TÉRMINOS Y CONDICIONES DINSIDES COURIER

La adquisición del servicio en GRUPO DINSIDES S.A.C con R.U.C 20613533649 (en adelante **EL OPERADOR LOGÍSTICO**) establece que EL CLIENTE (persona natural o jurídica) tiene conocimiento y acepta las condiciones abajo especificadas de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, por lo que se solicita tener en cuenta las siguientes cláusulas.

> *"El presente contrato se rige por la legislación peruana aplicable, incluyendo, pero no limitado a: la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (Ley N.º 27181); el Código Civil Peruano; la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Ley N.º 27269); la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales; y las normativas emitidas por SUNAT, entre otras disposiciones relevantes al sector logístico."*

Sobre el servicio de envíos:
El servicio de envíos que ofrece **EL OPERADOR LOGÍSTICO** es el transporte de mercadería a nivel nacional por los medios que EL OPERADOR LOGÍSTICO crea convenientes y los cuales se encuentran amparados por el comprobante de pago emitido por **EL OPERADOR LOGÍSTICO**.

Cláusula 1. Sobre la Plataforma Digital del OPERADOR LOGÍSTICO.

Responsabilidad del Cliente sobre su Usuario y Contraseña:

EL CLIENTE será el único responsable de la información que consigne al momento de crear su usuario en las plataformas digitales dEL OPERADOR LOGÍSTICO. Esto incluye, pero no se limita a la creación y manejo de su contraseña, así como al registro de datos relacionados con los pedidos ingresados. Cualquier manejo o acceso de las plataformas digitales dEL OPERADOR LOGÍSTICO por parte de terceros, derivado de la negligencia o descuido de **EL CLIENTE**, será exclusiva responsabilidad de este último.

EL OPERADOR LOGÍSTICO no asumirá responsabilidad alguna por hechos delictivos, fraudes, accesos no autorizados, ni cualquier otra contingencia derivada del uso inapropiado de las plataformas digitales o del acceso a páginas o servicios no autorizados por **EL OPERADOR LOGÍSTICO**.

Restricciones sobre la Cuenta de Usuario:
EL CLIENTE no podrá, en ninguna circunstancia, vender, transferir ni ceder su usuario o cuenta creada en las plataformas digitales dEL OPERADOR LOGÍSTICO a terceros. Ante cualquier indicio o sospecha de incumplimiento de esta disposición o de los términos establecidos en el contrato, **EL OPERADOR LOGÍSTICO** se reserva el derecho de cancelar, suspender o inhabilitar el servicio de manera inmediata y sin previo aviso.

Condiciones para el Mantenimiento de la Cuenta: La vigencia de la cuenta del **CLIENTE** estará sujeta al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Uso responsable de los servicios: Utilizar los servicios proporcionados por **EL OPERADOR LOGÍSTICO** de manera adecuada y conforme a los términos establecidos.
- Pagos puntuales: Mantener al día los pagos correspondientes a los servicios contratados.
- Relación profesional y respetuosa: Fomentar un trato cordial y profesional entre ambas partes en todo momento.

En caso de que **EL CLIENTE** incurra en faltas relacionadas con el incumplimiento de pagos, comportamiento inadecuado, uso indebido de los servicios o falta de respeto hacia el personal o representantes del **OPERADOR LOGÍSTICO**, esta última podrá deshabilitar la cuenta y todos los usuarios vinculados a **EL CLIENTE. EL OPERADOR LOGÍSTICO** se reserva el derecho de denegar, cancelar o restringir el acceso a los servicios si considera que EL CLIENTE ha infringido cualquiera de las condiciones mencionadas.

Comunicación y Atención al Cliente:
EL CLIENTE se compromete a canalizar cualquier consulta, requerimiento o reclamo a través de los canales oficiales establecidos por **EL OPERADOR LOGÍSTICO.** Toda comunicación debe ser realizada de manera profesional, respetuosa y cordial. **EL OPERADOR LOGÍSTICO** no responderá ni dará trámite a consultas que no cumplan con estos estándares o que se realicen fuera de los medios designados.

Provisión de Información Correcta:
EL CLIENTE está obligado a proporcionar información veraz, completa y actualizada al momento de crear su usuario en las plataformas digitales del OPERADOR LOGÍSTICO. Los datos requeridos incluyen, pero no se limitan a:

- Número de Documento Nacional de Identidad (DNI). O carnet de extranjería
- Nombre Completo.
- Dirección exacta para el recojo.
- Número de contacto principal que permita la comunicación por WhatsApp y llamadas, además de, si es posible, números de contacto alternativos para garantizar una comunicación efectiva.
- Número de cuenta bancaria en el Banco de Crédito del Perú (BCP).

EL CLIENTE es responsable de mantener estos datos actualizados para asegurar el correcto funcionamiento del servicio. En caso de que la información proporcionada sea incorrecta, incompleta o fraudulenta, **EL OPERADOR LOGÍSTICO** podrá cancelar la cuenta del **CLIENTE**, suspender los servicios y tomar las acciones legales que correspondan.

Cláusula 2. De la Información Recibida

- **Recolección de Información:** Bajo los servicios ofrecidos por **EL OPERADOR LOGÍSTICO** a través de su sitio web y demás plataformas digitales, será necesario que **EL CLIENTE** proporcione información personalizada esencial para garantizar la efectividad de las entregas. Estos datos incluyen, pero no se limitan a:

- Nombre del destinatario.
- Número de contacto.
- Dirección completa con referencias.
- Teléfono del destinatario.
- Número de teléfono adicional.
- Demás datos necesarios para una entrega efectiva.

La finalidad de recolectar esta información es brindar un servicio de calidad, eficaz y rápido. **EL CLIENTE** será responsable de la veracidad, precisión y completitud de los datos proporcionados.

- **Responsabilidad sobre la Información Proporcionada:**
  EL CLIENTE asume toda responsabilidad derivada de la información suministrada a través de las plataformas digitales o en oficinas físicas del **OPERADOR LOGÍSTICO**. En caso de que la información proporcionada sea vaga, incompleta o incorrecta, **EL CLIENTE** será responsable por:
  - Cargos adicionales derivados de modificaciones o correcciones necesarias para completar una entrega efectiva.
  - Ineficiencias en la entrega del paquete causadas por datos insuficientes.

- **Detalles Específicos del Registro de Datos:**
  EL REMITENTE deberá proporcionar la siguiente información, que deberá ser completada con precisión en el mapa de cobertura:
  Tipo de envío.
  - Fecha de entrega programada.
  - Número de contacto del destinatario (debe ser un número registrado en WhatsApp para la primera comunicación; si hay un número distinto para llamadas, debe indicarse claramente en las observaciones del registro).
  - Distrito y dirección completa.
  - Detalle del paquete.
  - Monto a cobrar, si aplica.
  - Cualquier otra información de datos necesarios para una entrega efectiva
- **Registro y Programación de Envíos para recojo a domicilio:**
  EL CLIENTE deberá registrar los envíos en el sistema del **OPERADOR LOGÍSTICO** disponible en www.dinsidescourier.com. Los envíos pueden programarse hasta las 06:00AM del mismo día en que se realizará la entrega, salvo en días de alta demanda, donde **EL OPERADOR LOGÍSTICO** notificará mediante los canales autorizados cualquier ajuste de horarios con antelación. Si ha pasado el horario establecido y aún es posible incluir el envío en ruta, se procede con la asignación.
- **Uso de la información**

EL OPERADOR LOGÍSTICO utilizará la información suministrada exclusivamente para:

- Contactar al destinatario mediante llamadas, mensajes de texto, WhatsApp o cualquier medio similar que facilite el servicio de entrega de paquetería.

- Garantizar la correcta ejecución del servicio logístico.
- Validar información relevante respecto a información del paquete.
- Fomentar el uso adecuado y seguro de las plataformas digitales únicamente en relación con el servicio logístico brindado.

- **Protección de Datos Personales**
  EL OPERADOR LOGÍSTICO se compromete a manejar la información de **EL CLIENTE** y de los destinatarios de manera confidencial, cumpliendo con las normativas aplicables sobre protección de datos personales. Los datos registrados en el sistema de **EL OPERADOR LOGÍSTICO** no serán compartidos con terceros para fines distintos a los relacionados con el servicio logístico autorizado por **EL REMITENTE**.
  Cualquier uso adicional de los datos requerirá el consentimiento expreso de **EL REMITENTE**, conforme a la legislación vigente.

Cláusula 3. Del Tarifario y la Facturación

- **Responsabilidad sobre la Información para Comprobantes de Pago:**
  EL CLIENTE será responsable de la información proporcionada para la emisión de los comprobantes de pago por parte del **OPERADOR LOGÍSTICO**. Es obligación de **EL CLIENTE**:
  - Verificar los datos consignados en los comprobantes de pago emitidos.
  - Revisar los términos, avisos, y condiciones descritas en dichos comprobantes.
  - Reclamos relacionados con información incorrecta proporcionada por **EL CLIENTE** no serán aceptados, quedando **EL OPERADOR LOGÍSTICO** exenta de toda responsabilidad en dichos casos.
- **Precios y Facturación:**
  - Los precios de los servicios brindados por **EL OPERADOR LOGÍSTICO** incluyen el IGV.
  - Las facturas se emitirán de forma consolidada con la periodicidad acordada con EL CLIENTE, pudiendo ser semanal, quincenal o mensual, según corresponda.
  - La facturación incluirá los servicios efectivamente prestados durante el período inmediatamente anterior a la fecha de emisión.
  - En caso de cargos no especificados en estos términos y condiciones, **EL CLIENTE** deberá comunicarse con el Área de Cobros en un plazo máximo de 48 horas desde la emisión de la factura para resolver el inconveniente.
- **Inscripción y Tarifas:**
  - La inscripción en el sistema es gratuita.
  - **EL CLIENTE** deberá abonar únicamente el valor del servicio prestado y los cargos adicionales que correspondan.
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** se reserva el derecho de modificar, agregar, cambiar o eliminar tarifas vigentes a través de sus redes sociales, página web o cualquier otro canal oficial de comunicación.
- **Especificaciones de Tarifas y Envíos:**
  - Las tarifas de envío pueden variar según:
    - Tamaño y peso del paquete.
    - Dirección de entrega.

- Para acceder a la tarifa plana según el distrito, el paquete debe cumplir con las medidas estándar:
  - **Largo**: 30 cm, Ancho: 15 cm, **Alto**: 20 cm, con un peso máximo de 1.5 Kilogramos.
- Las medidas y peso máximo por paquete son:
  - **Largo**: 30 cm, Ancho: 25 cm, **Alto**: 45 cm, con un peso máximo de 5 Kilogramos.
- Si el paquete excede las medidas estándar, **EL CLIENTE** deberá utilizar la calculadora de costos en la web del **OPERADOR LOGÍSTICO** o consultar de manera presencial en oficinas autorizadas para determinar el costo de envío.
- De no hacerlo, **EL OPERADOR LOGÍSTICO** realizará el cobro pertinente según las dimensiones del paquete y el distrito de envío, sin necesidad de previo aviso.
- En caso de exceder las medidas máximas, **EL OPERADOR LOGÍSTICO** podrá realizar un cobro adicional, y en caso de ser un paquete que se deba de recoger en domicilio podrá asignar una unidad adicional el cual **EL CLIENTE** deberá cubrir el costo de recojo, así mismo **EL OPERADOR LOGÍSTICO** puede negar el servicio de entrega si el paquete no puede ser transportado.

- **Casos Especiales para Envíos Provincia:**
  - Cada paquete enviado a agencias de provincia será gestionado y cobrado de manera individual.
  - No se permitirá el registro de un solo envío si se trata de varios paquetes.
  - En caso de verificar múltiples paquetes dentro de un registro único, **EL OPERADOR LOGÍSTICO** procederá a realizar el cobro individual por cada uno.
  - Si se requiere realizar un pago adicional en destino, como alguna copia o mejora de embalaje, costo de envío o algún gasto que se requiera, **EL OPERADOR LOGÍSTICO** efectuará dicho pago únicamente sin que **EL CLIENTE** lo autorice y este pago se descontará del abono Contra Entrega o se enviará como cobro adicional y será incluido en el reporte correspondiente.
- **Consideraciones para Envíos a Provincia:**
  - Las agencias deben estar ubicadas en puerta a calle No se realiza el servicio de contra entrega para pedidos que vayan destinados a dejar en una agencia para enviar a provincia.
  - Si la agencia está en el distrito de La Victoria, se deberá registrar el envío como Provincia (Agencias en Lima).
  - Si la agencia está en otro distrito, se deberá registrar el envío bajó el distrito correspondiente, indicando la dirección exacta y el nombre de la agencia en el apartado **Dirección**.
  - Si la agencia de envío es MARVISUR o SHALOM, al registrar el destino, se debe seleccionar el distrito correspondiente de la siguiente manera:

    ✓ Agencia Marvisur, si el envío se realiza por Marvisur.
    ✓ Agencia Shalom, si el envío se realiza por Shalom.

- En el registro y en el paquete, se deberán incluir:
  - Datos completos del cliente receptor (nombres, DNI, teléfono).
  - Detalles del destino de entrega (Departamento, Provincia, Distrito).
  - Observaciones que indiquen si el pago será en Lima o en destino.
  - Rotulado impreso de la página web.

- **Condiciones de Embalaje y Entrega:**
  - El paquete debe estar embalado y protegido según las exigencias de la agencia.
  - Las entregas se enviarán únicamente a las sucursales seleccionadas por **EL OPERADOR LOGÍSTICO** para optimizar tiempos de gestión.
  - **EL CLIENTE** será responsable de retirar en los almacenes del **OPERADOR LOGÍSTICO** aquellos paquetes que, por exceder las medidas máximas o por no cumplir con las condiciones de registro, no puedan ser transportados o entregados.

Cláusula 4. De la Mercadería Restringida

- **Productos Prohibidos por Ley:**

  Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 017-2009- MTC, queda prohibido por ley el transporte de los siguientes artículos:
  - Drogas y estupefacientes ilegales.
  - Armas de fuego o armas punzocortantes.
  - Materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares.
  - Cualquier otro artículo prohibido por normativas legales actuales o futuras.

- **Productos Restringidos por EL OPERADOR LOGÍSTICO:**

  EL OPERADOR LOGÍSTICO, en ejercicio de su potestad, restringe el transporte de los siguientes bienes, aunque no estén explícitamente prohibidos por ley:
  - Material con contenido pornográfico
  - Animales vivos o muertos, así como restos humanos.
  - Objetos de valor, tales como metales y piedras preciosas, oro o plata en cualquier forma.
  - Dinero tangible, incluyendo billetes, monedas, cheques de viaje abiertos y tarjetas de crédito.
  - Objetos a base de vidrio o materiales frágiles.
  - Productos refrigerados, alimentos perecibles como carnes, quesos y flores.
  - Televisores, porcelanatos, mayólicas o productos elaborados en melamina.
  - Frutas y vegetales sometidos a control del **Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA),** particularmente aquellos productos hospedantes de la mosca de la fruta.
  - Productos protegidos por el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (**SERFOR**).

- **Exclusión de Responsabilidad**:
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** no se hará responsable si **EL CLIENTE** procede con el envío de cualquiera de los productos indicados en las restricciones anteriores.
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** se reserva el derecho de no realizar el traslado, incluso si el envío fue registrado o declarado.
- **Cumplimiento de Especificaciones de Tamaño y peso:**
  - Toda mercadería deberá cumplir con las especificaciones de tamaño, peso y espacio requeridas por **EL OPERADOR LOGÍSTICO.**
  - En caso de discrepancias entre la información registrada por **EL CLIENTE** y la verificación realizada por **EL OPERADOR LOGÍSTICO**, se aplicará la tarifa correspondiente según las dimensiones reales de la mercadería.
  - **EL CLIENTE** acepta y se compromete a asumir cualquier ajuste en la tarifa derivado de esta modificación.

Cláusula 5. De las Obligaciones del Remitente

EL REMITENTE asume las siguientes obligaciones para garantizar la efectividad en las entregas y evitar retrasos:

- **Declaración Completa y Veraz:**
  - Declarar con exactitud los detalles de la mercadería, incluyendo su contenido, dimensiones, peso y valor.
  - En caso de detectarse información falsa o incompleta, **EL OPERADOR LOGÍSTICO** podrá suspender el servicio sin previo aviso.
- **Embalaje Adecuado:**
  - Asegurar que la mercadería esté **embalada y protegida adecuadamente** para resistir las condiciones normales de transporte.
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** no será responsable por daños ocasionados debido a un embalaje deficiente o inadecuado.
- **Cumplimiento de las Restricciones:**
  - Abstenerse de enviar cualquier producto mencionado en la sección de **Mercadería Restringida**.
  - En caso de incumplimiento, **EL REMITENTE** asume toda responsabilidad por las consecuencias legales, logísticas y económicas que esto pueda generar
- **Entrega Oportuna:**
  - Disponer de la mercadería en los puntos de recojo dentro de los horarios y condiciones establecidos por EL OPERADOR LOGÍSTICO.
  - Cualquier retraso o incumplimiento por parte del **REMITENTE** podrá ocasionar reprogramaciones o costos adicionales.
- Cumplimiento de Regulaciones:
  - Asegurar que la mercadería cumpla con las regulaciones locales, nacionales e internacionales aplicables al transporte de bienes.
  - EL OPERADOR LOGÍSTICO se reserva el derecho de inspeccionar los paquetes y rechazar aquellos que no cumplan con las normativas o estándares requeridos.

- En caso el receptor decida abrir o revisar el paquete antes de cancelar el monto adeudado, EL OPERADOR LOGÍSTICO quedará exonerada de toda responsabilidad por falta de conformidad del contenido.

Con estas disposiciones, se establece un marco claro para el manejo de mercadería, promoviendo un servicio eficiente y cumpliendo con las normativas legales y las políticas internas de LA EMPRES

Cláusula 6. Sobre el Embalaje del Envío

- **Responsabilidad del Cliente:**
  - **EL CLIENTE** es el único y exclusivo responsable de asegurar que el embalaje de sus envíos cumpla con los materiales y lineamientos establecidos por **EL OPERADOR LOGÍSTICO**.
    EL OPERADOR LOGÍSTICO no garantiza la integridad, conservación ni el buen estado de los paquetes cuando estos no cuenten con un embalaje adecuado o presenten deficiencias en su protección.

  Medidas necesarias: EL CLIENTE deberá utilizar materiales que garanticen la integridad del paquete, como cajas resistentes, burbujas de aire, espuma protectora, sellos herméticos, entre otros, dependiendo del tipo de producto enviado.

  Se deja constancia de que **cualquier envío que utilice materiales no aptos, tales como cajas no compactas, cajas sobrecargadas, cajas de cartulina, bolsas recicladas, bolsas de papel, bolsas negras, papel corrugado u otros materiales similares que no protegen el producto quedará bajo entera responsabilidad del CLIENTE**, exonerando a EL OPERADOR LOGÍSTICO de cualquier daño, deterioro o incidencia que pudiera presentarse durante el transporte o manipulación.

- **Potestad de EL OPERADOR LOGÍSTICO:**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier envío que no cumpla con los estándares mínimos de embalaje requeridos.
  - En caso de que **EL REMITENTE** envíe un paquete con mal embalaje, se exonerará a **EL OPERADOR LOGÍSTICO** de cualquier responsabilidad por daños sufridos o causados por la mercadería durante el transporte.
- **Insumos y Servicios de Embalaje:**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** ofrece servicios opcionales de **venta de insumos para embalaje de los envíos** que **EL REMITENTE** pueda enviar.
  - Este servicio tendrá un costo adicional y deberá ser solicitado por **EL CLIENTE** al momento de registrar su envío.

- **Daños por Líquidos:**
  - **EL CLIENTE** asume la **total responsabilidad** por cualquier daño ocasionado a otros paquetes debido a derrames de productos líquidos.
  - Los productos líquidos deberán estar **debidamente empaquetados** utilizando materiales adecuados que prevengan derrames durante el manejo y transporte.

Cláusula 7. Sobre el Rotulado del Paquete

- **Requisitos Obligatorios de Rotulado:**
  - Todos los envíos deberán estar rotulados correctamente para ser aceptados por **EL OPERADOR LOGÍSTICO**. El rotulado debe contener los siguientes datos:
    - Nombre del Remitente (Nombre de la marca registrada en el sistema).
    - ID del pedido (Obtenido del registro en el sistema web).
    - Nombre del destinatario.
    - Teléfono del destinatario.
    - Monto a cobrar.
    - Distrito de entrega.
    - Fecha de entrega.
- **Generación del Rotulado:**
  - **EL CLIENTE** deberá **descargar e imprimir el rotulado directamente desde la web de EL OPERADOR LOGÍSTICO.**
  - No se aceptarán paquetes que no cumplan con este requisito, sin excepciones.

Con estas condiciones, se busca garantizar la seguridad, identificación y manejo adecuado de la paquetería, optimizando los procesos de transporte y reduciendo posibles inconvenientes tanto para **EL CLIENTE** como para **EL OPERADOR LOGÍSTICO.**

Cláusula 8. Requisitos para un buen embalaje.

- **Requisitos para el Envío de Paquetes:**
  - Cantidad de paquetes registrados y enviados: La cantidad de registros en el sistema debe coincidir con la cantidad de paquetes efectivamente enviados.
  - En caso de que no coincidan, EL REMITENTE deberá notificar oportunamente a EL OPERADOR LOGÍSTICO mediante los canales de comunicación disponibles.
  - También deberá actualizar el estado de los paquetes en el sistema como ***"Paquete no enviado".***
- **Responsabilidad: EL OPERADOR LOGÍSTICO** no se hace responsable por la cantidad registrada, solo por la cantidad de paquetes **recibidos en tienda** o durante el recojo a domicilio.

Detalle Adicional para Reutilizados:

- En los casos de pedidos reutilizados que no se logran su entrega y son anulados, **no se exonera el costo del primer registro.**
- Los cargos incluyen conceptos operativos como: RUC: 20613533649
- Impresión de etiqueta.
- Ubicación y traslado entre nuestros almacenes.
- Uso de la plataforma para gestión.

Cláusula 9. De las Modificaciones de Información

- **Responsabilidad por Incidencias:**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO no se hace responsable** por incidencias que surjan debido al incumplimiento de las obligaciones estipuladas por **EL REMITENTE.**
  - **Pedidos no registrados: EL OPERADOR LOGÍSTICO no realizará el envío** de paquetes que no hayan sido previamente registrados en el sistema.
- **Modificaciones Internas Permitidas:**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** podrá realizar modificaciones internas únicamente en los siguientes casos:
    - Fecha de Entrega.
    - Número telefónico.
    - Nombre completo.
    - Nombre del cliente
    - Distrito de Entrega.
    - Dirección de Entrega.
- **Modificaciones No Cubiertas por EL OPERADOR LOGÍSTICO:**

  - **Tipo de Envío**: Cualquier cambio en el tipo de envío registrado será responsabilidad exclusiva de EL REMITENTE.
  - **Monto para cobrar:** Ajustes en el monto registrado para cobrar también serán responsabilidad de EL REMITENTE, sin que EL OPERADOR LOGÍSTICO asuma responsabilidad alguna.

Cláusula 10. Del cambio de Distrito

- **Cobro por Cambio de Distrito:**
  - Si **EL DESTINATARIO** solicita un cambio de distrito para la entrega y el nuevo distrito implica una tarifa diferente, se aplicará el cobro correspondiente por paquete a **EL REMITENTE.**
- **Gestión del Cobro Adicional:**
  - Será responsabilidad exclusiva de **EL REMITENTE** gestionar el cobro adicional **a EL DESTINATARIO.**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** no realizará un cobro adicional directo a **EL DESTINATARIO** ni intervendrá en esta gestión, quedando exenta de toda responsabilidad al respecto.
- **Disponibilidad de Ruta:**
  - El cambio de distrito estará sujeto a la **disponibilidad de las rutas operativas** para garantizar que el paquete pueda ser programado para entrega en el nuevo distrito.

Cláusula 11. De la Zona de Cobertura

- **Cobertura en Lima y Callao:**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** ofrece cobertura diaria para entregas en distritos de Lima y Callao, de acuerdo con las rutas operativas establecidas.
- **Zonas Restringidas y Seguridad:**
  - Existen zonas que están catalogadas como **zona roja** debido a razones de seguridad. Estas áreas no están cubiertas por el servicio de entrega.
  - Además, algunas zonas pueden quedar fuera de la cobertura según el **horario de la entrega**, si no se considera seguro realizar el servicio en ese momento.
  - Los límites y detalles de la zona de cobertura deben ser consultados por **EL CLIENTE** en el mapa de cobertura disponible en su cuenta. La cobertura puede estar sujeta a actualizaciones, por lo que se debe de verificar siempre antes de realizar el registro.

- **Responsabilidad sobre Zonas de Cobertura:**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** no será responsable por quejas relacionadas con zonas no cubiertas si **EL CLIENTE** no ha sido informado sobre las restricciones previamente.
  - **EL CLIENTE** es responsable de verificar previamente los límites y restricciones de la zona de cobertura mediante el mapa de cobertura disponible en su cuenta.
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** no asumirá responsabilidad por reclamos relacionados con entregas en zonas no cubiertas, cuando dichas solicitudes hayan sido registradas sin que **EL CLIENTE** haya validado la cobertura correspondiente.
  - Asimismo, **EL OPERADOR LOGÍSTICO** no se hará responsable de **pérdidas de ingresos** derivadas de situaciones donde la entrega no pueda realizarse debido a la zona de cobertura.
- **Dirección Errada y Puntos de Encuentro:**
  - Si **el punto de entrega** está fuera de la zona de cobertura o se proporciona una dirección errada, **EL REMITENTE** deberá coordinar con **EL DESTINATARIO** un punto de encuentro más cercano.

Cláusula 12. Recojo de los Envíos

- **Recojos Gratis:**
  - El servicio de recojo de pedidos es gratuito si el remitente envía al menos dos (02) pedidos desde su domicilio el mismo día, y ambos pedidos deben ser entregados con éxito.
  - Exoneración de recojo: Esta exoneración solo aplica para paquetes registrados como reutilizados o reagendados. El nombre del destinatario debe coincidir, y no debe exceder el máximo de 2 intentos de entrega en 2 días consecutivos.

- **Recojo de 1 Solo Paquete:**
  - En caso requiera el recojo de un solo paquete, se cobrará según la tarifa del distrito de recojo, más el costo de entrega del pedido.
  - Los **paquetes en almacenes** no se consideran para la exoneración del recojo.

- **Tarifas para Recojo en Distritos con Tarifas Superiores a S/8 Soles:**
  - En distritos con tarifas superiores a S/8.00 (Ocho y 00/100 Soles), el cobro del recojo será por la diferencia de la tarifa del distrito.
- **Recojo Same Day:**
  - El horario del servicio de recojo SAME DAY comienza a las 06:30 AM del mismo día de la entrega.
  - **EL MOTORIZADO** se pondrá en contacto Vía WhatsApp para indicar que va en ruta al domicilio de **EL CLIENTE.**
  - **La recepción del recojo** será en **puerta de la calle**; si **EL CLIENTE** está en un edificio o zona cerrada, deberá entregar el paquete en la **puerta de calle**. Si está en una zona roja, deberá acercarse a un punto de encuentro.

- **Horarios de Recojo:**
  - Los recojos con horario en **la tarde** deben ser **registrados** en la web con la opción **"Recojo de mi paquetería Turno Tarde".**
- **Recojo No Realizado:**
  - Si el **recojo es anulado sin previa notificación y el motorizado llega al punto, EL CLIENTE** deberá pagar según la tarifa del distrito.

Cláusula 13. Sobre el Uso del PIN de Recojo:

- **Definición y Propósito:**
  El **PIN DE RECOJO** es un código único y fijo, asignado a cada usuario, que puede visualizarse en su cuenta dentro del sistema. Este código podrá ser modificado únicamente por **EL CLIENTE** cuando lo desee, al momento de programar un recojo de paquetería a domicilio. Su implementación tiene como objetivo:
  - Garantizar la seguridad y trazabilidad en el proceso de recojo de los paquetes.
  - Digitalizar automáticamente la cantidad de paquetes recogidos.
  - Aumentar la confianza del CLIENTE con el servicio, asegurando que sea LA EMRESA quien efectúe el recojo.
- **Procedimiento de Uso:**
  - **EL CLIENTE** deberá proporcionar el PIN exclusivamente a la persona que entregará los paquetes (por ejemplo: personal de recepción, vigilante, familiar o amigo).
  - **El PIN** debe ingresarse en el equipo del motorizado en el momento del recojo.
- **Prohibiciones y Recomendaciones:**
  - Prohibido proporcionar el PIN al motorizado de forma previa o fuera del acto de recojo.

- Es responsabilidad de EL CLIENTE asegurar que EL PIN se comparte únicamente con la persona que estará presente para entregar los paquetes.

- **Modificaciones del PIN:**
  - **EL CLIENTE** podrá cambiar su **PIN DE RECOJO** desde su cuenta en el sistema cada vez que lo considere necesario.

  - Esta opción se recomienda para reforzar la seguridad en caso de posibles riesgos o cambios en el personal encargado de entregar los paquetes.
- **Tardanza en el Recojo:**
  - Si el tiempo de espera en el punto de recojo excede los 10 minutos, el CLIENTE deberá pagar una penalización según la tarifa del distrito.

Cláusula 14. Gestión de Entrega de la Paquetería

- **Entrega en Puerta de Calle:**
  - Todas las entregas se realizan en la puerta de calle, ya que el Courier no puede dejar los paquetes sin supervisión.
  - **EL REMITENTE** debe informar **AL DESTINATARIO** si se encuentra en un edificio, urbanización cerrada o centro comercial, para que reciba la entrega en puerta de calle.
  - Si **EL DESTINATARIO** se encuentra en una zona roja, debe acercarse a un punto de encuentro para recibir su paquete.
- **Contacto con el Cliente en la Mañana:**
  - Se realizará un primer contacto con el cliente por la mañana para confirmar la recepción de la paquetería.
  - **EL REMITENTE** debe asegurarse de que **EL DESTINATARIO** esté informado de este contacto, para que pueda brindar su **colaboración** en caso de que se necesite orientación sobre la ubicación de entrega.
- **Confirmación de Entrega antes de la Entrega:**
  - Antes de dirigirse a cada punto de entrega, se contactará con **EL DESTINATARIO de 10 a 40 minutos** antes para confirmar la recepción del paquete.
  - Si **EL DESTINATARIO** responde y confirma en ese momento, y al llegar no responde, el pedido será **rechazado**, generando el cobro correspondiente según el tarifario y tamaño del paquete.
- **Reprogramación o Anulación de Entrega:**
  - Si EL DESTINATARIO no confirma ni responde a los intentos de contacto, y EL REMITENTE no brinda una solución, la entrega será reprogramada o anulada.
  - Bajo ningún concepto se trabajará con la modalidad de entrega con **hora específica**.

Cláusula 15. De la Demora en la Llegada de los Envíos

- **Responsabilidad de EL OPERADOR LOGÍSTICO**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** realizará todos los esfuerzos razonables para entregar el envío dentro de la fecha establecida (días laborales) después de que el envío haya llegado a su destino.
  - Estos plazos no se aplican a factores externos fuera del control de EL OPERADOR LOGÍSTICO, como interrupciones en las redes de transporte nacional vía terrestre, problemas mecánicos de los medios de transporte, huelgas u otros hechos ocasionados por casos fortuitos o de fuerza mayor.
  -
- **Limitación de Responsabilidad**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** no será responsable de los envíos que sufran daños parciales o totales atribuibles a retrasos en el proceso de transporte, debido a factores como condiciones climáticas.
  - Además, **EL OPERADOR LOGÍSTICO** no se hace responsable de **sanciones, multas, penalidades o cancelaciones de servicios** que puedan afectar al **REMITENTE** o al **DESTINATARIO** como consecuencia del retraso en el envío.

Cláusula 16. De la Entrega de Paquetería en Nuestras Tiendas

- **Sedes Físicas Autorizadas:**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** cuenta con dos sedes físicas autorizadas para la recepción de paquetería, sin costo adicional:
    - Tienda Gamarra: **Jirón Antonio Bazo 1284,** La Victoria
      Horarios:
      Lunes a viernes: 11:00 AM a 7:00 PM
      Sábado: 10:00 AM a 6:00 PM
    - Tienda Cercado: Av. Arica 1702 Cercado de Lima
      Horarios:
      Lunes a sábado: 8:00 AM a 5:00 PM
- **Procedimiento para Entrega de Pedidos:**
  - Todos los pedidos consignados en las sedes autorizadas saldrán a entrega al siguiente día.
  - Los pedidos deben estar previamente registrados en el sistema antes de ser llevados a la tienda para su entrega.
- **Horarios de Recepción en Sede Principal (CERCADO DE LIMA AV. ARICA 1702)**
  - Los pedidos consignados en la sede principal deben ser entregados el día anterior a la fecha de entrega registrada en el sistema, o como máximo a las 8:30 AM del mismo día de la entrega.
  - Si la recepción excede la hora mencionada, se verificará la disponibilidad de entrega para el mismo día, y si existe disponibilidad se procederá con el envío.

Cláusula 17. Del Pago de la Cobranza Realizada

- **Servicio de Mandato:**
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** ofrece el servicio de entrega de paquetería con la opción de **Pago Contra Entrega**, utilizando diversos medios de pago, tales como:
  - Efectivo.
  - Transferencia por los bancos (BBVA, BCP, SCOTIABANK, INTERBANK).
  - Billeteras Digitales como: Yape y Plin.
  - **POS** (Terminal Punto de Venta).

- **Condiciones Generales:**
  - **EL REMITENTE** debe asegurarse de que **EL DESTINATARIO** esté al tanto de los medios de pago disponibles al momento de la entrega.
  - El pago debe ser realizado **al Courier que esté realizando la entrega**, sin excepciones, para que la transacción sea completada correctamente.
  - **EL OPERADOR LOGÍSTICO no se hace responsable por pagos realizados a la cuenta del remitente en caso de fraude o estafa.**

Cláusula 18. Autorización para la Cobranza por Contra-Entrega

- **Objeto del Mandato:**
  El mandante (Cliente) autoriza expresamente al mandatario (Empresa) a realizar la cobranza del monto especificado para cada pedido en el momento de la entrega al destinatario final.
- **Facultades del Mandatario:**
  El mandatario estará facultado para:
  - Recaudar el monto previamente indicado por el mandante en la orden de servicio o documento correspondiente.
  - Entregar al destinatario el comprobante de pago, en caso de ser requerido.
  - Retener temporalmente los fondos recaudados hasta su posterior transferencia al mandante.
- **Plazo de Entrega de los Fondos:**
  El mandatario se compromete a transferir el monto recaudado al mandante dentro de un plazo no mayor a 2 días hábiles, contados desde la fecha de cobranza, salvo acuerdo distinto entre las partes.
- **Responsabilidad del Mandatario:**
  El mandatario no será responsable por:
  - La negativa del destinatario a realizar el pago al momento de la entrega.
  - Cualquier error en el monto indicado por el mandante.
  - La falta de entrega del producto atribuible al mandante, tales como errores en la dirección, embalaje deficiente o problemas con el destinatario
- **Comisión y Costos:**

El mandatario podrá retener una comisión del 5% del monto total cobrado (de ser el caso de cobró con POS) sobre el monto recaudado por concepto de gestión de cobranza. Este porcentaje será deducido antes de la transferencia de los fondos al mandante.

- **Descuento por Servicio Realizado:**
  El mandatario podrá realizar el descuento del total del servicio realizado antes de realizar el abono correspondiente, descontando cualquier cargo que se derive de la gestión de cobranza.
- **Limitaciones:**
  El mandatario no podrá modificar los montos indicados por el mandante sin autorización expresa. Cualquier cambio en los términos de la cobranza deberá ser informado por el mandante por escrito con una antelación mínima de 24 horas antes de la entrega.
- **Autorización y Consentimiento:**
  Con la aceptación de este acuerdo, el mandante declara que ha leído, entendido y aceptado los términos y condiciones de esta autorización de cobranza y exonera al mandatario de cualquier responsabilidad fuera de las especificadas en esta cláusula.

Cláusula 19. Detalles sobre el Cobro y el Pago de la Cobranza por el contrario Entrega

- **Cobro en Efectivo:**
  El cobro en efectivo no tiene ningún costo adicional para el cliente.
- **Cobro por Transferencia y Medios Electrónicos:**
  El cobro realizado a través de transferencia, Yape, Plin, u otros medios electrónicos se realizará a las cuentas autorizadas por DINSIDES COURIER y no generará ningún costo adicional. Sin embargo, si el pago es realizado de forma directa al remitente, EL OPERADOR LOGÍSTICO no asumirá la responsabilidad por la confirmación del pago del pedido.
- **Cobro con POS:**
  - El cobro con POS no será utilizado sin la previa autorización del remitente.
  - Se considera autorización cuando el remitente registra el paquete con el método de pago POS y selecciona la opción de que el destinatario asume el 5% de comisión.
  - Al momento de registrar el pedido, se debe sumar un 5% al monto a recibir. EL OPERADOR LOGÍSTICO descontará un 5% del monto total cobrado al momento de realizar el abono a excepciones del cliente final que asuma el %
- **Resumen de Pagos Recibidos:**
  - El total de los cobros recibidos se podrá visualizar en el usuario del cliente en el módulo de reportes (día hábil), detallando las entregas realizadas, la modalidad de pago de cada cliente, el costo de cada servicio realizado, y el monto a abonar descontando los costos de los servicios y comisiones de POS, si corresponde.
  - Este resumen puede visualizarlo al día siguiente hábil después de realizado el servicio en nuestra plataforma web:
  - Ingresar a la pestaña "Reportes".
  - Fecha de entrega.

- Seleccione la fecha que desee visualizar. (Siempre es el día siguiente hábil de entregado el pedido)
- Haz clic en el botón "Excel " para exportar el reporte.
- La transferencia bancaria se hará dentro de las **24 a 48 horas hábiles siguientes** a la entrega del reporte, exceptuando casos fortuitos como caída de la plataforma bancaria (telecrédito BCP).

Cláusula 20. Políticas sobre Garantía, Responsabilidad y Seguro en los Envíos

- **Garantía:**
  - **Cobertura de la Garantía:**

EL OPERADOR LOGÍSTICO ofrece una garantía frente a daños y pérdidas en casos excepcionales. El monto de dicha garantía será de hasta el cien por ciento (100%) del costo del producto, determinado según el precio de mercado y debidamente sustentado con la correspondiente boleta o factura, descontando el costo de envío.

En caso de robo, y siempre que se presenten las pruebas correspondientes, la garantía cubre hasta el **60% del valor del producto** (según el precio de mercado o de venta). Esta cobertura estará sujeta a la presentación de la boleta o factura que sustente el costo del mismo descontando el costo del envío.

- **Límites de la Garantía:**
  Para productos que superen los S/1,000.00 (Un Mil y 00/100 Soles), EL OPERADOR LOGÍSTICO solo cubrirá hasta el 60% de S/1,000.00 (Un Mil y 00/100 Soles)
- **Exclusiones de la Garantía:**
  La garantía no cubre envíos con mercadería restringida, mal embalaje o daños causados por la demora del transporte.
- **Casos de Estafa:**
  Si el destinatario que recibe el pedido presenta pruebas sustanciales de una **estafa directa y afecta la entrega u al motorizado,** EL OPERADOR LOGÍSTICO transferirá la situación, pero si no hay pruebas tangibles, se podrán aplicar **descuentos por falta de ética empresarial a EL REMITENTE.**
  Reembolsos al DESTINATARIO se realizarán solo si el cliente tiene saldo positivo o realiza la devolución del paquete.

- **Exoneración de Responsabilidad:**
  - **Situaciones fuera del control de EL OPERADOR LOGÍSTICO:** EL OPERADOR LOGÍSTICO no se hace responsable por eventos ajenos a su control, como suplantación de identidad, huelgas, accidentes, guerras, interrupciones en las redes de transporte, y problemas mecánicos en el transporte. **No se asumirá responsabilidad por daños magnéticos o borraduras de imágenes electrónicas.**
  - **Daños Indirectos:**
    EL OPERADOR LOGÍSTICO no será responsable por daños indirectos, como pérdida de ingresos, reputación, clientes, o cualquier otro daño relacionado con retrasos, daños o pérdidas.

- **Seguro del paquete: En caso de Robo el seguro ofrecido por nuestra empresa cubre hasta** el 60 % del costo de perocutos de montos máximos establecidos, con un límite de hasta S/1,000.00 (Un Mil y 00/100 Soles) **por paquete**, conforme a nuestras políticas internas y dentro del marco de la Ley N.º 29571, que garantiza la transparencia en nuestras operaciones
- En caso de pérdida, robo de paquetes durante la entrega, **EL OPERADOR LOGÍSTICO** asumirá las responsabilidades establecidas en la Ley N.º 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, la Norma Técnica Peruana N° 1401-2011 y la Resolución N° 015-2019/DSF INDECOPI, así como **EL CLIENTE** tendrá derecho a presentar un reclamo y solicitar la compensación correspondiente.".
- **Cobertura del Seguro:**
  En caso de pérdida por robo o estafa, EL OPERADOR LOGÍSTICO cubre hasta el **60% del precio de venta, con un máximo de S/1,000.00 (Un Mil y 00/100 Soles).**
  Para paquetes con un valor mayor a S/1,000.00 (Un Mil y 00/100 Soles), el monto se limitará a S/1,000.00 (Un Mil y 00/100 Soles) y se cubrirá el 60% de esa cantidad.
- **Exclusiones del Seguro:**
  No se cubren robos, estafas o daños ocasionados por un mal Post-Venta del cliente o por pedidos realizados con un nombre distinto al del destinatario. Además, el **seguro no cubre daños derivados de un embalaje inadecuado.**

  Con esta cláusula, se formaliza la aceptación expresa de los términos mencionados. Mediante la aceptación del presente, declara su conformidad con los términos establecidos por EL OPERADOR LOGÍSTICO, en relación al manejo del seguro de paquetería. Este seguro cubre el **60%** del valor declarado de los envíos, conforme a las políticas internas vigentes.

- **Pérdidas de Paquetería y Reembolsos:**

  - **Valor Límite de los Pedidos:**
    Los bienes transportados no deben superar el monto de S/ 1,000.00 (Un Mil y 00/100 Soles) para evitar exoneración de responsabilidad de EL OPERADOR LOGÍSTICO.
  - **Cobros de Pedidos Contra-Entrega mayores a S/200.00:**
    Para pedidos superiores a S/200.00 (Doscientos y 00/100 Soles), el pago debe realizarse **únicamente mediante pagos electrónicos** (transferencia, Yape, Plin, Etc.) a las cuentas autorizadas por DINSIDES COURIER.
    Si el destinatario no puede realizar el pago electrónico, el remitente debe asumir el cobro en efectivo. En caso de robo de un pago superior a S/200.00 (Doscientos y 00/100 Soles), EL OPERADOR LOGÍSTICO **no asumirá responsabilidad.**

Cláusula 21. Políticas de Cobro del Servicio Brindado

Cobro de Pedidos con Monto Cero:

- En el caso de entregas de pedidos registrados con monto cero, donde solo se realiza el servicio de entrega, EL OPERADOR LOGÍSTICO gestionará la cobranza del servicio y el pago debe efectuarse dentro de las 24 horas posteriores a la entrega.
- Excepción: Sólo en casos previamente autorizados por el Área de Administración, se podrá realizar una gestión de cobro acumulado por las entregas realizadas en los últimos seis días. Este monto deberá ser cancelado dentro de las 24 horas luego de enviado el reporte.

- **Pago en Tienda Oficial:**
  - El **pago debe realizarse al momento de dejar el pedido** en la tienda oficial, y se podrá hacer **mediante cualquier medio de pago** disponible.
- **Restricciones de Pago:**
  - Está prohibido el pago a agentes.
  - El pago debe efectuarse exclusivamente a las cuentas autorizadas por EL OPERADOR LOGÍSTICO al momento que el Courier llegue al punto de entrega, nunca a ningún establecimiento ni persona encargada de este.
  - **Ley de Firmas y Certificados Digitales (Ley N.º27269)**:"Cualquier aceptación de términos y condiciones realizada de forma digital será válida conforme a la Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales."
  - **Transporte y Logística (Ley N.º 27181):**"EL OPERADOR LOGÍSTICO garantizará que el transporte de los paquetes cumpla con los estándares de seguridad y condiciones establecidas por la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (Ley N.º 27181), incluyendo seguros y protección de los bienes transportados."

Cláusula 22. Obligaciones del OPERADOR LOGÍSTICO

- **Proceso de Entrega:**
  - El **Courier** deberá llamar al destinatario con **un mínimo de 10 y un máximo de 40 minutos de anticipación** para coordinar y confirmar la entrega.
  - **No se podrá confirmar una hora exacta de llegada** más allá del rango horario establecido.
  - Si **no hay respuesta del destinatario**, la central se comunicará con **EL REMITENTE** para lograr la comunicación directa con el destinatario.
  - Si después de **10 minutos no se logra la comunicación**, el **motorizado podrá continuar con las entregas programadas**, y el pedido será reprogramado para el día siguiente, salvo que el remitente o el destinatario indique lo contrario.
  - Si el Courier recibe confirmación por parte del destinatario y no se logra la entrega, el pedido será **rechazado**, y se enviarán las pruebas al remitente.

Foto o Constancia de Entrega:

- Al momento de la entrega, se tomará una foto como del servicio y el cliente podrá ver y descargarlo directamente de la página web.
- Si el cliente **no accede a tomarse la foto**, se tomará una fotografía de la fachada donde se realizó la entrega.
- **No siempre se podrá tomar evidencia fotográfica** de la entrega, ya que el Courier tiene la discreción de hacerlo según las condiciones de la entrega (zona peligrosa o trato inadecuado del destinatario).

- **Devoluciones de Paquetes**:
  - Los paquetes anulados, rechazados o cambios serán devueltos al remitente sin costo adicional en futuros recojos a domicilios siempre que haya espacio en el transporte y se considere viable según la demanda, tamaño, y cantidad de devoluciones.
  - Las devoluciones se entregarán exclusivamente cuando haya un registro de recojo desde el domicilio del remitente. Si no es posible, el remitente podrá retirar en las tiendas físicas de EL OPERADOR LOGÍSTICO, notificando con 2 días de anticipación sobre la sede en la que desea retirar su paquete.
  - En caso de que el remitente necesite una devolución urgente, podrá registrar el paquete como “Devolución de mi paquetería” en el sistema, y se le cobrará el costo del servicio correspondiente, según el distrito, peso y dimensiones.

- **Permanencia de Paquetes en Tienda:**
  - Los paquetes tendrán una permanencia máxima de **10 días hábiles en nuestras tiendas** para ser recogidos. Si no se recogen dentro de este plazo, se enviarán al almacén principal.
  - Si el paquete no es recogido dentro de **45 días**, se procederá a su destrucción según la **Resolución Ministerial N°572 – 2008 MTC/03.**
  - Después de los 45 días, EL OPERADOR LOGÍSTICO **no se hace responsable** por consultas sobre cambios, recojos, etc., ya que el paquete habrá sido tratado de forma definitiva.

Cláusula 23. Pedidos Registrados con la Modalidad de Cambio

- **Requisitos para el Servicio de Cambio:**
  - Se podrá enviar un máximo de dos productos para escoger bajo esta modalidad.
  - Los pedidos deben ser entregados al Courier por el destinatario, debidamente sellados y rotulados.
- **Rotulado y Sellado del Paquete:**
  El paquete debe incluir la siguiente información claramente indicada:
  - Sede de la devolución (Cercado o Gamarra).
  - Nombre de la tienda.
  - Nombre del cliente.

- Tipo de pedido (Cambio, Recojo, u otros).

- **Responsabilidad de EL OPERADOR LOGÍSTICO:**
  En caso de que el paquete no esté sellado y rotulado, EL OPERADOR LOGÍSTICO no asumirá responsabilidad por posibles faltantes o pérdidas.
  - **El tiempo estimado para la devolución de la paquetería** podría verse retrasado si el paquete no cumple con los requisitos de sellado y rotulado.
    Código de Protección y Defensa del Consumidor: Las devoluciones y cambios de productos deberán realizarse conforme a lo dispuesto por la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, garantizando el respeto a los derechos del cliente."

Cláusula 24. Servicios Brindados por EL OPERADOR LOGÍSTICO

- **CONTRAENTREGA**:
  El pedido requiere ser **cobrado** al momento de la entrega.
  - El cliente paga por el paquete en el momento de recibirlo.
  - Comercio Electrónico: "El cliente recibirá un comprobante de pago válido según el Reglamento de Comprobantes de Pago (Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT) para los servicios prestados.
  - En los servicios **contraentrega**, el destinatario tiene derecho a **verificar el contenido del paquete al momento de la entrega,** únicamente con el fin de confirmar que corresponde al producto adquirido.
  - No obstante, **DINSIDES COURIER limita su responsabilidad al transporte y entrega física del paquete sellado**, en las mismas condiciones en que fue recibido por el remitente.
  - En consecuencia, **DINSIDES no asume responsabilidad alguna** por el contenido interno ni por su estado, conservación o conformidad con la compra, incluso si el destinatario decide abrir o revisar el paquete antes del pago.
  - Cualquier observación sobre el contenido deberá ser **comunicada directamente entre el cliente final** y la tienda remitente, sin intervención de **DINSIDES**, dado que EL OPERADOR LOGÍSTICO no manipula, ni revisa el contenido de los envíos.
  - El **motorizado** sólo podrá presenciar la apertura como parte del proceso de entrega, **sin manipular ni intervenir en el paquete,** y deberá registrar la entrega como exitosa una vez confirmada la recepción del mismo.
  - De esta manera, la verificación del cliente **no genera ni amplía la responsabilidad de DINSIDES** respecto al contenido, y cualquier reclamo posterior al momento de la entrega será responsabilidad exclusiva del remitente.

- **CAMBIO**:
  - El cliente **entrega un paquete** identificado con el nombre de la tienda y el rótulo del remitente.
  - Se realiza **el cobro del monto** registrado en el sistema por el cambio.

- Se entrega un paquete nuevo al cliente en el mismo proceso.

- **REAGENDADO**:
  - El pedido fue previamente **anulado** o **rechazado** por el cliente.
  - El paquete será entregado al mismo cliente sin modificar ningún dato.
- **REUTILIZADO:**
  - El paquete de un **cliente A** será entregado a un **cliente B** o al mismo cliente con modificaciones de los datos de entrega, excepto el nombre del destinatario.
  - **Ejemplo**: Se toma un pedido de la cliente María de Cercado de Lima, anulado el 10 de febrero, para ser entregado a otro cliente.

  Importante:
  - EL REMITENTE debe verificar la disponibilidad en el sistema y/o notificar al Área de devoluciones con 48 horas de anticipación para asegurar que el paquete esté en el almacén central de despacho.
  - Si no se cumple con la notificación, el pedido será anulado.

  Costo Adicional:
  - El adicional por reutilización corresponde a materiales, insumos, mano de obra y preparación requeridos para el alistamiento del pedido.
  - Este adicional no está incluido en la tarifa de envío

  Si un pedido reutilizado es anulado, se generará un cargo de S/2.00 (Dos y 00/100 Soles) debido a la segunda gestión realizada.
- **REPROGRAMADOS**:
  - Los pedidos pueden ser reprogramados un máximo de dos veces.
  - Después de dos intentos fallidos, el pedido será anulado por superar los intentos de entrega.
  - Si **EL REMITENTE** desea un tercer intento, deberá registrar el pedido como REUTILIZADO o REAGENDADO.
  - Toda información personal proporcionada por el remitente o destinatario será tratada conforme a la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales. EL OPERADOR LOGÍSTICO garantizará la confidencialidad y seguridad de los datos en todo momento.
- **RECOJO**:
  - El pedido será recogido en el lugar indicado por **EL REMITENTE.**
  - El paquete debe estar debidamente identificado con el nombre de la tienda y los datos del cliente.
  - Para el retiro, **EL REMITENTE** debe acercarse a las oficinas en Cercado o Gamarra, y notificar con 48 horas de anticipación en qué sucursal se realizará el recojo.
  - También se puede registrar como “Devolución de mi paquetería” en la página web, y se cobrará la tarifa correspondiente según la dirección y las dimensiones del paquete.
- **RECOJO DE PAQUETERÍA EN TURNO TARDE:**
  - Los pedidos se recogerán en la tarde para ser entregados al día siguiente.

- **DEVOLUCIÓN DE MI PAQUETERÍA:**
    - Si **EL REMITENTE** necesita recibir urgentemente paquetes de cambios, recojos o anulaciones, puede solicitar la devolución de estos paquetes directamente desde el almacén.

Cláusula 25. Servicio de Almacenaje o Packing (Fullfilment)

Ley General de Transporte Terrestre (Ley N.º 27269) y Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N.° 29783) y disposiciones Laborales afines: El servicio de almacenaje será operado por personal capacitado bajo las disposiciones laborales vigentes de la Ley General de Transporte Terrestre y su reglamento laboral, garantizando condiciones adecuadas de trabajo.

- **Almacenaje y Preparación:**
    - **EL OPERADOR LOGÍSTICO** ofrece el servicio de almacenaje, preparación y entrega de productos a los destinos indicados por el remitente.
- **Condiciones para el uso de servicio de almacén:**
    - **EL REMITENTE** debe tener un mínimo de 15 envíos semanales para acceder al servicio sin costos adicionales.
    - Si no se cumple con el mínimo de 15 envíos semanales, se gestionará el cobro del uso del almacén, que será **S/2.00 (Dos y ● 00/100 Soles)** diarios por espacios asignados.

Material de Embalaje:

- Todos los clientes que utilicen el servicio de almacén deben proporcionar su propio material **de embalaje** (como papel film, bolsas o cajas).
    - Es preferible que los productos sean embalados con **identificación de la marca del remitente.**
    - También pueden tener la opción de pago de embalaje que generaría el costo de S/2.00 (Dos y 00/100 Soles).

  Opción de Pago de Embalaje:
    - Si **EL REMITENTE** no dispone de material de embalaje, puede optar por el servicio de embalaje proporcionado por EL OPERADOR LOGÍSTICO.
    - **El costo adicional** por este servicio será **de S/2.00 (Dos y 00/100 Soles)** por cada pedido que requiera embalaje por parte de EL OPERADOR LOGÍSTICO.

  Condiciones:
    - Este costo es aplicable en casos donde EL REMITENTE no proporcione el material adecuado para el embalaje de los productos.
    - EL OPERADOR LOGÍSTICO se encargará de preparar el pedido con los materiales necesarios para su protección durante el envío.

Cláusula 26. Cláusula del Plazo del Contrato:

- Plazo del Contrato:
    - El plazo de este contrato comenzará a partir de la aceptación del mismo y se extenderá hasta que una de las partes decida dar por concluido el acuerdo, según lo considere necesario, sin necesidad de justificación previa.
    - En caso de que surjan controversias entre las partes, estas serán resueltas inicialmente mediante un acuerdo mutuo. Si no se llega a una solución consensuada, la controversia será sometida a las instancias pertinentes que correspondan según las leyes aplicables.
    - **Fecha de aceptación**: Este contrato será considerado aceptado por ambas partes la fecha en que acepta los términos y al momento de registrar su primer envío al firmar este documento Código Civil Peruano (Decreto Legislativo N° 295): "El contrato se regirá por los principios generales de las obligaciones y contratos establecidos en el Código Civil Peruano, incluyendo las disposiciones sobre el cumplimiento, incumplimiento y resolución de contratos.

Cláusula 27: Procedimiento de Quejas y Reclamos:

EL OPERADOR LOGÍSTICO dispone de un procedimiento claro y accesible para la recepción, atención y resolución de quejas y reclamos, conforme a lo establecido en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los reclamos pueden realizarse a través de los siguientes canales: (a) libro de reclamaciones físico y virtual, (b) correo electrónico oficial, o (c) línea telefónica directa."

El Artículo 2(2) de la Constitución Política del Perú establece que nadie puede ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Sin embargo, el proveedor tiene derecho de admisión, siempre y cuando no sea discriminatorio. Este derecho permite establecer reglas de acceso para garantizar el orden, la seguridad y el cumplimiento de políticas internas (incumplimiento de los términos, falta de respetos, o impacto en el servicio).