



# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS, ENCOMIENDAS Y CARGA EN GENERAL

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO (06/03/2023)

La realización o adquisición del Servicio de Transporte en **EMPRESA DE SERVICIOS CHAN CHAN S.A.** (en adelante **LA EMPRESA**) establece que **EL CLIENTE** (persona natural o jurídica) ene CONOCIMIENTO Y ACEPTA las condiciones abajo especificadas, de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigente, por lo que se solicita tener en cuenta las siguientes cláusulas antes de tomar nuestro servicio de Transporte:

- 1. SERVICIO DE ENVÍOS:** El servicio de envíos que ofrece LA EMPRESA es del TRANSPORTE DE MERCANCÍAS, ENCOMIENDAS Y CARGA EN GENERAL, en los siguientes puntos de destino: LIMA, CHIMBOTE, TRUJILLO, CHICLAYO, PIURA Y VICEVERSA por los medios de transporte que la empresa cuenta y crea conveniente y los cuales se encuentra amparados por la Guía de Remisión Transportista (en adelante GRT) y/o comprobante de pago (Boleta o factura) emitido por LA EMPRESA.
- 2. SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:** LA EMPRESA, NO Autoriza a ningún, colaborador, empleado o tercero que ofrezca nuestros servicios para que contravengan a lo ya estipulado en los presentes términos y condiciones de servicios y/o las modificaciones que se realicen en adelante.
- 3. CONCEPTO DE CLIENTE:** Queda entendido como CLIENTE a cualquier persona jurídica o natural (**con capacidad de ejercicio plena**) que solicite los servicios de TRANSPORTE o envíos de LA EMPRESA ya sea como Remitente, Consignatario (destinatario) y/o contacto, que se encuentre debidamente consignados en la GRT y/o comprobante de pago emitido por LA EMPRESA.

Queda BAJO RESPONSABILIDAD de EL CLIENTE la información que otorgue e indique a LA EMPRESA para la emisión de la GRT y/o comprobante de pago (Boleta o Factura); asimismo, EL CLIENTE tiene la OBLIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD de revisar los datos, avisos y términos que se consignen en GRT y/o comprobantes de



pago que emita LA EMPRESA, siendo que NO SE ACEPTARÁN RECLAMOS O CAMBIOS POSTERIORES; LA

EMPRESA queda eximida Y/O EXCENTA de toda responsabilidad por datos entregados por EL CLIENTE que sean incorrectos o inexistentes. Si EL CLIENTE requiere algún cambio en datos del comprobante posteriores al emitido por LA EMPRESA será verificado por el área contable y tendrá un costo adicional de **S/.5.00 (Cinco Soles)** por la emisión del nuevo comprobante a cargo de EL CLIENTE.

**4. SOBRE ANULACIÓN, DESISTIMIENTO Y RETIRO DE MERCADERÍA :** EL CLIENTE sólo podrá solicitar el retiro de su envío y anulación del servicio hasta SESENTA minutos después de haber solicitado el servicio (y siempre que no esté embarcado o dentro de la unidad de transporte) pasado este lapso de tiempo EL CLIENTE NO podrá solicitar el retiro de su mercadería y se procederá a cumplir con el servicio contratado; asimismo, si se llegase a concretar el retiro de mercadería y anulación del servicio **EL CLIENTE** deberá realizar el pago de **S/. 8.00 (Ocho con 00/100 soles)** por concepto de gastos administrativos en envíos con flete menor a **S/. 100.00 (Cien con 00/100 soles)** y/o el **10% del valor del flete para envíos mayores a S/. 100.00 (Cien con 00/100 soles)**.

**5. RESPONSABILIDAD EMBALAJE DEL ENVÍO:** EL CLIENTE será el ÚNICO RESPONSABLE del EMBALAJE Y DEBIDO ROTULADO DEL ENVÍO; siendo que deberá tomar todas las medidas necesarias para proteger su contenido; asimismo, queda en potestad de LA EMPRESA de aceptar o rechazar el envío. Si el remitente aún solicita el transporte del envío que cuente con un “mal embalaje” **quedará bajo responsabilidad del remitente** y deberá firmar el formato de DECLARACIÓN JURADA asumiendo cualquier daño que se pueda ocasionar o sufrir la mercadería durante el trayecto de transporte desde su despacho hasta su destino final, EXONERANDO a LA EMPRESA de cualquier responsabilidad.

**6. DOCUMENTOS OBLIGATORIOS QUE EL CLIENTE DEBE ADJUNTAR O ANEXAR A LA GRT:** EL CLIENTE es el ÚNICO RESPONSABLE del debido llenado y la verificación de los documentos anexos que DEBERÁ adjuntar (facturas, guías de remisión remitente, boletas, etc.) a la GRT y que estos cuenten con los datos exigidos por SUNAT, SERFOR, SENASA u otra entidad fiscalizadora; así como de los documentos que deben acompañar a su envío, LA EMPRESA NO SERÁ RESPONSABLE de cualquier 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, borrones, tachas o cualquier otra observación realizada en los documentos anexos a la GRT.

**7. CONFIDENCIALIDAD Y CUIDADO DE LA CLAVE O NÚMERO DE COMPROBANTE:**

EL CLIENTE será el único responsable de la recepción de la Clave o Número de Comprobante. Queda bajo responsabilidad de EL CLIENTE la divulgación de la clave o número de comprobante de envío emitido por LA EMPRESA.

**8. CLAVE DE SEGURIDAD PARA ENTREGA DE ENVÍOS:** Todo envío contará con una clave o Número de Comprobante; asimismo, la clave de seguridad será requisito OBLIGATORIO para la entrega del envío; el remitente es el único responsable de la difusión y confidencialidad de su clave de seguridad o número de comprobante, por lo cual EXCLUYE de cualquier responsabilidad a LA EMPRESA.

LA EMPRESA no se encuentra autorizada a solicitar **bajo ningún concepto** (llamadas telefónicas, mensajes de texto, etc.) la clave de seguridad o número de comprobante a EL CLIENTE; salvo que el cliente requiera información del estado de su envío a la empresa. La empresa solicitará el Nro. De comprobante (Boleta y/o Factura)

**9. ENTREGA DEL ENVÍO:** Para la entrega de los envíos ya sea en oficina o mediante el servicio de reparto, EL CLIENTE deberá presentar OBLIGATORIAMENTE el original de su documento de identidad, tener conocimiento del envío y OTORGAR su clave de seguridad o NÚMERO DE COMPROBANTE, así como realizar la declaración de sus datos: Nombre completo, número de documento de identidad, Firma y colocar huella dactilar además colocar fecha y hora que recibe el envío en ticket o cargo de entrega, en calidad de conformidad de recepción de su envío; EL CLIENTE está obligado a declarar estos datos como medida de seguridad, caso contrario LA EMPRESA NO hará ENTREGA del envío a EL CLIENTE. Si EL CLIENTE no se encuentra conforme con el servicio podrá realizar su observación en el comprobante y/o cargo de entrega o mediante el libro de reclamaciones físico que se encuentra en cada oficina de LA EMPRESA, dentro del plazo establecido en la Cláusula 21° (Dentro de las 24 horas posterior a su entrega).

**10. CAMBIO DE CONSIGNATARIO Y/O CAMBIO DE DESTINO:** Para entrega de envíos a personas que no estén consignados en la FACTURA, BOLETA Y/O GRT (en adelante TERCERO) APLICA PARA ENVÍOS REZAGADOS se deberá realizar lo siguiente:

Para personas Jurídica: Se deberá presentar una carta poder en original (con membrete de preferencia), donde deberá contener los datos del envío, lugar de



des no a cambiar, asumiendo los costos de flete de ser el caso, los datos completos del consignatario TERCERO (nombre completo y número de documento de identidad), así como la copia del documento de identidad del representante legal de EL CLIENTE.

Para persona Natural: Presentará una Carta Poder detallando los datos del envío, copia de DNI de EL CLIENTE solicitante, así mismo deberá de consignar datos del TERCERO (nombre completo, número de documento de identidad) Copia de DNI de TERCERO O INDICAR Destino a cambiar.

Para ambos casos el TERCERO deberá declarar sus datos (firma, nombre completo, número de documento de identidad Y HUELLA DIGITAL) en el CARGO de entrega en calidad de conformidad de entrega del envío; si el TERCERO no se encuentra conforme con el servicio podrá realizar su observación en el mismo Cargo de entrega o mediante el libro de reclamaciones físico que se tiene en cada oficina de LA EMPRESA.

- 11. SOBRE EL CONTENIDO DEL ENVÍO: LA EMPRESA No Realiza verificación del contenido, no verifica** estado de conservación o funcionamiento de los envíos; para los envíos declarados, estos se ajustarán a lo estipulado a la cláusula N°15 EL CLIENTE pague costo adicional por garantía de protección o Contrate su Seguro por el valor de su mercadería **DECLARADA** en el comprobante emitido por LA EMPRESA. LA EMPRESA no se hace responsable si EL CLIENTE, realiza envíos que contengan lo estipulado en la cláusula N°12 ENVIOS PROHIBIDOS y Cláusula N°13 ENVÍOS CON RESTRICCIONES, así estos se encuentren declarados.
- 12. ENVÍOS PROHIBIDOS:** Según el DECRETO SUPREMO N°017-2009-MTC, Está PROHIBIDO el transporte de drogas, armas de fuego o punzo cortantes, materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares y todo aquellos que sean incluidos por ley en mención.
- 13. ENVÍOS CON RESTRICCIONES:** Queda en potestad de LA EMPRESA decidir qué artículos puede transportar, asimismo, LA EMPRESA restringe el transporte 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).

LA EMPRESA, se encuentra en la facultad de decidir en no enviar 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.

**No aceptamos trasladar frutas y/o vegetales sometidos a control** de SENASA. LA EMPRESA está obligada a restringir el envío y/o 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.

LA EMPRESA se desliga de cualquier responsabilidad si es que EL CLIENTE decide proceder con el envío de cualquier producto de los párrafos antes señalados se encuentren o no declarados en Comprobantes emitidos por LA EMPRESA.

14. **RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA SOBRE LOS ENVÍOS:** Frente a pérdidas, extravíos, sustracción deterioro, destrucción, entrega errónea o suplantación y/o daños que sufra el envío, casos excepcionales y poco frecuentes; LA EMPRESA Se obliga a reconocer **SOLO Diez (10) veces el valor del flete pagado**, conforme lo estipulado en el Artículo **146° 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.**
15. **ENVÍOS CON GARANTÍA DE PROTECCIÓN:** EL CLIENTE podrá solicitar la garantía de protección de su envío a LA EMPRESA **PAGANDO UN PORCENTAJE Y/O COSTO ADICIONAL**, para lo cual deberá declarar el contenido y valor real de su envío; queda restringido el servicio de garantía para aquellos envíos que cuenten con un mal embalaje. Asimismo, EL CLIENTE tiene la Facultad de contratar un Seguro por el valor del contenido de su envío en la compañía de su preferencia. Si **EL CLIENTE** conoce que el contenido de su envío tiene valor mayor a **S/.5000 (Cinco Mil Soles)** Está **OBLIGADO** a contratar un Seguro por el **VALOR DEL CONTENIDO** de su envío; si EL CLIENTE adquiere el servicio de transporte de Empresa de Servicio Chan Chan S.A. sin tomar ninguna de estas opciones de garantía de protección antes mencionadas, LA EMPRESA realizará el servicio de transporte, pero **EL CLIENTE ASUME TODA RESPONSABILIDAD Y RIESGO SOBRE EL CONTENIDO DE SU ENVÍO, LA EMPRESA NO TIENE RESPONSABILIDAD ALGUNA SOBRE EL CONTENIDO.**
16. **SOBRE LOS ENVÍOS SIN RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA :** LA EMPRESA NO asumirá **RESPONSABILIDAD ALGUNA**, cuando se produzcan, Robos, asaltos, hurtos, suplantaciones y demás hechos delictivos; así como 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 y/o vehículos de transporte, sean durante todo traslado incluyendo recojo de envíos desde almacén o durante Reparto de envíos a domicilios y todo tipo de traslado de los envíos de EL CLIENTE, así como siniestros que afecten a los medios de transporte, ajenos al control de LA EMPRESA 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. **QUEDA A CRITERIO DE LA EMPRESA LA APLICACIÓN DE LA CLÁUSULA N°14.**

LA EMPRESA no ES ESPONSABLE por los daños magnéticos, ni por borraduras de imágenes electrónicas, fotográficas o grabaciones respecto a los envíos.

**17. RESPONSABILIDAD CIRCUNSTANCIAS AJENAS A LA EMPRESA: EL CLIENTE ESTA OBLIGADO a tomar sus Precauciones siendo EL ÚNICO RESPONSABLE por los envíos con plazo para entrega, envíos térmicos con contenido congelado o perecible. LA EMPRESA no será responsable de cualquier penalidades, pérdida de ingresos, pérdida de ganancias, pérdida de mercado, pérdida de reputación, pérdida de clientes, pérdida de uso, pérdida de una 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 pueden surgir realizados por EL CLIENTE o terceros ajenos a los empleados de LA EMPRESA.**

**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 el Comprobante de Pago (Boleta y/o Factura) y la GRT

- Si la dirección consignada no es ubicable, se rechaza el envío o se rehúsa a pagar el servicio, el envío SERÁ DEVUELTO A LA OFICINA PRINCIPAL y será almacenado por 30 días calendarios, si EL CLIENTE solicita un nuevo servicio de reparto se adicionará los costos adicionales por el nuevo servicio de reparto, así como el almacenaje y/o gastos administrativos que se hayan producido.





- Si EL CLIENTE realiza el recojo en las oficinas de LA EMPRESA, se adicionarán los cobros adicionales correspondientes por Almacenaje y/o gastos administrativos que se hubieran incurrido.

Los costos de servicio de reparto **SOLO INCLUYEN** la entrega en el **PRIMER PISO** de la vivienda o establecimiento comercial, cuando se requiera la entrega a partir de un segundo nivel se incluirán **COSTOS ADICIONALES Y A DISPONIBILIDAD O CRITERIO DE LA EMPRESA**; asimismo, **EL CLIENTE** exonera de cualquier responsabilidad a **LA EMPRESA** 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. DEMORA EN LA LLEGADA DE LOS ENVÍOS:** LA EMPRESA dentro de sus facultades realizará todos los esfuerzos razonables para realizar la entrega del envío dentro de **2 DÍAS** laborales, después de que el envío haya llegado a su destino O ANTES; estos plazos no están sujetos a factores externos que estén fuera del control de LA EMPRESA, 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; asimismo, LA EMPRESA NO ES RESPONSABLE de aquellos envíos que sufran daño parcial o total por afectaciones atribuidas al lapso de tiempo, clima LA EMPRESA no es responsable de las sanciones multas, penalidades o cancelaciones de servicios que puedan afectar a el remitente o destinatario que se hayan ocasionado por el retraso del envío.
- 20. PRECIOS DE LOS ENVÍOS Y FACTURACIÓN:** Los precios del envío se calculan en función del peso y volumen aplicándose siempre el mayor, y cualquier envío podrá ser pesado y medido de nuevo por LA EMPRESA para confirmar este cálculo. Además, estos se rigen por la Tabla de Tarifas Vigente al momento de adquirir o tomar el Servicio de transporte.
- 21. PLAZO PARA RECLAMOS:** EL CLIENTE podrá realizar los reclamos que crea conveniente de forma presencial o por escrito a LA EMPRESA, dentro de un plazo máximo de 24 horas posteriores de haber solicitado el envío o recepcionado su envío, para lo cual deberá contar de forma obligatoria con su Comprobante (Boleta o Factura) o GRT, que haya emitido por LA EMPRESA.
- 22. PLAZO PARA EL RETIRO DE ENVÍOS:** EL CLIENTE está **OBLIGADO** a realizar seguimiento de sus envíos, tendrá un plazo de tolerancia de **Treinta días**



**Calendarios (30)**, luego que el envío haya sido despachado o enviado, sin costo adicional solo CON RECOJO EN OFICINA, pasado este plazo. **Todos los envíos van a ALMACEN, LA EMPRESA realizará el cobro adicional de S/3.00 (Tres Soles) diarios por este concepto.**

- 23. ABANDONO DE EL ENVÍO:** Los envíos que no sean recogidos en oficina o que no hayan podido ser entregados, por no ubicación de dirección, falta de pago de flete o por no recepción o reconocimiento de envío, (se incluyen a lo estipulado en las cláusulas N°12 Envíos Prohibidos y Clausula 13° Envíos con Restricciones) serán almacenados por un plazo máximo de **SEIS MESES**, bajo COSTO del EL CLIENTE por Almacenaje, plazo en el cual **EL CLIENTE** podrá solicitar la devolución del envío que no haya sido entregado o recogido (entrega sujeta al pago de la liquidación de Almacenaje por los días correspondientes establecido en la cláusula precedente N°22), después de pasado dicho plazo el envío será declarado en **ABANDONO, siendo que mediante este contrato se autoriza y faculta a LA EMPRESA a deshacer, destruir, eliminar sin derecho a reclamos posteriores.**

**EL CLIENTE** podrá solicitar la entrega de su envío que se encuentra en ALMACEN, presentando en nuestras oficinas una Solicitud con sus datos completos indicando los datos claros y específicos del envío, y suscrito por el remitente o consignatario. En caso de Persona Jurídica deberá presentar la solicitud en papel membretado, adjuntando copia de DNI y suscrito por el representante legal. LA EMPRESA procede a dar trámite a la solicitud en un plazo máximo de **7(Siete) días hábiles**, en la cual LIQUIDARÁ costos de Almacenaje y demás gastos realizados o facturados, notificando al solicitante para se realice los pagos correspondientes.

- 24. SOBRE LA ELIMINACIÓN DE ENVÍOS CON CONTENIDO PERECIBLE:** LA EMPRESA se encuentra facultada a disponer la eliminación o incineración de los envíos que contenga **productos perecibles**, que no hayan sido recepcionadas o reclamadas 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 detectarse sin ser necesario que se haya cumplido el plazo establecido en la cláusula N°22 PLAZO DE RETIRO DE ENVÍOS; 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 la empresa.





- 25. SOLICITUD DE CARGOS DE LA CONFORMIDAD DE ENTREGA:** EL CLIENTE solo podrá solicitar los datos de la conformidad de entrega hasta por treinta **días (30) calendarios posteriores** a la fecha de envío, pasado este plazo LA EMPRESA **NO CONSERVA** cargos de envíos entregados, LA EMPRESA queda facultada para realizar los cobros que corresponda por proporcionar dicha información, siempre que se encuentren dentro del plazo antes mencionado.
- 26. SOBRE LA RUTA:** EL CLIENTE está de acuerdo con todas las rutas, desviaciones y escalas que pueda realizar LA EMPRESA para el transporte de los envíos; así como la contratación de terceros para transporte por cualquier medio (fluvial, aéreo, etc....).
- 27. SOBRE LA LEGISLACIÓN APLICABLE:** Cualquier controversia 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 en contrato.

