

# POLÍTICAS DE ENVÍOS

## CONSIDERACIONES GENERALES:

1. El tiempo de entrega promedio en Lima METROPOLITANA es de 24 horas, a nivel nacional para capital de departamento es de 24 – 48 horas y para ciudades en tránsito el tiempo de entrega depende de la distancia del destino en condiciones regulares\*
2. La mercadería tendrá un seguro de hasta S/ 400 incluido en la tarifa. Si el valor a enviar es superior a este monto, se cobrará el 1% del valor del producto de manera adicional.
3. Los pedidos same day solo tienen 1 intento de entrega, los pedidos con tiempo de entrega de más de 48 horas tienen 2 intentos de entrega.
4. Si el pedido es fallido luego del segundo intento, este regresará a la base del operador logístico. Aquí se coordinará:
  - a) Sale una tercera vez a campo.
  - b) Devolución al vendedor.En ambos casos se cobrará como un nuevo envío.
5. Sin perjuicio de los tiempos de entrega promedio establecidos en el punto 1, el operador logístico podrá coordinar el horario y lugar de entrega para evitar problemas con dicha labor.
6. Los siguientes productos no se aceptarán para transporte vía aérea por ningún motivo: materiales ni objetos explosivos, gases inflamables, tóxicos no tóxicos, sustancias corrosivas, etc.
7. Los traslados de los productos son en condiciones y temperaturas regulares<sup>1</sup>.
8. Envíos con plazos de vencimiento: este tipo de envíos deberán ser recibidos por el operador logístico con al menos 48 horas laborales de anticipación (no se consideran sábados, domingos y feriados).
9. No se admitirán sobres o paquetes con documentos o bien de valor, como: títulos, valores, cheques, pagarés, joyas, cristales artefactos, entre otros.
10. El peso máximo de un paquete es de 10 kilos. Máximo podemos recibir 8 paquetes de 10 kilos por servicio. Si el paquete tiene más de 10 kilos, se deberá coordinar con el operador logístico directamente.
11. El sobre o paquete puede ser recibido por cualquier persona que se encuentre en la dirección de entrega, presentando su DNI vigente.
12. Los cargos que se manejan son digitales y constaran de fotos como confirmación de entrega.
13. Los envíos devueltos al Operador Logístico permanecerán ahí durante 15 días hábiles como máximo. Después de transcurrido ese tiempo, se procederá después de 45 días al tratamiento definitivo (destrucción), según Resolución Ministerial N° 572 – 2008 MTC/03.
14. Los envíos a Iquitos se harán por vía Aérea.
15. Los envíos tienen que estar debidamente rotulados. Se deberá especificar claramente los datos del destinatario como nombres y apellidos, dirección exacta, referencia, teléfono celular.

---

<sup>1</sup> \*Condiciones no regulares son cancelaciones de vuelo, mal tiempo, tomas de carretera, fenómenos naturales, factores externos, socio ecológicos, caso fortuito o fuerza mayor, etc. En caso las condiciones irregulares continúen, se informará a los clientes mediante nuestros diferentes canales de atención.

## **RESTRICCIONES EN LA ENTREGA:**

**Los productos que a continuación se mencionan no se aceptarán para embalados ni transporte por ningún motivo, ya que pueden poner en riesgo la salud, seguridad y al medio ambiente.**

1. Explosivos: Armas y municiones, pólvora, cartuchos, dinamita, bombas, envases que hayan contenido pólvora, entre otros.
2. Gases y líquidos a presión e inflamables o tóxicos: Cilindros de aire u oxígeno comprimido, bebidas en descomposición, bebidas gaseosas, gas comprimido o licuado, entre otros.
3. Sólidos inflamables: Fósforo, carbón, desechos médicos, entre otros.
4. Sustancias infecciosas o radiactivas: Animales infectados, residuos clínicos, entre otros.
5. Hielo seco o materiales magnetizados
6. Drogas prohibidas
7. Bienes considerados patrimonio cultural
8. Productos perecibles
9. Armas de fuego: Armas con o sin licencia.
10. Otros: Termómetros de mercurio, botiquines de emergencia implementados, artículos medicinales, baterías de litio.

**Sólo será recibida aquella mercancía que pertenezca a la Clase b (gases) y Clase h (varios / cosméticos) según la clasificación del Reglamento de Mercancía Peligrosa IATA.**

## **PREPARACIÓN DE LOS PEDIDOS PARA ENVÍO**

- Los pedidos serán recogidos completamente cerrados y asegurados.
- El tamaño del embalaje debe estar acorde a la dimensión del envío, evitando incremento de volumen. Los pedidos para provincia tienen que ser colocados en cajas.
- Todos los envíos con más de 1 pieza se agruparán para formar uno solo. En caso no puedan agruparse se colocará el número de pieza en el rótulo.
- Los cargos y/o documentación de los pedidos, deberán ser anexados a cada envío respectivamente.

## **SOBRE EL RECOJO DE PAQUETES:**

- El recojo se realizará en los almacenes acordados por el cliente.
- En el momento del recojo los pedidos deberán estar debidamente habilitados, etiquetados y con la documentación completa.
- Las guías de remisión serán recepcionadas al momento del recojo, solo para el cumplimiento del flujo documentario. No será indispensable la firma de la guía al momento de la entrega.
- El recojo se hará de Lunes a Sábado en el horario de 8am a 6pm.

- El cliente es el responsable de tener los envíos listos desde la hora pactada en el momento de la programación.

#### **SOBRE LA ENTREGA DE LOS PAQUETES:**

- Los estados de sus pedidos serán actualizados en tiempo real y georeferenciados.
- El servicio contempla el recojo desde sus instalaciones y 2 intentos de entrega.
- Coordinación por teléfono para una entrega efectiva, notificación por mensaje de texto o mail.
- Ofrecemos un servicio puerta a puerta, de no encontrar a nadie este envío será considerado “Ausente”, y se dejará constancia de la visita mediante fotos que podrán visualizarlo desde el sistema de rastreo. En automático, el pedido será visitado al día siguiente. La única posibilidad que el paquete no se entregue Puerta a Puerta es cuando el cliente establezca que prefiere recogerlo de uno de nuestros locales, al momento de hacer la compra. (Escoger opción recojo en tienda / recojo en Hub logístico).
- Por temas de seguridad, nuestros operadores no buscarán ni asumirán como válido ningún interior o número que no esté claramente especificado en las referencias de entrega.
- La distribución en zona urbana o interurbana no aplica para aquellas zonas consideradas peligrosas por contar con alto índice de robos, con mayor razón si son productos de alto valor.

#### **SOBRE TIEMPOS DE ENTREGA**

##### **Tiempos Estimados:**

- Lima: Pedidos ingresados hasta las 6pm: 24hrs
- Lima: Pedidos ingresados luego de las 6pm: 48hrs
- Reparto Local en Provincia: 24hrs
- Lima a Provincia: Rango de 48 a 72 horas
- Provincia a Provincia: Rango de 48hrs a 72hrs
- Los Domingos no hay recojo o entrega de mercadería
- Los envíos que son dentro de Lima tienen diferentes tiempos de entrega, siendo estos divididos en 3 zonas.

##### **a. Lima Metropolitana (Máximo 24 horas)**

- i. Barranco
- ii. Bellavista
- iii. Breña
- iv. Callao
- v. Chorrillos
- vi. El Agustino
- vii. Jesus María
- viii. La Molina
- ix. La Perla

- x. La Punta
- xi. La Victoria
- xii. Lima
- xiii. Lince
- xiv. Los Olivos
- xv. Magdalena del Mar
- xvi. Miraflores
- xvii. Pueblo Libre
- xviii. Rímac
- xix. San Borja
- xx. San Isidro
- xxi. San Luis
- xxii. San Martín de Porres
- xxiii. San Miguel
- xxiv. Santa Anita
- xxv. Santiago de Surco
- xxvi. Surquillo

**b. Lima Alrededores (Máximo 48 horas)**

- i. *Ate*
- ii. *Carabaylo*
- iii. *Comas*
- iv. *Independencia*
- v. *Mi Perú*
- vi. *SJL*
- vii. *SJM*
- viii. *Ventanilla*
- ix. *Villa el Salvador*
- x. *Villa María del Triunfo*

**c. Lima Rural (Máximo 72 horas)** Se tienen salidas 3 veces por semana.

- i. *Ancón*
- ii. *Chaclacayo*
- iii. *Chosica*
- iv. *Cieneguilla*
- v. *Lurin*
- vi. *Pachacamac*
- vii. *Pucusana*
- viii. *Puente Piedra*
- ix. *Punta Hermosa*
- x. *Punta Negra*
- xi. *San Bartolo*
- xii. *Santa María del Mar*
- xiii. *Santa Rosa*

- xiv. Mala
- xv. Asia
- xvi. Chilca
- xvii. Santa Cruz