

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1.- **Logistilab S.A.C.** es una empresa de asesoría y soporte en transporte de documentos, paquetería y carga ligera a nivel nacional. **Logistilab S.A.C.** no es propietaria de camiones, buses, aviones y/o cualquier otro medio de transporte interprovincial por tanto utilizará los medios disponibles y que considere adecuados para el traslado de los documentos, paquetes y carga encomendados hasta su destino final.

2.- **Logistilab S.A.C.** no está obligado a atender ningún tipo de embarque (Documentos, Muestras, SPX BIO) que por su naturaleza no puedan ser reemplazados en caso de pérdida, hurto o robo; aún cuando hayan sido declarados por el cliente, considerando además que no existe ninguna aseguradora que cubra embarques de muestras humanas, sangre u otros similares bajo ningún concepto. Si aún conociendo lo antes mencionado el cliente decide realizar el embarque de algún documento, muestra y/o SPX BIO que por su naturaleza sea considerado irremplazable, se entiende que lo hace bajo su cuenta y riesgo eximiendo a Logistilab S.A.C. de cualquier responsabilidad antes, durante y posterior al embarque/traslado/entrega.

3.- **Logistilab S.A.C.** no se responsabiliza por:

a) Envíos con plazos de vencimiento. **Logistilab S.A.C.** no se hace de ninguna manera responsable por envíos que sean parte de un concurso, concurso de precios y/o licitación privada o pública que tenga establecidas fecha y hora máxima de entrega. En cualquier caso, si el cliente decide usar los servicios de **Logistilab S.A.C.** para este tipo de envíos exonerará a **Logistilab S.A.C.** de cualquier responsabilidad, directa o indirecta, por el no cumplimiento de la fecha u hora máxima de entrega.

b) El deterioro de los envíos debido al incorrecto embalaje o rotulado efectuado por el remitente.

c) El dinero, joyas y otros valores (Vales de consumo, Cheques, Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, Tarjetas Pre pago, etc) que hayan sido introducidos en cartas y/o paquetes por cuenta del remitente.

d) Los bienes o productos perecibles u otra clase de recipientes que contengan líquidos y deteriore la encomienda.

e) Los datos personales inexactos del consignatario y/o destinatario.

4.- El remitente deberá entregar los envíos correctamente embalados y rotulados, caso contrario se enviará bajo su responsabilidad.

5.-El remitente está terminantemente prohibido de efectuar el traslado o envío de bienes o productos **NO AUTORIZADOS POR LEY**, tales como químicos, semillas, hierbas y/o plantas alucinógenas entre otros.

6.- El remitente deberá indicar en forma clara y correcta los datos personales del consignatario, incluidos nombre de contacto y número telefónico.

7.- En caso el consignatario no fuese hallado en el domicilio consignado en la orden de entrega se le dejará una notificación para que se apersona a recoger el bien materia de encomienda en las oficinas de la empresa o sus representantes.

8.- En caso el consignatario no recoja el envío transcurridos 15 días calendarios computados a partir de la fecha de embarque, caduca el derecho a reclamo por cuenta del remitente y/o consignatario, quedando **Logistilab S.A.C.** liberada automáticamente de cualquier responsabilidad en relación con la custodia o depósito de los bienes descritos en la declaración de envío.

9.- Todos los embarques de No Documentos, a exención de los declarados como SXP BIO, deberán tener un valor declarado en la orden de entrega; en caso de pérdida del envío, **Logistilab S.A.C.** abonará como responsabilidad máxima para embarques **NO ASEGURADOS** hasta 07 veces el valor del servicio prestado y un máximo de S/ 1,000.00 (Un Mil y 00/100 Soles). La responsabilidad de **Logistilab S.A.C.** se limitará, sin ninguna excepción, a lo declarado en la guía de remisión SUNAT entregada por el cliente.

El cliente podrá contratar a través de **Logistilab S.A.C.** una póliza de seguro, bajo las condiciones de la aseguradora, por un costo igual al 3.5% del valor del producto declarado con un deducible de 20%. **Logistilab S.A.C.** y/o la aseguradora está en la libertad de rechazar la emisión de la póliza si consideran que no se cumplen los requisitos.

10.- **Logistilab S.A.C.** no tendrá responsabilidad por daños o perdidas si están fuesen consecuencia de casos fortuitos o de fuerza mayor.

11.- El consignatario deberá verificar que el contenido del paquete concuerde con la descripción d e e s t e antes de firmar la recepción del envío; una vez firmada la orden no se aceptaran reclamos, cesando automáticamente cualquier responsabilidad por cuenta de **Logistilab S.A.C.**

La responsabilidad de **Logistilab S.A.C.** se limita a la solicitar la firma de nuestra orden de entrega como documento de conformidad, de requerirse firma en algún otro documento del cliente, este servicio deberá solicitarse por escrito vía correo electrónico y será facturado como servicio adicional.

12.- El remitente deberá conservar la presente orden de entrega pues es el único documento que sustenta cualquier clase de reclamo.

13.- En caso el envío deba ser devuelto al lugar de origen, los gastos correrán íntegramente por cuenta del remitente.

14.- El remitente al adquirir el soporte y asesoría de **Logistilab S.A.C.** declara estar debidamente enterado de todas las cláusulas anteriores las que acepta en su integridad, procediendo a firmar la presente orden en señal de conformidad.

Derechos del Transportador (Logistilab S.A.C.)

Por la naturaleza y las implicancias del transporte, sea este terrestre o aéreo, el transportador se reserva el derecho de rechazar la mercadería cuyas condiciones de embalaje no ofrezcan las garantías mínimas de seguridad para su manipulación o transporte, los cuales representen un riesgo para la seguridad de la compañía aérea, la aeronave, compañía terrestre, vehículos de transporte, el personal o equipo empleado dentro del servicio de transporte, de acuerdo a las normas vigentes del ordenamiento jurídico peruano, regulaciones de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y, a su propio criterio. Asimismo, **Logistilab S.A.C.** se reserva el derecho de no proceder con el envío o intentos de envío de la mercadería si es que el Usuario brindó información errónea respecto a la naturaleza de la misma y/o respecto de la dirección de entrega al destinatario.

El transportador no se encuentra obligado a transportar la mercadería mediante una aerolínea, vehículo o medio de transporte en específico; en ese orden de ideas, el transportador –a su criterio- utilizará la empresa de transporte o ruta en los horarios que estime más convenientes, pero manejando dichos envíos con la debida diligencia y la mayor celeridad posible. El transportador aplicará las prioridades establecidas en su reglamento o manual interno para su re encaminamiento, dando preferencia a la mercadería que -por su naturaleza- precise de transporte urgente, cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de cualquier otra índole ajena a la voluntad del transportador, la línea aérea o terrestre proceda a bajar carga de las aeronaves o vehículos. El transportador podrá retener las mercaderías a transportar mientras el Usuario no pague el porte total, de corresponder el caso. El transportador podrá dejar en custodia las mercaderías cuando:

- i) En el lugar consignado a la entrega no se encuentre el destinatario.
- ii) El destinatario se rehusó a recibir la mercadería o no quiera suscribir los documentos que acrediten la entrega de la misma.
- iii) El Usuario no haya cancelado el porte total, en caso corresponda.
- iv) El Usuario no realice el pago por el excedente de la mercadería.

- v) Se trate de mercadería restringida, según los presentes Términos y Condiciones, la cual puede ser revisada, decomisada o retenida por la autoridad competente y otras situaciones no imputables al transportador que no le hayan permitido la entrega de la mercadería como se tenía previsto según los presentes Términos y Condiciones.

El transportador tiene el derecho de no entregar la mercadería en caso el destinatario se rehúse:

- i) A firmar el documento que valide la entrega de la mercadería por parte **Logistilab S.A.C.**
 - ii) A dejar que el personal de **Logistilab S.A.C.** realice una toma fotográfica de la entrega de la mercadería.
-

Obligaciones del Remitente/Usuario

El remitente está obligado a entregar la mercadería debidamente embalada (se recomienda utilizar burbupack), en el lugar y tiempo convenidos, con indicación del nombre y dirección del destinatario, lugar de entrega, valor, número, peso y volumen de la mercadería. En caso el Usuario no brinde la información correcta respecto a cualquiera de los datos antes señalados - los cuales son necesarios para el correcto envío de la mercadería-, el envío será cancelado y **Logistilab S.A.C.** no estará en obligación de realizar un reembolso.

El tiempo de espera para recoger los productos es de diez (10) minutos, en caso el remitente exceda este tiempo, **Logistilab S.A.C.** reprogramará el recojo al siguiente día hábil.

El remitente deberá presentar de manera obligatoria su documento de identidad (DNI, CE o pasaporte, según corresponda).

El remitente es el único responsable en caso la mercadería declarada no sea la misma que fue recibida, exonerando de cualquier responsabilidad a **Logistilab S.A.C.**

El remitente deberá proporcionar los documentos que permitan el libre tránsito de la mercadería y los que sean necesarios para el cumplimiento de las formalidades de la policía, SUNAT, sanidad, y cualquier otra autoridad que lo requiera.

El remitente deberá sufrir los comisos, multas y otras sanciones por concepto de envío de mercadería restringida que se impongan por infracción de normativa e indemnizar a **Logistilab S.A.C.** por los perjuicios causados por la violación de las mismas.

El remitente deberá conservar la orden de servicio **Logistilab S.A.C.** entregada en el momento de recojo, pues es el único documento que sustenta cualquier clase de reclamo.

En cualquier caso en el que **Logistilab S.A.C.** se haya reservado el derecho de no proceder con el envío de la mercadería según lo estipulado en los presentes Términos y Condiciones y ésta no haya sido decomisada o retenida por la autoridad competente, el costo por la devolución de la mercadería al lugar inicial de recojo siempre correrá por cuenta del Usuario, en atención a que dentro de las obligaciones de este en su condición de tal reviste el conocer aquellos elementos no admitidos para su transporte interno en el país.

Validación de la mercadería

El transportador validará solo el peso y medidas de la mercadería entregada por el Usuario con la información declarada; en caso el peso o peso volumétrico real sea mayor al declarado, se cobrará al Usuario el excedente. El transportador no examina a profundidad el contenido de la mercadería (no abre la mercadería que se encuentra embalada por el Usuario) **y presume de buena fe que dicha mercadería que le ha sido entregada por el Usuario es la misma que éste último ha declarado.** Sin embargo, ante sospecha evidente del transportador de haber recibido mercadería restringida, está facultado de avisar a las autoridades que resulten correspondientes para la retención, decomiso o revisión de la misma.

Sin perjuicio de que el transportador no examine a profundidad la mercadería, cabe la posibilidad que en algún momento del envío, le sea realizado un examen de rayos X.

Contenido y embalado

Logistilab S.A.C. no realiza verificación alguna respecto al contenido y/o estado interno de los paquetes que se nos entregan. En caso el envío contenga elementos peligrosos, prohibidos o de riesgo bioquímico, **Logistilab S.A.C.** no tiene responsabilidad alguna en dicho hecho, entendiendo esto en tanto es deber imputable al remitente el verificar el estado del bien por transportar, así como que el mismo se encuentre permitido para su envío por ley y mandatos internacionales.

El correcto embalaje de los envíos es responsabilidad total del Usuario, **Logistilab S.A.C.** no verifica que el embalaje sea el correcto, por ello no asumirá responsabilidad en tanto posibles daños que el producto pueda sufrir si no se utilizó el embalaje adecuado. En base a un criterio razonable, **Logistilab S.A.C.** se reserva el derecho de rechazar aquellos paquetes que se encuentren manifiestamente mal embalados. Adicional a esto, en caso **Logistilab S.A.C.** le venda al Usuario material de embalado, esto no supone que la responsabilidad en tanto este procedimiento sea asumida por nuestra empresa.

Logistilab S.A.C. tiene el derecho más no la obligación de revisar el contenido de los sobres, paquetes y/o carga que le sean encomendados.

Responsabilidad del Transportador (Logistilab S.A.C.)

El transportador es responsable de la mercadería entregada para su envío, desde el momento en que la reciba hasta que la entregue al destinatario en el lugar señalado por el Usuario, y según la forma y el tiempo correspondientes al tipo de servicio ofrecido.

Respecto al valor declarado de la mercadería en la orden de servicio **Logistilab S.A.C.** (el mismo que deberá de ser sustentado a través de cualquier documento de compra o venta, **Logistilab S.A.C.** será responsable hasta por un máximo de S/ 1,000.00 (Un Mil y 00/100 Soles) por concepto de daños o pérdidas ocasionados que se produzcan durante el transporte de la mercadería.

El valor declarado en la guía por parte del remitente es el que se considerará para todos los fines pertinentes. En ese sentido, en caso exista reclamo por daños que sean atribuibles al transportador, el reembolso del dinero se efectuará en base al valor declarado, sin cuestionar si el valor de mercado difiere con este. En caso el valor declarado se encuentre en una moneda diferente al sol peruano, se realizará el cambio a sol peruano, para hacer la devolución respectiva. Bajo ninguna circunstancia el monto solicitado por el Usuario puede ser mayor al declarado, siendo que esto constituye un ilícito, pues la información proporcionada tiene el calidad de declaración jurada ante la Entidad Pública.

Cualquier reclamo deberá realizarse por escrito mediante nuestro canal reclamos@logistilab.pe o nuestro canal web <https://logistilab.pe/index.php/contact-us/>

Indemnidad

El usuario se compromete de exonerar de responsabilidad, indemnizar y mantener indemne y libre de daño a **Logistilab S.A.C.**, sus directores, funcionarios, empleados y agentes frente a cualquier demanda, reclamo, denuncia, queja, multas, sanciones, costos y gastos, incluyendo honorarios razonables de los abogados, iniciados por terceros debido a o con origen en el contenido que el usuario envíe.

Responsabilidad y Límite de Garantía

Logistilab S.A.C. solo brinda el producto y/o servicio de Courier, monitoreo del envío y/o recepción de la mercadería; en tal sentido, no asume responsabilidades sobre el contenido de la mercadería. En ningún caso **Logistilab S.A.C.** será responsable por daños, lucro cesante, o por cualquier otro perjuicio que pudiera sufrir el usuario, como consecuencia de las operaciones realizadas o no realizadas, por envío y/o recepción de mercadería a través de **Logistilab S.A.C.** Así como tampoco, es responsable sobre la información suministrada por el usuario o los daños a terceros.

No se será responsable de los actos u omisiones del Usuario, lo que incluye, a modo de ejemplo, la declaración incorrecta de la carga, los errores o deficiencias en el embalaje, en la protección, en el marcado o en la dirección del envío, o las acciones u omisiones del destinatario o de cualquier otra persona interesada en el envío.

Tampoco se será responsable si el Usuario o el destinatario violan cualquiera de los términos del acuerdo. No se será responsable por pérdidas, daños, retrasos, entregas incompletas, entregas equivocadas, falta de entrega, información errónea u omisión de suministro de información en relación con envíos de dinero en efectivo, divisas o cualquier otro artículo prohibido.

No se será responsable por pérdidas, daños, retrasos, entregas incompletas, entregas erróneas, falta de entrega, información errónea u omisión de suministro de información en relación con el envío que hubiera sido causado por circunstancias fuera de control, lo que incluye, a modo de ejemplo, desastres naturales, riesgos aéreos, condiciones climáticas, demoras mecánicas, cruce de paquetería por el corto plazo de recojo entre un pedido y otro, actos de enemigos públicos, guerras, huelgas, conmociones civiles o acciones u omisiones de autoridades públicas (incluidos funcionarios de aduana y sanitarios) con autoridad real o aparente.

Reclamos por pérdidas, daños o demoras

Todos los reclamos deben hacerse por escrito y dentro de plazos estrictos. El derecho a iniciar un reclamo por daños y perjuicios se extinguirá a menos que se inicie una acción dentro del período de 30 (Treinta) días desde la fecha de entrega del envío o desde la fecha en la que el envío debió haberse entregado.

El reclamo debe documentarse dentro de los veintiún (21) días posteriores a que se haya notificado. Para ello, el Usuario debe enviar toda la información relevante relacionada con el reclamo. No se está obligado a atender ningún reclamo hasta que se hayan pagado todos los cargos de transporte; no podrá deducirse la cantidad reclamada de dichos cargos.

Si el destinatario acepta el envío sin dejar registrado ningún daño en el registro de entregas, se asumirá que el envío se entregó en buenas condiciones. Para que se pueda considerar un reclamo por daños, el contenido, la caja de cartón original y el embalaje deben ponerse a disposición para su inspección.

Cambios de Términos de Uso

Logistilab S.A.C. se reserva el derecho, a su sola discreción, de actualizar, cambiar, modificar, añadir o quitar cualquier porción de los Términos y Condiciones Generales y/o Especiales (aplicadas a los servicios específicos), toda o en parte, en cualquier momento. Los cambios en los Términos y Condiciones Generales y/o Especiales serán efectivos cuando se publiquen. La continuación del uso del sitio web y/o de los productos y/o servicios puestos a disposición en o a través del sitio web después de haber sido publicado cualquier cambio, será considerado como aceptación de esos cambios.

En caso que el Usuario no esté de acuerdo con los términos y condiciones que conlleven cualquier actualización del Software, deberá abstenerse de utilizar el Sitio Web, aplicaciones y sus actualizaciones, toda vez que la utilización de éstos implica una manifestación de voluntad expresa del Usuario con todos los términos y condiciones vigentes.
