

Políticas de Servicio para Clientes – Exacta Express

Bienvenidos.

En Exacta Express, su confianza es nuestra máxima prioridad. Por ello, nos comprometemos a proporcionarle un servicio de mensajería eficiente, seguro y transparente.

A continuación, se detallan nuestras políticas de servicio, las cuales han sido diseñadas para garantizar una experiencia positiva y sin contratiempos. Le solicitamos leerlas detenidamente, ya que el uso de nuestros servicios constituye su aceptación de estos términos y condiciones.

1. Horario de Atención y Recepción de Pedidos

- **Horario de Atención:** Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a sábado de **8:00 a.m. a 6:00 p.m.**
- **Recepción de Pedidos:** Aceptamos los pedidos de nuestros clientes (las tiendas) **hasta las 7:30 a.m.** de cada día hábil. Es fundamental que todos los envíos sean registrados en nuestro sistema antes de este horario. La información detallada sobre nuestra área de cobertura está disponible en nuestro sistema.
- **Servicio Express:** Los pedidos recibidos después de las **7:30 a.m.** serán considerados como **"Servicio Express"** y se aplicará un recargo de **6 soles** adicionales por pedido, a centro de cada departamento.
- **Validación de Mercancía:** Al recibir la mercadería, nuestro equipo verificará que el contenido y la cantidad de paquetes coincidan con la información proporcionada en tu orden de envío. Es responsabilidad de la tienda registrar previamente una lista detallada de los productos y paquetes que está enviando para que podamos validar lo que llega a nuestro almacén. Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier paquete que esté dañado o que contenga artículos prohibidos.

2. Recojo de Mercancía

- **Horario de Recojo:** Los recojos de mercadería se realizan de lunes a sábado en un horario fijo de **6:00 a.m. a 8:00 a.m.** Es fundamental que los paquetes estén listos y correctamente embalados en este horario para evitar demoras.
- **Costo de Recojo:** El costo del servicio de recojo es de **6 a 12 soles**, el cual varía según el tamaño y peso del paquete.

3. Modalidades de Envío

3.1. Entregas a Domicilio (Servicio Contraentrega)

- **Gestión de pedidos:** Los pedidos de entrega a domicilio se gestionarán una vez que la mercancía haya sido validada y registrada en nuestro sistema. Es necesario que el cliente informe el método de pago del destinatario (efectivo, Yape, Plin, etc.) y que esta información sea registrada en el sistema como una observación.
- **Tiempo de espera:** Nuestro personal de entrega esperará un máximo de **10 minutos** en el punto coordinado o en el domicilio del cliente, pasado ese tiempo se cobrará un adicional de **5 soles** por pedido. Después de este tiempo, el repartidor se retirará. Por esta razón, es responsabilidad de la tienda asegurarse de que el cliente final tenga toda la información necesaria sobre el producto.
- **Seguimiento a cliente:** Realizaremos seguimiento durante **3 días** consecutivos.
- **Pedidos rechazados:** En caso de que el cliente final rechace el pedido al momento de la entrega, se cobrará la **mitad del costo del delivery**.
- **Cobro contraentrega:** Nuestro personal de entrega está autorizado a cobrar el monto total del pedido al destinatario en el momento de la entrega, utilizando el método de pago especificado.
- **Liquidación de fondos:** Los fondos recolectados serán liquidados y transferidos a la tienda en un rango de **24 a 48 horas** después de la entrega exitosa. De este monto, se descontarán automáticamente los costos de nuestros servicios (delivery, recojo, etc.).

3.2. Envío a Agencias

- **Gestión de pedidos:** Todos los envíos deben registrarse en el sistema hasta las **7:30 a.m.** del mismo día.
- **Modalidad de pago:** Por defecto, los envíos a agencias se realizarán bajo la modalidad de **pago contraentrega**. El destinatario paga el costo del paquete y el flete de la agencia al momento de recogerlo.
- **Envío pagado por la tienda:** Si la tienda desea asumir el costo del envío, debe indicarlo en el sistema. En este caso, nosotros pagaremos el flete de la agencia (por ejemplo, 20 soles), y este monto se sumará al costo de nuestro servicio.
- **Costo de Envío a Agencias:** El costo de nuestro servicio por el envío a agencias es de **10 soles**, el cual se determinará según el tamaño y peso del paquete.
- **Notificación al destinatario:** Es responsabilidad del cliente notificar al destinatario cuando el paquete esté disponible para ser recogido en la agencia de destino.

4. Presentación del Producto y Documentación

- **Presentación de la entrega:** Respetamos la presentación original de la tienda. Si nos envías bolsas personalizadas, tarjetas, stickers o cualquier otro elemento de marca, nos aseguraremos de que se entregue al cliente tal como lo enviaste. En caso de que no cuentes con una presentación propia, nosotros proporcionamos una **básica y gratuita** que consiste en una bolsa térmica sellada con un sticker formal. Esto garantiza que el cliente se sienta seguro con su compra y que el producto no sea abierto antes de la entrega.
- **Documentación de venta:** Realizamos notas de venta, boletas y facturas para nuestros servicios. Si deseas más información sobre este punto, por favor, comunícate con un asesor.

5. Almacenaje de Mercadería y Política de Desecho

- **Cargo por Almacenaje:** Si un cliente tiene mercadería en nuestro almacén y no ha realizado movimientos, se le cobrará un cargo de **20 soles por mes** por el servicio de almacenaje.
- **Disposición de Productos:** En caso de que no podamos comunicarnos con el cliente por ningún medio y este permanezca inactivo, sus productos serán considerados como abandonados y serán desechados después de **6 meses** de inactividad.

6. Pérdida de Producto y Reclamos

- **Responsabilidad por pérdida:** En caso de que se pierda un producto, nosotros nos haremos cargo de la responsabilidad y pagaremos su costo a la tienda, previa validación del inventario y el proceso de envío.
- **Plazo de reclamo:** El plazo para presentar un reclamo por pérdida de mercancía, una vez que la relación comercial con la tienda ha finalizado y se ha devuelto la mercadería pendiente, será de **7 días** a partir de la fecha de retorno de los productos.
- **Proceso de reclamo general:** Cualquier otro reclamo debe ser presentado por escrito en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega o la fecha en que se debería haber entregado el paquete.

7. Gestión de Devoluciones

Para clientes que nos envían paquetes ya listos, destinados a clientes en específico (y no productos para empaque), esta es nuestra política de devoluciones:

- **Frecuencia de Retorno:** Los paquetes que no pudieron ser entregados se devolverán de manera **semanal**.
- **Costo de Retorno:** El costo de este servicio varía, con un mínimo de **6 soles** y se calcula según el **tamaño y peso** de cada paquete.



8. Disposiciones Generales

- **Fuerza Mayor:** No seremos responsables por retrasos o fallos en la entrega que sean causados por eventos de fuerza mayor, como desastres naturales, huelgas, cierres de vías o cualquier otra circunstancia fuera de nuestro control.
- **Contacto:** Para cualquier consulta adicional, por favor, comuníquate con nosotros a través de:
 - Teléfono: +51 948 971 526
 - Correo electrónico: adm.express89@gmail.com



Equipo Exacta Express