

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Conste por el presente documento que, al momento de contratar los servicios de la empresa **SMART EXPRES**, en adelante **LA EMPRESA**, el cliente que entrega la mercancía, en adelante **EL CLIENTE o REMITENTE**, y en representación del destinatario del envío (**EL DESTINATARIO**), declara conocer, aceptar y cumplir los siguientes **Términos y Condiciones**, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, conforme al **Decreto Supremo N.º 017-2009-MTC**, el **Código Civil Peruano** y demás normas aplicables al transporte terrestre de mercancía. La entrega de la mercancía implica la aceptación plena e incondicional de los presentes Términos y Condiciones.

1. DEFINICIÓN DE MERCANCÍA Y/O CARGA

Se entiende por mercancía y/o carga a todos los bienes, paquetes, encomiendas o efectos que son entregados a **LA EMPRESA** para su transporte desde un punto de origen hasta un punto de destino. Así mismo, **LA EMPRESA** no está obligada a verificar el contenido interno de los envíos, siendo **EL CLIENTE** el único responsable de lo declarado.

2. EMBALAJE Y ROTULADO

Cuando **EL CLIENTE** entregue mercancía y/o carga con embalaje deficiente, inadecuado, mal cerrado o sin el rotulado correspondiente (por ejemplo, indicación de **FRÁGIL**), **LA EMPRESA** se reserva el derecho de aceptar o rechazar el envío.

Si **EL CLIENTE** solicita expresamente el traslado bajo dichas condiciones, el transporte se realizará **por cuenta y riesgo del REMITENTE**, eximiendo a **LA EMPRESA** de toda responsabilidad por daños propios, a terceros o a bienes de **LA EMPRESA** derivados de dicha condición. La garantía para envíos **FRÁGILES** se limita al valor declarado y cubre únicamente daños físicos visibles ocasionados durante el transporte, siempre que cuenten con embalaje adecuado y rotulación visible. No se aceptan reclamos posteriores a la entrega.

3. DECLARACIÓN DEL CONTENIDO

EL CLIENTE está obligado a declarar de manera veraz y completa el contenido de la mercancía y/o carga, así como a proporcionar la documentación legal necesaria para su transporte.

El ocultamiento de información, la declaración falsa o el envío de mercancías prohibidas o restringidas hará responsable a **EL CLIENTE** de las consecuencias **administrativas, civiles y/o penales**, eximiendo de toda responsabilidad a **LA EMPRESA**. Cualquier multa, sanción o gasto generado por información falsa será asumido íntegramente por **EL CLIENTE**.

4. MERCANCÍAS PROHIBIDAS O RESTRINGIDAS

SMART EXPRES no transporta, entre otros:

- Alimentos perecibles.
- Televisores u otros bienes frágiles no aceptados por política interna.
- Productos prohibidos o restringidos por **SENASA, DIGESA o SUNAT – ADUANAS**.
- Armas, municiones, explosivos, materiales inflamables, corrosivos, tóxicos o peligrosos.
- Cilindros de gas sin la documentación legal ni hoja de seguridad correspondiente.
- Especies silvestres o forestales sin la guía de remisión emitida por **SERFOR**.

En caso de detectarse mercancía prohibida, **LA EMPRESA** queda facultada para retenerla o ponerla a disposición de la autoridad competente, sin derecho a reclamo.

5. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

LA EMPRESA no se responsabiliza por pérdida, extravío, sustracción, deterioro o destrucción de la mercancía y/o carga cuando estos hechos se produzcan por causas ajenas a su control, tales como fenómenos naturales, asaltos, siniestros, huelgas, interrupción de vías terrestres o incautaciones efectuadas por autoridades competentes (**SUNAT, ADUANAS, Ministerio Público**, entre otras). Estos supuestos no generan derecho a indemnización alguna.

6. PLAZO DE ENTREGA

Las entregas se realizan dentro de un **plazo prudencial**, considerando distancia, programación, disponibilidad de unidades y condiciones operativas.

Dicho plazo **no genera penalidades, multas ni indemnizaciones** a cargo de **LA EMPRESA**.

7. ENVÍO DE DINERO, VALORES Y JOYAS

LA EMPRESA no se responsabiliza por el envío de dinero, valores, joyas u objetos de alto valor que no hayan sido **debidamente declarados** por **EL CLIENTE**.

Aun cuando sean declarados, dichos envíos se realizan bajo responsabilidad exclusiva del **REMITENTE**.

8. SUBCONTRATACIÓN DE TRANSPORTE

Cuando la operación lo requiera, **SMART EXPRES** podrá subcontratar transporte complementario (terrestre, fluvial u otros). **EL CLIENTE** acepta esta condición y asume los riesgos derivados de dicho traslado. La subcontratación no constituye relación contractual entre **EL CLIENTE** y el tercero.

9. COMPROBANTES DE PAGO

Para los casos previstos por ley, **EL CLIENTE** deberá entregar el comprobante de pago que acredite la propiedad o posesión de la mercancía.

El remitente es el **único responsable** ante la administración tributaria por omisiones o errores en los datos consignados en el comprobante.

10. INDEMNIZACIÓN SIN COMPROBANTE

En caso de mercancía no sustentada con comprobante de pago, la indemnización se registrará conforme al **Artículo 146 del D.S. N.º 032-2005-MTC**, abonándose como **única indemnización** hasta **diez (10) veces el valor del flete**, siempre que guarde relación con lo enviado.

11. SERVICIO DE REPARTO

EL CLIENTE se sujeta a las políticas de reparto de **SMART EXPRES**, considerando zonas accesibles, peso, volumen y condiciones favorables para la entrega.

12. PLAZO DE RECOJO

EL CLIENTE dispone de un plazo máximo de **siete (7) días calendario** para recoger su mercancía.

Vencido dicho plazo, se cobrará un **10% del valor del flete por mes**, sin fraccionamiento, por concepto de almacenaje.

13. TRASLADO A ALMACENES

Transcurridos **tres (3) meses** sin que la mercancía sea recogida, esta será trasladada a los almacenes que **SMART EXPRES** determine. Los gastos de transporte y almacenaje serán asumidos por **EL CLIENTE**.

14. ABANDONO DE MERCANCÍA

Transcurridos **seis (6) meses** desde la recepción de la mercancía, esta será declarada en **abandono**, autorizando **EL CLIENTE** expresamente a **SMART EXPRES** a disponer de la misma en la forma que estime conveniente. Declarado el abandono, **EL CLIENTE** pierde todo derecho sobre la mercancía.

15. ELIMINACIÓN DE BIENES PERECIBLES

SMART EXPRES queda facultada para eliminar o incinerar mercancías perecibles que se encuentren en estado de descomposición, incluso antes del vencimiento de los plazos señalados en los numerales anteriores.

16.

16. RECLAMOS

Todo reclamo deberá realizarse **antes de que el destinatario se retire del lugar de entrega**, previa revisión inmediata de la mercancía. **No se aceptarán reclamos posteriores**, verbales o escritos, ni aquellos referidos a daños internos, estéticos o no visibles. El reclamo deberá quedar registrado en el acto de entrega para su evaluación

17. ACEPTACIÓN

EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes **Términos y Condiciones, renunciando a cualquier reclamo, reembolso o indemnización distinta a lo aquí establecido.**