

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ENCOMIENDA

Este documento describe los términos y condiciones generales (en adelante, los "Términos y Condiciones Generales del Servicio de Encomienda") aplicables al acceso y uso de los servicios de encomienda (en adelante, los "servicios") ofrecidos por CONECTA RETAIL S.A. (en adelante, la "EMPRESA") dentro las Tiendas EFE o LA CURACAO (en adelante la "Tienda"). Cualquier persona que desee acceder y/o usar los Servicios podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales. En consecuencia, todas las transacciones que se realicen por los Servicios, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Perú.

Los Términos y Condiciones Generales contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren con la aceptación de la Constancia de envío suscritas por los Usuarios. Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones Generales, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar los Servicios.

### DEFINICIONES.-

1. **El Usuario:** Persona natural que solicita y contrata el servicio de encomienda para el envío de paquetes o documentos a través de la Empresa. El Usuario es responsable de proporcionar toda la información requerida para el envío y de cumplir con las condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones Generales.
2. **El Receptor:** Persona natural que es designada para recibir el paquete o documento enviado por el Usuario. El Receptor es la parte destinataria del envío y debe estar disponible para recibir la encomienda en los establecimientos de Tienda EFE o Curacao, según lo especificado por el Usuario.
3. **La Empresa:** Conecta Retail S.A., entidad que ofrece el servicio de encomienda desde y hacia las tiendas EFE y Curacao en algunas ciudades del país. La Empresa se encarga del transporte y entrega de los paquetes o documentos, así como de la administración de todos los aspectos relacionados con el servicio.
4. **El Servicio:** El servicio de encomienda proporcionado por la Empresa, que incluye transporte y entrega de paquetes o documentos desde el establecimiento de Tiendas EFE o Curacao en el que el Usuario ha contratado el servicio, hasta el establecimiento de Tiendas EFE o Curacao designado por el Usuario como destino final.
5. **Términos y Condiciones Generales:** Conjunto de normas que regulan la prestación del servicio de encomienda, estableciendo los derechos y obligaciones tanto del Usuario como de la Empresa. Estos Términos y Condiciones Generales deben ser aceptados por el Usuario para la contratación y uso del servicio.
6. **Constancia de Envío:** Documento en el que el Usuario consignará sus datos personales, incluyendo nombre, dirección y datos de contacto como remitente, así como la información del Receptor. Además, mediante la firma de este documento, el Usuario acepta y reconoce los Términos y Condiciones Generales del servicio.
7. **Las Tiendas:** Puntos de atención o establecimientos de las Tiendas EFE o Curacao designadas por la Empresa donde los Usuarios pueden realizar la contratación del servicio de encomienda, entregar y recibir paquetes, así como recibir asistencia relacionada con el servicio. Las Tiendas están ubicadas en diferentes lugares y operan de acuerdo con los horarios y procedimientos establecidos por la Empresa.

### CAPACIDAD LEGAL

Los Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad entre estos los menores de edad.

### ALCANCE DEL SERVICIO

EL USUARIO entrega a LA EMPRESA una encomienda para ser transportada a un destino del territorio nacional (en adelante, "EL SERVICIO"). El destino específico de la encomienda será el establecimiento de Tiendas EFE o Curacao elegida por EL USUARIO. Para recibir la encomienda, EL RECEPTOR deberá presentarse en el establecimiento designado por EL USUARIO e identificarse con su documento de identidad.

## **TARIFA**

Las tarifas para el servicio de encomienda están publicadas en cada establecimiento de Tienda EFE y Curacao donde se envía y recibe la encomienda. Las tarifas pueden ser pagadas utilizando una variedad de métodos como dinero en efectivo, tarjetas de crédito y débito, así como medios electrónicos de pago, billeteras electrónicas y cualquier otro medio de pago reconocido por la legislación vigente.

## **ATENCION AL CLIENTE**

Si EL USUARIO tiene alguna consulta, comentario, inquietud o reclamación relacionada con la prestación del servicio, o requiere asistencia adicional, puede contactar a nuestro equipo de Atención al Cliente. LA EMPRESA se compromete a ofrecer un servicio claro y eficiente, asegurando que todos los aspectos relacionados con tarifas y pagos sean manejados de manera transparente y profesional.

Para ello, EL USUARIO podrá comunicarse a través de los siguientes medios:

- **Correo electrónico:** ServicioEncomiendas@grupoeffe.pe
- **Teléfono:** (01) 518-2005. Horarios de Lunes a Sábado de 9 a.m. a 9 p.m., domingos y feriados de 9 a.m. a 4 p.m.

## **PLAZO DE ENVÍO**

El plazo de envío de la encomienda podría verse afectado por eventos de caso fortuito, fuerza mayor, y otros. Asimismo, dicho plazo podría extenderse durante feriados largos.

## **EMBALAJE DEL ENVÍO**

EL USUARIO es responsable de asegurarse de que todos los paquetes o documentos a ser enviados estén debidamente embalados para su transporte. El embalaje debe ser adecuado para proteger el contenido contra daños durante el tránsito y manipulación. Los paquetes deben estar envueltos de manera segura y utilizar materiales de embalaje apropiados, como cajas resistentes, papel burbuja, y cinta adhesiva.

LA EMPRESA se reserva el derecho de inspeccionar el embalaje de las encomiendas y rechazar aquellos paquetes que no cumplan con los requisitos de embalaje establecidos. En caso de rechazo, EL USUARIO será responsable de corregir el embalaje antes de que se realice el envío. LA EMPRESA no se hará responsable por daños a los paquetes o documentos causados por un embalaje inadecuado. Es responsabilidad del USUARIO garantizar que el embalaje sea adecuado para el tipo de contenido y las condiciones de transporte.

LA EMPRESA se encuentra autorizada a realizar una apertura de la encomienda en presencia de EL USUARIO en casos corresponda una revisión aleatoria de su contenido.

## **REQUISITO DE TAMAÑO Y PESO**

Para garantizar el adecuado manejo y transporte de las encomiendas, LA EMPRESA establece las siguientes restricciones y requisitos:

- a) Documentos.-** Los documentos deben estar correctamente doblados o empaquetados para ajustarse a las dimensiones de los sobres. El tamaño máximo permitido para documentos un sobre extra-oficio (29.5 x 40 cm). Además, el peso del documento no debe exceder los 500 gr.
- b) Cajas o paquete. -** Las encomiendas no deben exceder las dimensiones máximas de 33x32x34 cm en longitud, ancho y alto. Además, el peso de cada encomienda no debe superar los 10 kg. El peso deber ser medido incluyendo el embalaje.

## **MERCANCÍA PROHIBIDA Y/O PERECIBLES**

Está prohibido enviar artículos que puedan presentar riesgos durante el transporte, incluyendo pero no limitado a:

- Materiales y objetos explosivos: Pólvora; Cartuchos (con o sin carga explosiva); Municiones (con o sin carga explosiva); Dinamita; Bombas (con o sin carga

- explosiva); envases que hayan contenido pólvora; Bomba de iluminación para fotografías; material pirotécnico (de cualquier tipo); gas comprimido o licuado (balón de gas); mecha para detonante.
- Gases inflamables, no inflamables, tóxicos y no tóxicos, así como recipientes donde se almacene gas en cualquier estado (vacíos o llenos), cilindros de aire u oxígeno comprimido, barómetros, manómetros y bebidas en descomposición (como chicha de jora y refrescos de frutos)
  - Líquidos y sólidos inflamables, incluyendo envases que hayan contenido alcohol, rociadores para cabello, lacas en espray, inhaladores en espray, medicamentos con contenido de alcohol, aparatos dentales con presencia de alcohol, frascos de silicona, frascos de alcohol gel, combustibles (keroseno, gasolina), envases con o sin contenido de combustible, aerosoles, pintura, selladores de pintura, aceites vegetales o animales en cualquier presentación, frascos de tintas y pigmentos, botiquines de emergencia implementados, fósforo, carbón animal o vegetal, muestras de laboratorio que contengan azufre, fósforo rojo o blanco, sodio, potasio, sustancias que desprendan calor por fricción, azufre en barra, frascos en cera y abrillantadores (insumos de limpieza).
  - Sustancias oxidantes y peróxidos, incluyendo plaguicidas, herbicidas, residuos clínicos y agua oxigenada.
  - Sustancias corrosivas, incluyendo sillas de ruedas con batería, pilas de litio, baterías de carro, moto o baterías ácidas, marcapasos cardíacos u otros dispositivos médicos activados por baterías de litio, y detonadores eléctricos y no eléctricos.
  - Sustancias tóxicas e infecciosas, incluyendo muestras de diagnóstico o muestras clínicas (sangre, orina, etc.), animales infectados, restos humanos y animales, y desechos médicos.
  - Hielo seco, imanes, aderezos y tubos de RX dentales.
  - Armas, con o sin licencia, así como cualquier componente de armas, marihuana, cocaína, bienes regulados por el Ministerio de Cultura, restos arqueológicos y joyas incaicas.
  - Aquellos productos que, por su naturaleza, deben cumplir con los requisitos sanitarios establecidos por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), según lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley General de Sanidad Agraria (Decreto Legislativo N° 1059) y/o cualquier normativa emitida por SENASA en la materia, pueden estar sujetos a restricciones que prohíban su transporte vía encomienda.
  - Aquellos productos que, por su naturaleza, deben cumplir con condiciones de seguridad e inocuidad, según lo establecido por la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) en el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas (Decreto Legislativo N° 007-98-SA), el Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, y/o cualquier normativa emitida por DIGESA en la materia, pueden estar sujetos a restricciones que prohíban su transporte vía encomienda.
  - Productos con contenido líquido.
  - Animales vivos, bienes perecibles, dinero, joyas y objetos de valor.
  - Sobres o paquetes con documentos de valor, tales como: títulos valores, cheques, pagarés, títulos de grado, documentos sujetos a vencimiento, dinero efectivo en cualquier moneda y denominación, etc.
  - Cualquier paquete cuyo peso exceda los 10 kilogramos.
  - Se prohíbe el envío de cualquier producto cuyo transporte esté restringido o prohibido por la normativa vigente a través del servicio de encomiendas.

EL USUARIO que vulnere esta prohibición realizando una falsa declaración del contenido, asumirá la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se originen o sufran, tanto al Estado como a terceros y LA EMPRESA.

LA EMPRESA está facultada para disponer de la incineración o destrucción de dicho bienes que, al encontrarse en estado de descomposición o putrefacción orgánica no son aptos para el

transporte. En estos casos, EL USUARIO será responsable de indemnizar cualquier daño que la situación haya causado bienes de terceros o de LA EMPRESA.

### **DISPOSICIÓN DE LA MERCADERÍA**

Una vez que la encomienda llegue a nuestras Tiendas, si no es reclamado por EL RECEPTOR en un plazo de 72 horas, se aplicará el costo adicional de S/ 1,00 diario por concepto de almacenamiento. EL RECEPTOR deberá pagar este costo antes de poder retirar la encomienda.

Si la encomienda no es reclamada durante los 30 días calendarios posteriores a su llegada a nuestra Tienda, esta será enviada al almacén de abandono de LA EMPRESA. EL USUARIO dispone de un plazo adicional de 30 días calendario para recuperar la encomienda, pagando los costos de almacenaje señalados en el párrafo anterior. Si transcurrido este plazo, EL USUARIO no reclama la encomienda, por el presente documento autoriza y faculta expresamente a LA EMPRESA a disponer de la encomienda de manera definitiva. En este caso, LA EMPRESA procederá conforme a la Resolución 572-2008-MTC-03 establecida por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

### **GARANTÍA DEL SERVICIO**

La encomienda enviada cuenta con una cobertura de 10 veces el monto pagado por el valor del flete, de acuerdo a lo previsto por la Resolución Ministerial N° 691 – 2005 – MTC – 03 y Resolución Directoral N° 001 – 2006 – MTC – 19.

### **OBLIGACIONES DEL USUARIO Y RESPONSABILIDAD**

EL USUARIO es el único responsable de verificar que todos los datos registrados en la Constancia de envío sean exactos y verídicos. LA EMPRESA no será responsable de consecuencias derivadas de la inexactitud o falsedad de la información registrada. En este sentido, la Constancia de envío se considera una declaración realizada por EL USUARIO respecto al contenido de la encomienda y la información, por lo que esta tiene carácter de declaración jurada.

EL USUARIO reconoce que LA EMPRESA no conoce la naturaleza o estado del contenido de la encomienda y/o carga, por tanto, libera a LA EMPRESA de responsabilidad por los daños y/o perjuicios derivados de los vicios, defectos o características inherentes o propios de dicho contenido.

LA EMPRESA no es responsable si la encomienda es incautada por funcionarios de SUNAT, ADUANAS, Ministerio Público y otras autoridades competentes.

EL USUARIO es el único responsable ante la Administración Tributaria con relación a la omisión y/o defecto de los datos consignados en el comprobante de pago emitido por su parte.

### **DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES**

EL USUARIO podrá solicitar la cancelación de los servicios antes de que se inicie el proceso de transporte. Para ello, deberá acudir a la Tienda donde se contrató el servicio y será el único autorizado para solicitar y recibir el reembolso.

LA EMPRESA confirmará la recepción de la solicitud de cancelación y, si procede, emitirá la Nota de Crédito correspondiente. El reembolso se efectuará por el monto total del servicio y se realizará a través del mismo medio de pago utilizado por EL USUARIO

### **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

EL USUARIO reconoce que sus datos personales serán tratados de acuerdo con las siguientes finalidades:

#### **A) Finalidades Necesarias:**

EL USUARIO reconoce y acepta de forma previa, informada, expresa e inequívoca que CONECTA RETAIL S.A. utilizará sus datos personales con la finalidad de cumplir con la ejecución del Servicio como a continuación se detalla:

- Gestión de envío y entregas de encomienda
- Verificación de identidad del remitente y destinatario.
- Generación de comprobantes de pago necesarios para formalizar el servicio.
- Atención de consultas y reclamos
- Otras actividades conexas que resulten necesaria para la correcta ejecución del servicio.

En ese sentido, LA EMPRESA garantiza que los datos personales de EL USUARIO no serán almacenados ni utilizados para otros fines que impliquen la ejecución del Contrato, salvo medie consentimiento expreso u obligación legal.

EL USUARIO reconoce haber sido informado de que su autorización resulta necesaria para la ejecución de estas actividades, y en caso de negarse, no podrá utilizar los servicios. Para obtener más información sobre la Política de Privacidad revisar <https://www.efe.com.pe/terminos-y-condiciones>.

#### **B) Finalidades adicionales:**

EL USUARIO reconoce que no resulta indispensable para la prestación del servicio, el tratamiento de sus datos personales con fines comerciales. No obstante, en caso de otorgar su autorización, EL USUARIO expresa su consentimiento bajo los siguiente términos: en caso autorice su tratamiento, EL USUARIO brinda su consentimiento bajo lo siguientes términos:

Autoriza a CONECTA RETAIL S.A. identificada con RUC N 20141189850, con domicilio en Av. El Derby N 254, Oficinas 2101 2104 2105, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, a registrar sus datos personales que ha consignado en la Constancia de Envío, con la finalidad de recibir información sobre los productos, ofertas y servicios que esta Empresa comercializa. En ese sentido, los datos personales solo serán utilizados con propósitos limitados, según lo expuesto precedentemente. No serán compartidos con terceros, salvo medie consentimiento expreso u obligación legal. Asimismo, declara y certifica que los datos personales corresponden a su persona y que son verdaderos, exactos, auténticos, completos y correctos. Asimismo, declara conocer que los datos personales serán almacenados en el Banco de Datos Personales denominado "Clientes y Prospectos" de titularidad de CONECTA REAL S.A., inscrito en el registro de la Dirección de Protección de Datos Personales (Código de Registro: 07453) y que serán tratados hasta que sea necesario para cumplir con la finalidad asociada a su recopilación y/o hasta que solicite su cancelación. Una vez cumplida dicha finalidad, los datos serán conservados hasta por el plazo de diez (10) años.

Finalmente, declara haber sido informado sobre la posibilidad de ejercer su derecho de revocatoria y/o cualquier otro derecho previsto en lo Ley N 29733, tales como derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [privacidad@efe-lc.com.pe](mailto:privacidad@efe-lc.com.pe).

#### **VIGENCIA**

Lo establecido en los presentes Términos y Condiciones entrará en vigor desde la firma de la Constancia de Envío.

#### **LEGISLACIÓN Y COMPETENCIA**

Estos Términos y Condiciones quedan sometidos a las normas peruanas. Toda controversia derivada de su interpretación y/o ejecución será sometida a los jueces y tribunales de Lima.