Términos y condiciones

Al enviar con MORON EXPRESS estás aceptando nuestros términos y condiciones:

NUEVOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO (08/08/22)

La adquisición del servicio en TRANSPORTE MORON EXPRESS SAC**. (**en adelante **LA EMPRESA)** establece que **EL CLIENTE** (persona natural o jurídica) tiene 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:

1. SOBRE EL SERVICIO DE ENVÍOS: El servicio de envíos que ofrece LA EMPRESA es del transporte de mercadería a nivel nacional por los medios que la empresa crea conveniente y los cuales se encuentra amparados por la Guía de Remisión Transportista (en adelante GRT) y/o comprobante de pago emitido por LA EMPRESA.

2. SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES: LA EMPRESA, no autoriza a ningún empleado o tercero que ofrezca servicios que contravengan a lo ya estipulado en los presentes términos y condiciones de servicios y/o las modificaciones que se realicen.

3. SOBRE EL CLIENTE: Queda entendido como CLIENTE a cualquier persona jurídica o natural **(con capacidad de ejercicio plena)** que solicite los servicios de envíos de LA EMPRESA ya sea como remitente, 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 a LA EMPRESA para la emisión de la GRT y/o comprobante de pago; asimismo, EL CLIENTE tiene la obligación 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 posteriores; LA EMPRESA queda eximida 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 solicitar el retiro de su envío y anulación del servicio hasta treinta 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; asimismo, si se llegase a concretar el retiro de mercadería y anulación del servicio EL CLIENTE deberá realizar el pago de S/. 7.00 (Siete 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. SOBRE LA PLATAFORMA DIGITAL DE LA EMPRESA:EL CLIENTE será el único responsable de los datos que consigne para la creación de usuario en las plataformas digitales de LA EMPRESA; así como de la creación y difusión de su contraseña, EL CLIENTE asume la responsabilidad del manejo por terceros de las plataformas virtuales de LA EMPRESA.

LA EMPRESA no será responsable de los hechos delictivos y/o cualquier otra contingencia que pueda ocasionar EL CLIENTE por el uso inapropiado de las plataformas virtuales o acceso a páginas no autorizadas por LA EMPRESA.

6. SOBRE EL EMBALAJE DEL ENVÍO: EL CLIENTE será el único responsable del embalaje y 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 envío que cuente con un "mal embalaje" quedara bajo responsabilidad del remitente ante cualquier daño que se pueda ocasionar o sufrir la mercadería, exonerando a LA EMPRESA de cualquier responsabilidad.

LA EMPRESA ofrecerá el servicio de ventas de insumos para el embalaje y embalaje de los envíos, siempre y cuando EL CLIENTE lo solicite, el cual contará con un costo adicional.

7. 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 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.

8. SOBRE CLAVE DE SEGURIDAD: Todo envío contará con una clave de seguridad de 04 dígitos, creada y digitada únicamente por el remitente al momento de solicitar el servicio; 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 (incluye servicios adquiridos por la plataforma digital), excluyendo de cualquier responsabilidad a LA EMPRESA.

LA EMPRESA no solicitará **bajo ningún concepto** (llamadas telefónicas, mensajes de texto, etc.) la clave de seguridad a EL CLIENTE; el requerimiento de cambio de clave de seguridad, será potestad exclusiva del remitente, servicio que solo podrá realizar mediante nuestra central telefónica automática llamando al NUMERO DE LA EMPRESA (el cambio solo podrá ser efectuado siempre y cuando el remitente realice la llamada desde el número consignado en la GRT) o desde su usuario en la plataforma digital.

9. 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, tener conocimiento y digitar su clave de seguridad de 04 dígitos, así como realizar la declaración de sus datos (firma y número de documento de identidad) en ticket de entrega en calidad de conformidad de entrega; si EL CLIENTE no se encuentra conforme con el servicio podrá realizar su observación en ticket de entrega o mediante el libro de reclamaciones físico o virtual.

Para entrega a personas que no estén consignados en la GRT (en adelante TERCERO) 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 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, además deberá tener conocimiento obligatorio de la clave de seguridad.

- Para persona Natural: Estas estarán sujetas a lo estipulado en la cláusula N° 12, además de tener conocimiento obligatorio de la clave de seguridad.

Para ambos casos el TERCERO deberá declara sus datos (firma y número de documento de identidad) en el ticket 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 ticket de entrega o mediante el libro de reclamaciones físico o virtual.

10. 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 (la solicitud solo se podrá ser efectuada siempre y cuando el remitente realice la llamada desde el número consignado en la GRT), por correo electrónico enviando un e-mail a atencionalcliente@moron express.com.pe o acercándose a la sucursal de origen; para todos los casos el remitente deberá presentar el original de su GRT, documento de identidad y todos los documentos que acrediten la propiedad del envío.

11. SOBRE LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO: El remitente podrá solicitar la devolución de su envío, por lo siguiente medios: mediante una llamada a nuestra central telefónica (la solicitud solo se podrá ser efectuado siempre y cuando el remitente realice la llamada desde el número consignado en la GRT), por correo electrónico enviando un e-mail a atencionalcliente@moron express.com.pe 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.

12. SOBRE EL AUMENTO DE UN CONTACTO Y/O CAMBIO DESTINO: El aumento de un contacto y/o cambio destino, podrá ser realizado por EL CLIENTE, siendo que se puede comunicar a la central telefónica (el cambio solo podrá ser efectuado siempre y cuando EL CLIENTE realice la llamada desde el número consignado en la GRT) o acercándose a la sucursal de origen donde solicito 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@moronexpress.com.pe; asimismo, para ambos casos EL CLIENTE deberá tener pleno conocimiento de la clave de 04 dígitos ,todo cambio realizado por EL CLIENTE será única y exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, excluyendo de cualquier responsabilidad a LA EMPRESA.

13. SOBRE LOS ENVÍOS PROHIBIDOS: Queda prohibido por ley 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 nueva. (DECRETO SUPREMO Nº 017-2009-MTC).

14. SOBRE LOS 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 valo (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 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 señalado sean o no declarados.

15. SOBRE EL CONTENIDO: LA EMPRESA norealiza la verificación del contenido ni del estado interno de los envíos; para los envíos declararos, estos se ajustarán a lo estipulado a la cláusula N° 17.

LA EMPRESA no se hace responsable si EL CLIENTE, realiza envíos que contengan lo estipulado en las cláusulas N° 13 y 14, así estos se encuentren declarados.

16. SOBRE LOS ENVÍOS CON GARANTÍA: EL CLIENTE podrá solicitar la garantía de protección de su envío a LA EMPRESA pagando un porcentaje adicional, para lo cual deberá declarar el contenido el 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.

17. SOBRE LOS ENVÍOS SIN GARANTÍA: LA EMPRESA ofrece una garantía frente a pérdidas, extravíos y/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° 16 y 17 no cubrirán pérdidas o daños que son causados por circunstancias ajenas al control de LA EMPRESA los cuales se encuentran especificadas en las cláusulas N° 18 y 19, ni por envíos que contengan mercadería estipulada en las cláusulas N° 13 y 14, de aquellos que contengan un mal embalaje o sean causados por la demora del transporte.

18. SOBRE LOS ENVÍOS SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA:LA EMPRESA no asumirá responsabilidad alguna, cuando se produzcan 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 y/o vehículos de transporte, 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.

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

19. SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS AJENAS A LA EMPRESA: 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.

20. 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 consignada no es ubicable, se rechaza el envío o se rehúsa a pagar el servicio, el envío será devuelto a la oficina de LA EMPRESA 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 nivel de la vivienda o establecimiento comercial, cuando se requiera la entrega a partir de un segundo nivel se incluirán costos adicionales; 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.

21. SOBRE LA DEMORA EN LA LLEGADA DE LOS ENVÍOS:LA EMPRESA dentro de sus facultades realizara todos los esfuerzos razonables para realizar la entrega del envío dentro de los dos días laborales después de que el envío haya llegado a su destino; 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.

22. SOBRE LOS PRECIOS DE LOS ENVÍOS Y FACTURACIÓN: Los precios del envío se calculan en función del peso real en kilogramos o en volumen en metro cúbico aplicándose siempre el mayor, y cualquier envío podrá ser pesado y medido de nuevo por LA EMPRESA 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 LA EMPRESA por una entidad pública o privada que se haya ocasionado por faltas a la clausulas N° 7, 13 y 14.

23. SOBRE LOS PLAZOS DE RECLAMOS: EL CLIENTE podrá realizar los reclamos que crea conveniente de forma presencial o por lo canales virtuales que cuenta LA EMPRESA, 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 y/o comprobante de pago que haya emitido LA EMPRESA.

24. SOBRE LOS PLAZO PARA EL RETIRO DE 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 LA EMPRESA realizará el cobro adicional por concepto de almacén.

25. SOBRE EL ABANDONO DE EL ENVÍO: Los envíos que no sean recogidos o que no hayan podido ser entregados (se incluyen a lo estipulado en las cláusulas N° 13 y 14) 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° 24), 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.

26. 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 que se haya cumplido el plazo establecido en la cláusula N° 24; 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.

27. 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 días posteriores a la fecha de entrega del envío, LA EMPRESA queda facultada para realizar los cobros que corresponda por proporcionar dicha información.

28. 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).

29. 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 asignado en la GRT.

30. 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.

31.- SOBRE LAS DEMÁS CONTINGENCIAS: EL CLIENTE acepta ajustarse a los términos y condiciones en general de LA EMPRESA ante cualquier contingencia y/o reclamo.