sus datos (firma, nombre completo y número de documento de identidad) en la GRT como conformidad de entrega del envío; si el TERCERO no se encuentra conforme con el servicio podrá realizar su observación en el libro de reclamaciones físico.

8. **SOBRE LA RETENCIÓN DEL ENVÍO A SOLICITUD DEL REMITENTE:** El remitente podrá solicitar la retención de la entrega del envío, por los siguientes medios: mediante una llamada a nuestra central telefónica (01-4840101), por correo electrónico enviando un email a atencionalcliente@tgrau.com o acercándose a la sucursal de origen; para todos los casos el remitente deberá presentar el original del cargo (GRT o Declaración Jurada), documento de identidad y todos los documentos que acrediten la propiedad del envío.
9. **SOBRE LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO:** El remitente podrá pedir la devolución de su envío, por lo siguiente medios: mediante una llamada a nuestra central telefónica (01 4840101), por correo electrónico enviando un e-mail a atencionalcliente@tgrau.com o acercándose a la sucursal de origen; para todos los casos el remitente deberá presentar el original de su GRT, el pago del primer servicio y del segundo servicio a solicitar.
10. **SOBRE EL AUMENTO DE UN CONTACTO O CAMBIO DESTINO:** El aumento de un contacto o cambio destino, podrá ser realizado por EL CLIENTE, siendo que se puede comunicar a la central telefónica o acercándose a la sucursal de origen donde solicitó el servicio para las indicaciones del trámite correspondiente; en caso se trate de una persona jurídica podrá realizarlo mediante un correo electrónico con un e-mail corporativo al correo atencionalcliente@tgrau.com; asimismo, todo cambio realizado por EL CLIENTE será única y exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, excluyendo de cualquier responsabilidad a GLE.
11. **SOBRE LOS ENVÍOS PROHIBIDOS:** No se aceptan como envíos mercancías prohibidas como explosivos, corrosivos, radioactivos, ácidos, otros materiales tóxicos, inflamables, armas de fuego o punzocortantes, municiones, drogas, estupefacientes, pornografía y todos aquellos que sean incluidos por ley nueva (DECRETO SUPREMO N° 017-2009 – MTC). También se aplica para productos restringidos por SENASA, DIGESA e INRENA u otro que GLE considere no permitido para el transporte terrestre. El remitente está obligado a declarar el contenido de sus mercancías y entregar la documentación pertinente sean estas guías de remisión, hojas de seguridad, ficha técnica, declaración de aduanas u otro que la autoridad exija bajo responsabilidad administrativa, civil y penal que su acción amerite eximiendo de responsabilidad a GLE.

12. **SOBRE LOS ENVÍOS CON RESTRICCIONES:** Queda en potestad de GLE decidir qué artículos puede transportar, asimismo, GLE restringe el traslado de material con contenido pornográfico, animales vivos o muertos, restos humanos, objetos de valor (joyas, metales y piedras preciosas, oro, plata de cualquier forma), dinero tangible (billetes, monedas, tarjetas de crédito y cheques de viaje abierto).

GLE se encuentra en la facultad de decidir no transportar los siguientes productos: objetos a base de vidrio, productos refrigerados, televisores, porcelanato, mayólicas, productos a base de melamina, perecibles (carnes, quesos, flores, etc.) o aquellos productos que necesiten de un proceder con el servicio, sea que el envío haya sido declarado o no. GLE se reserva el derecho de no aceptar mercadería bajo su criterio pongan en riesgo o dañen a las personas, equipos, máquinas o demás mercaderías a ser transportadas.

No admitimos trasladar frutas o vegetales sometidos a control de SENASA. GLE está obligada a restringir el traslado de dichos productos hospedantes de la mosca de la fruta, restricción ordenada por la Autoridad Administrativa sobre el control de Salud, así como productos protegidos por el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre – SERFOR.

GLE se desliga de cualquier responsabilidad si es que EL CLIENTE decide proceder con el envío de cualquier producto de los párrafos antes señalado sean o no declarados.

13. **SOBRE EL CONTENIDO:** GLE no realiza la verificación del contenido ni del estado interno de los envíos; para los envíos declarados, estos se ajustarán a lo estipulado a la cláusula N° 15.

GLE no se hace responsable si EL CLIENTE, realiza envíos que contengan lo estipulado en las cláusulas N° 11 y 12, así estos se encuentren declarados.

14. **SOBRE LOS ENVÍOS CON GARANTÍA:** EL CLIENTE podrá pedir la garantía de protección de su envío a GLE pagando un costo adicional, para lo cual deberá declarar el contenido del envío; asimismo, EL CLIENTE tiene la facultad de contratar el seguro en la compañía de su preferencia; queda restringida el servicio de garantía para aquellos envíos que cuenten con un mal embalaje.

15. **SOBRE LOS ENVÍOS SIN GARANTÍA:** GLE ofrece una garantía frente a pérdidas, extravíos o daños ante casos excepcionales y poco probables; el monto de la garantía base es de hasta 10 veces el valor del flete pagado ajustándose a lo estipulado en el artículo 1461 del reglamento de la Ley General de ferrocarriles o hasta el monto de S/. 500.00 (quinientos con 00/100 soles) monto que resulte menor.

Lo estipulado en las cláusulas N° 14 y 15 no cubrirán pérdidas o daños que son causados por circunstancias ajenas al control de GLE los cuales se encuentran especificadas en las cláusulas N° 16 y

17, ni por envíos que contengan mercadería estipulada en las cláusulas N° 11 y 12, de aquellos que contengan un mal embalaje o sean causados por la demora del transporte.

16. **SOBRE LOS ENVÍOS SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA:** GLE no asumirá responsabilidad alguna, cuando se originen hechos delictivos, suplantaciones, situaciones o hechos que pongan en riesgo inminente la vida o integridad física, psicológica de nuestro personal, colaboradores o terceros, que puedan ocurrir en nuestras oficinas, agencias, terminales, almacenes o vehículos de transporte, así como siniestros que afecten a los medios de transporte, ajenos al control de GLE tales como casos fortuitos o de fuerza mayor, incluyendo pero no limitándose a: huelgas, guerras, accidentes, incautaciones, actos de enemigos públicos, embargos, disputas locales o conmociones civiles: interrupciones en las redes de transporte nacional vía terrestre y problemas mecánicos de los medios de transporte: defectos laterales o defectos inherentes en los contenidos del envío.

GLE no es responsable por los daños magnéticos ni por borraduras de imágenes electrónicas, fotográficas o grabaciones respecto a los envíos.

17. **SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS AJENAS A GLE:** GLE no será responsable de cualquier penalidad, pérdida de ingresos, pérdida de ganancias, pérdida de mercado, pérdida de reputación, pérdida de clientes, pérdida de uso, pérdida de oportunidad; ni de cualquier daño o pérdida indirecta, incidental especial o como consecuencia alguna que pudiese surgir, incluyendo, pero no limitándose a la pérdida, daño, retraso, entrega defectuosa o falta de su envío, aun cuando hubiésemos tenido conocimiento que dichos daños o pérdidas que puedan surgir o sean realizados por EL CLIENTE o terceros ajenos a los empleados de GLE.

18. **SOBRE EL SERVICIO DE REPARTO:** El servicio de reparto está sujeto a fechas y horarios de acuerdo a disponibilidad, la entrega solo se realizará en las direcciones consignada en la GRT.

Si la dirección asignada no es ubicable, se rechaza el envío o se rehúsa a pagar el servicio, el envío será devuelto a la oficina de GLE y será almacenado por 30 días calendarios. Si EL CLIENTE solicita un nuevo servicio de reparto se adicionará los costos por el nuevo servicio de reparto, así como el almacenaje o gastos administrativos que se hayan producido.

Si EL CLIENTE realiza el recojo en las oficinas de GLE, se adicionarán los costos correspondientes por almacenaje o gastos administrativos que se hubieran incurrido.

Los costos de servicio de reparto solo incluyen la entrega en el primer nivel de la vivienda o entidad comercial, cuando se requiera la entrega a partir de un segundo nivel se añadirán costos adicionales;

asimismo, EL CLIENTE exonera de cualquier responsabilidad a GLE de los daños que se puedan ocasionar por la entrega en locales que no tengan las medidas o condiciones mínimas de facilidad de entrega.

19. SOBRE LA DEMORA EN LA LLEGADA DE LOS ENVÍOS: GLE dentro de sus facultades realizará todos los esfuerzos razonables para realizar la entrega del envío dentro de los cinco (5) días laborales después de que el envío haya llegado a su destino; estos plazos están sujetos a factores externos que están fuera del control de GLE, tales como interrupciones en las redes de transporte nacional vía terrestre, problemas mecánicos de los medios de transporte, huelgas, o hechos que sean ocasionados por casos fortuitos o de fuerza mayor. También, GLE no es responsable de aquellos envíos que sufran daño parcial o total por afectaciones atribuidas al lapso de tiempo o clima. GLE no es responsable de las sanciones, multas, penalidades o cancelaciones de servicios que puedan afectar al remitente o destinatario que se hayan ocasionado por el retraso del envío.

20. SOBRE LOS PRECIOS DE LOS ENVÍOS Y FACTURACIÓN: Los precios del envío se calculan en función del peso real en kilogramos o volumen en metros cúbicos aplicándose siempre el mayor. De igual manera, cualquier envío podrá ser pesado y medido de nuevo por GLE para confirmar este cálculo.

EL CLIENTE pagará o reembolsará todos los gastos por reclamaciones, embargos, daños, perjuicios, multas y otros conceptos que sean impuesto a GLE por una entidad pública o privada que se haya ocasionado por faltas a la cláusulas N° 5, 11 y 12.

21. SOBRE LOS PLAZOS DE RECLAMOS: EL CLIENTE podrá realizar los reclamos que crea conveniente de forma presencial o por lo canales virtuales que cuenta GLE, hasta por un plazo máximo de 30 días laborables posteriores de haber solicitado el envío; para lo cual deberá contar de forma obligatoria con su GRT o comprobante de pago que haya emitido GLE.

22. SOBRE LOS PLAZOS PARA EL RETIRO DEL ENVÍO DE ALMACÉN: EL CLIENTE tendrá un plazo de tolerancia de cuarenta y ocho (48) horas luego de que el envío haya llegado a su destino final, luego de este plazo GLE realizará el cobro adicional por concepto de almacén.

23. SOBRE EL ABANDONO DEL ENVÍO: Los envíos que no sean recogidos o que no hayan podido ser entregados (se incluyen a lo estipulado en las cláusulas N° 11 y 12) serán almacenados por un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, plazo en el cual EL CLIENTE podrá solicitar la devolución del envío que no haya sido entregado o recogido (entrega sujeta al pago establecido en la cláusula N° 22), después de pasado dicho plazo el envío será declarado en abandono, siendo que mediante este contrato se autoriza y faculta a GLE a deshacer, destruir o eliminar sin derecho a reclamos posteriores.

24. **SOBRE LA ELIMINACIÓN DE ENVÍOS CON CONTENIDO PERECIBLE:** GLE se encuentra facultada a disponer la eliminación o incineración de los envíos que contenga productos perecibles, que no hayan sido recibidos o reclamados en su debida oportunidad; así como las que se encuentran en evidente estado de descomposición o putrefacción orgánica; la incineración o desecho será luego de que se haya cumplido el plazo establecido en la cláusula N° 22. Asimismo, EL CLIENTE será responsable de los daños que su mercadería en estado de descomposición o putrefacción orgánica haya afectado los bienes de terceros, otros clientes o de GLE.
25. **SOBRE LA SOLICITUD DE DATOS DE LA CONFORMIDAD DE ENTREGA:** EL CLIENTE solo podrá solicitar los datos de la conformidad de entrega hasta por treinta (30) días posteriores a la fecha de entrega del envío. GLE queda facultada para realizar los cobros que corresponda por proporcionar dicha información.
26. **SOBRE LA RUTA:** EL CLIENTE está de acuerdo con todas las rutas, desviaciones y escalas que pueda realizar GLE para el transporte de los envíos; así como la contratación de terceros para transporte por cualquier medio (fluvial, aéreo, etc...).
27. **SOBRE EL RASTREO DE LOS ENVÍOS:** EL CLIENTE podrá acceder al servicio de rastreo de sus envíos por nuestros medios de atención (virtual, presencial o llamadas telefónicas) con su código determinado (ID) en la GRT o en su ticket de recepción.
28. **SOBRE LA LEGISLACIÓN APLICABLE:** Cualquier discusión que se derive o esté relacionada en modo alguno con estos términos o condiciones estará sujeta a la jurisdicción de los tribunales del lugar de origen del envío y se regirá igualmente por la legislación de dicho lugar. EL CLIENTE se somete irrevocablemente a dicha jurisdicción, salvo disposición legal contraria.