

1. Definiciones:

1.1 Boleto de Viaje: Documento o registro electrónico emitido por la Empresa que permite hacer efectiva la prestación de servicio.

1.2 Contrato de Transporte: Acuerdo entre la Empresa y el pasajero, mediante el cual la Empresa transporta al pasajero de acuerdo con los términos y condiciones que han sido aceptados al momento de contratar el servicio en cualquiera de sus modalidades.

1.3 Pasajero: Persona que es transportada y a favor de la cual se prestan los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente contrato de transporte. Asimismo, el Pasajero es el titular del Boleto de Viaje y el único facultado a realizar cualquier solicitud respecto a las condiciones contratadas y detalladas en el presente documento.

1.4 Tarifas: Precios fijados por la Empresa para los servicios ofrecidos en cualquiera de sus modalidades.

1.5 Servicio: Traslado de pasajeros y equipaje de acuerdo con los términos y condiciones pactados entre la Empresa y el Pasajero.

1.6 Normativa Sectorial: Conjunto de disposiciones legales que regulan de manera específica los Servicios brindados por la Empresa y a las cuales se sujetará su ejecución.

1.7 Empresa: Se refiere a Transportes SCHAFT ROADWAYS E.I.R.L

1.8 Términos y condiciones: Conjunto de especificaciones descritas en el presente documento y a las cuales se sujeta la prestación de los Servicios brindados por la Empresa y que son aceptados por el Pasajero con la adquisición de los boletos de viaje bajo cualquiera de sus modalidades.

2. Disposiciones para la adquisición de un boleto de viaje:

2.1 Sólo se podrá realizar una compra máxima de diez (10) boletos de viaje por tramo y transacción web. Por otros canales no hay límites de compra. La confirmación de la compra se realizará a través del correo electrónico registrado al momento de realizarse la compra. En caso de no recibir la confirmación de la compra, el Pasajero deberá comunicarse con el Call Center al 01 - 4045533 en el horario de 07:00 a.m. a 8:00 p.m.

2.2 Las tarifas expuestas en la página web y otros medios exigidos por la normativa sectorial son referenciales y pueden variar de acuerdo con las características y condiciones en las que se ofrezca el servicio, sin previo aviso debido a la naturaleza del servicio y/o las condiciones en las que se prestan.

2.3 El boleto de viaje es personal y puede transferirse únicamente a solicitud del Pasajero (i) previa identificación; (ii) el pago del gasto administrativo correspondiente; y, (iii) el pago por nivelación de tarifa, en caso el nuevo boleto tenga una tarifa mayor.

- El(os) niño(os) menor(es) de cinco (05) años pagan "Boleto de Registro para

Infantes", sin derecho a asiento, equipaje, alimentación, cambios y/o devoluciones.

- El(os) niño(os) mayor(es) de cinco (05) años pagan boleto de viaje completo.

2.4 Si por alguna eventualidad atribuible a la Empresa no se puede brindar el servicio con las características y condiciones elegidas por el Pasajero, se le reubicará en un bus distinto y en condiciones distintas a las inicialmente contratadas debido a las circunstancias. La Empresa se contactará con el Pasajero a través de los datos brindados y registrados en la compra (teléfono o correo electrónico) a fin de informar las especificaciones del nuevo servicio asignado. En el caso que el Pasajero no acepte la modificación propuesta se reembolsará el monto total del boleto de viaje en agencias y/o módulos de acuerdo a las indicaciones del Pasajero.

2.5 El Pasajero tiene la obligación de consignar datos completos, reales y verificables durante el proceso de compra porque de ello depende que la Empresa pueda cumplir con algunas prestaciones a su cargo derivadas del presente documento y las exigidas por la normativa sectorial. La Empresa no será responsable del registro de datos falsos, incompletos, inexactos o que de alguna manera impidan que la Empresa se comuniquen con el Pasajero o preste alguna de las obligaciones a su cargo.

3. Disposiciones para el tratamiento del transporte de pasajeros:

3.1 El(os) menor(es) de edad que viaje(n) solo(s) o acompañado(s) de tercero(s) distinto(s) a cualquiera de sus padres deberá(n) presentar de forma obligatoria el permiso notarial físico (original) o autorización expresa con firma legalizada notarialmente o similar por cualquiera de su(s) padres. El(os) menor(es) de 12 años deberá(n) viajar obligatoriamente acompañado(s) de su(s) padre(s) o un mayor de edad autorizado.

3.2 La Empresa pondrá a disposición del Pasajero el bus en el que será transportado a la hora elegida y, por ello, el Pasajero debe presentarse treinta (30) minutos antes de la hora de viaje. En caso de que no se presente a la hora de embarque de acuerdo a la fecha y hora señalada en su boleto de viaje o no lleve consigo su boleto de viaje físico o virtual y documento de identidad (DNI, Pasaporte, Visa, Carnet de Extranjería o Cédula de Identificación) físico para embarcarse, el Pasajero perderá automáticamente el derecho a viajar y el valor del boleto de viaje pagado. En virtud de ello, el Pasajero reconoce expresamente que la Empresa podrá disponer del asiento no ocupado.

3.3 La hora de embarque (en puntos intermedios) y desembarque (en todos los servicios) es referencial puesto que se encuentra sujeta a condiciones y hechos no atribuibles y ni bajo responsabilidad de la Empresa como por ejemplo y sin que constituya una lista cerrada: congestión vehicular, condiciones climáticas y otras de similar naturaleza.

3.4 En caso de presentarse alguna eventualidad por hechos fortuitos o de fuerza mayor durante el viaje, la Empresa realizará el transbordo en unidades disponibles estándar propias o de terceros. Si no se pudiera culminar el servicio, la Empresa reembolsará el monto equivalente al tramo del viaje no recorrido, salvo acuerdo distinto entre las partes.

3.5 No se permitirá el embarque y/o desembarque en puntos diferentes al registrado en el boleto de viaje. Nuestros servicios realizan escalas comerciales en la ruta de acuerdo con la autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y las cuales son conocidas y aceptadas por el Pasajero al realizar la compra de los Boletos de viaje..

3.6 Si el Pasajero decide desembarcar en algún punto de la ruta por alguna emergencia particular y excepcional que se presente durante la ruta, será bajo su responsabilidad y deberá firmar el formato de Declaración Jurada de Desembarque en la Ruta y Exoneración de Responsabilidad de la Empresa. El Pasajero sólo podrá desembarcar en un lugar seguro. En el caso de contar con equipaje en bodega, no será entregado al momento del desembarque al Pasajero. La Empresa mantendrá en custodia el equipaje y, una vez culminado el servicio, se realizarán las coordinaciones con el Pasajero para su entrega.

3.7 El Pasajero viaja asegurado mediante una póliza de accidentes personales (SOAT) cuya cobertura es fijada por ley. El Pasajero al viajar acepta y se sujeta las condiciones pactadas por la Empresa con la compañía aseguradora.

3.8 Puesto que es deber de la Empresa garantizar la seguridad de los demás pasajeros y el servicio hasta su llegada al destino final, el Pasajero perderá su derecho a viajar y el valor del boleto de viaje pagado cuando aquel se encuentre bajo influencia de alcohol, drogas y/o estupefacientes o cuando su estado o condición física y/o psicológica evidencie que puede poner en riesgo su integridad y la de los demás pasajeros. La Empresa se reserva el derecho de permitir el embarque a pasajeros que se encuentren en las condiciones descritas y que se determinarán de forma objetiva y conforme a las políticas que la Empresa pueda elaborar al respecto.

4. Disposiciones para el tratamiento del transporte de equipaje:

4.1 Equipaje de mano:

- El equipaje de mano deberá cumplir con las siguientes medidas: (i) 50 cm de alto x 35 cm de ancho x 21 cm de profundidad; y, (ii) las siguientes características: sin ruedas y con un peso no mayor a 6 kg.

- Solo se considerará equipaje de mano maletines, mochilas y bolsos con artículos de uso personal. No serán considerados equipaje de mano todo aquello que califique como: cajas de acrílico, cartón o madera, las bolsas de rafia, y algún otro artículo que no se encuentre estipulado como equipaje de mano, en la normativa sectorial.

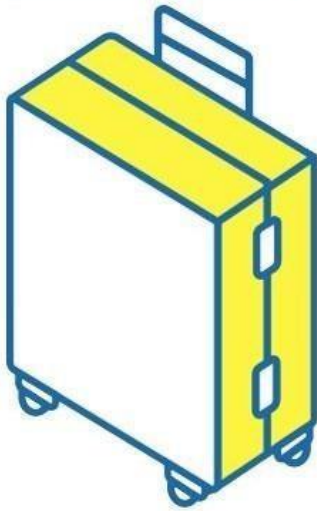


- En caso de que el equipaje de mano no cumpla con las medidas y características establecidas, se le indicará al Pasajero que su equipaje deberá ser transportado en la bodega del bus, asumiendo el costo adicional en caso exceda los 20 kg. El costo por exceso de equipaje se expone en todas las agencias y terminales a nivel nacional.
- En caso el equipaje de mano cumpla con las condiciones establecidas y no haya espacio dentro del salón de la unidad, será transportada en la bodega sin costo alguno.
- En caso de que el equipaje de mano contenga cualquier bebida alcohólica y/o artículos punzocortantes, estos serán retenidos o enviados como equipaje de bodega y entregados al Pasajero en la ciudad de destino. Este envío puede ocasionar un costo adicional que el Pasajero deberá pagar al momento que realice su recojo.
- Es obligación del Pasajero permitir y dar todas las facilidades al personal de la Empresa para que efectúe la revisión de su equipaje de mano y de su persona.
- Es responsabilidad del Pasajero la custodia de sus equipajes y de todo bien o enser personal que traslade con él en el salón de la unidad. La Empresa no se responsabiliza por dinero, alhajas, equipos de audio, video, cómputo, laptops, tabletas u algún otro objeto de valor transportado como equipaje de mano que no hayan sido declarados para custodia y cuyo valor no haya sido acreditado.

4.2 Equipaje de bodega:

- En todos los servicios, el Pasajero tiene derecho a transportar hasta 20 kg. de equipaje de bodega, exclusivamente maletas, maletines, mochilas y bolsos con artículos de uso personal, sin costo. No es considerado equipaje todo aquello que califique como: cajas deacrílico, cartón o madera, las bolsas de rafia, y algún otro artículo que no se encuentre estipulado como equipaje de bodega, en la normativa sectorial.

Máximo 20 kg



***Imagen referencial**

- La admisión del exceso de equipaje de bodega está sujeta a la capacidad de la unidad previo pago de la tarifa vigente por no cumplir con las condiciones establecidas. El costo por exceso de equipaje se expone en todas las agencias y terminales a nivel nacional.
 - El derecho de transportar equipaje de bodega sólo aplica para Pasajeros que ocupen un asiento.
 - Posterior a la presentación obligatoria del ticket de equipaje de bodega entregado en la agencia de origen, es responsabilidad del Pasajero el retiro de su(s) equipaje(s) de la bodega de la unidad inmediatamente después de desembarcar. El equipaje de bodega que no haya sido recogido después de 15 minutos de culminado el desembarque del bus será enviado a custodia. En tal supuesto, el Pasajero deberá dirigirse al lugar que la Empresa indique para recuperar su equipaje bajo su responsabilidad y por sus propios medios.
 - La Empresa no se responsabiliza por dinero, alhajas, equipos de audio, video, cómputo, laptops, tabletas u algún otro objeto de valor transportado como equipaje en bodega que no hayan sido declarados para custodia y cuyo valor no se haya acreditado.
- 4.3 En caso de pérdida, deterioro y/o sustracción de equipajes en la bodega atribuibles a la Empresa y/u objetos declarados para custodia se aplicará lo establecido en el Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.
- 4.4 Está terminantemente prohibido transportar en los buses (salón de la unidad y/o bodega) elementos, artículos o sustancias que pongan en riesgo la salud y seguridad de los pasajeros y/o equipajes, tales como:
- Productos o sustancias inflamables, explosivos, corrosivos y venenosos.
 - Todo tipo de bebidas alcohólicas (solo aplica en salón de la unidad).

- Armas de fuego, cuchillos, navajas, corta cajas, cuchillas plegables o retráctiles, pica hielo, tijeras, artículos punzo cortantes en general que puedan poner en riesgo la seguridad de los pasajeros.

- Artículos perecibles como frutas, verduras, flores, carnes, etc. En el caso de la remisión y/o traslado de frutas y/o vegetales sometidos a control por parte de SENASA, la Empresa está obligada a restringir la remisión y/o traslado de dichos productos hospedantes de la Mosca de la Fruta, conforme lo establece la Autoridad Administrativa sobre el Control de Salud.

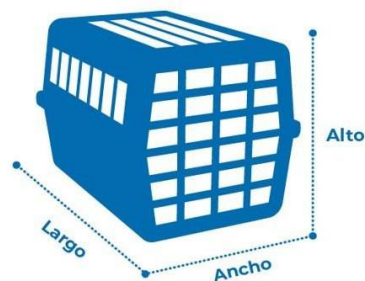
- Animales en general a excepción de los supuestos en los cuales el pasajero requiera viajar con mascotas a causa de una condición médica o física debidamente acreditada. En este supuesto, el Pasajero deberá contar con (i) un documento emitido por la autoridad competente (CONADIS) o suscrito por un profesional de la salud especialista y habilitado que lo acredite; y, (ii) el carnet de vacunación del animal. Asimismo, la mascota deberá ser trasladada bajo ciertas condiciones que se detallan a continuación:

- El pasajero deberá ubicar a la mascota en un kennel de acuerdo a las siguientes medidas:

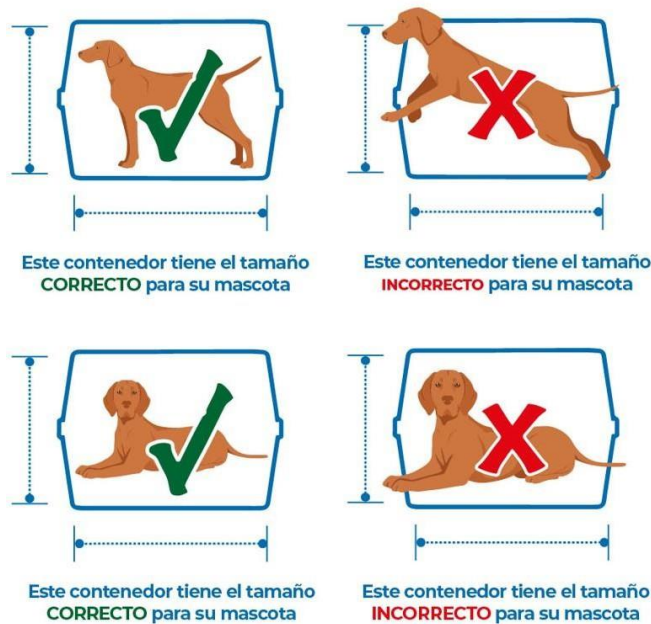
a. Pequeño: 53 cm de largo x 41 cm de ancho x 38 cm de altura

b. Mediano: 71 cm de largo x 52 cm de ancho x 55 cm de altura

c. Grande: 81 cm de largo x 57 cm de ancho x 61 cm de altura



Imágenes referenciales



Imágenes referenciales

- La mascota podrá ser transportada en un kennel en la bodega del bus con previa firma de consentimiento del traslado de su mascota y previo costo.

- Dichas especificaciones no aplican para perros lazarillos debidamente acreditados ante el CONADIS y que sean guías para el Pasajero con discapacidad. Es obligatorio que el Pasajero se asegure de cumplir con los siguientes requisitos antes de embarcar:

- a. El perro debe llevar puesto un distintivo de carácter oficial que lo identifique como perro lazarillo.

- b. Es obligatorio que el Pasajero muestre el documento original emitido por CONADIS que garantice que el lazarillo sirve de guía y debe entregar una copia legible del documento al momento del embarque.

- c. El perro debe usar una correa o arnés y bozal al momento del viaje y durante todo el trayecto.

- El transporte de animales está sujeto a las políticas definidas por la Empresa y el Pasajero es responsable de que la mascota mantenga un buen comportamiento durante el viaje.

4.5 Si se identifica que un Pasajero está abordando la unidad con algún artículo descrito en la prohibición anterior, no podrá viajar sin lugar a reclamos. Este supuesto implicará la pérdida automática del derecho a viajar y cualquier reclamo posterior si el Pasajero insiste en transportar un bien de dicha naturaleza.

4.6 Está prohibido el ingreso de droga a las instalaciones de la Empresa, así como su traslado en las unidades. Portar droga es una actividad ilícita. En caso de detección de droga, se aislará y custodiará el equipaje u objeto detectado e informará a las autoridades competentes.

4.7 Todo Pasajero que transporte armas durante el viaje debe contar con el Carné de SUCAMEC vigente. El arma descargada debe ser declarada y entregada a la Empresa y el Pasajero debe registrar el formato que le proporcione la Empresa para llenar los datos del arma que será custodiada. El arma quedará en custodia de la Empresa durante el inicio y desarrollo del servicio y será entregada al Pasajero al finalizar el servicio.

4.8 En caso el Pasajero no cuenta con la documentación solicitada y se niegue a cumplir con el procedimiento de custodia del arma, no podrá viajar y no habrá devolución del monto pagado por el boleto de viaje.

4.9 La Empresa no se responsabiliza por equipajes que no han sido declarados para custodia, ni por el deterioro de equipajes mal embalados o maletas acrílicas o plásticas que no estén debidamente protegidas.

5. Supuestos de exoneración de responsabilidad:

5.1 La Empresa no se hace responsable por los intentos de compras realizadas por la web que no se logren concretar por fallas en la comunicación de enlace, problemas de conectividad de internet en las máquinas de los usuarios y fallas en las pasarelas de pago.

5.2 La Empresa no ejerce ningún tipo de control sobre los enlaces y contenido de terceros de los sitios de internet que disponen la página web de la empresa.

5.3 La Empresa no asume responsabilidad por el estado físico o de salud del Pasajero, ni por cualquier trastorno o incidente que pudiera sobrevenir a consecuencia de ello, dentro de las instalaciones o durante el servicio.

5.4 El sitio web de la Empresa (<https://schaftroadways.com>) no debe ser usado para fines fraudulentos o tener relación con actos delictivos u otra actividad ilícita. En caso se incurra en los actos antes señalados o cualquier otro acto que infrinja los dispositivos legales aplicables a las actividades de la Empresa, esta última no será responsable de los daños ocasionados o sobrevenientes y procederá a comunicar a las autoridades competentes.

5.5 Los datos de carácter personal facilitados durante el proceso de compra en la página web de la Empresa serán utilizados con la finalidad de contratar el servicio. La responsabilidad por las operaciones realizadas de forma irregular o fraudulentas le corresponde al Pasajero, quien deberá tomar las acciones respectivas contra la entidad financiera.

5.6 La empresa de transporte no se responsabiliza por las fallas en la prestación de señal Wi Fi, tomacorriente, pantallas de entretenimiento a bordo. Estos servicios se ofrecen de calidad de cortesía no siendo parte del servicio contratado.

6. Consideraciones para la cancelación y postergación de la prestación del servicio:

6.1 Los Pasajeros podrán solicitar la postergación de los Boletos de viaje hasta con cinco (05) horas de anticipación de la prestación del servicio, solo es permitido **una** sola postergación. En consecuencia, cualquier solicitud dentro de un plazo menor no procederá.

El Boleto de Viaje Postergado con fecha indefinida tendrá una vigencia de 30 días contados desde la fecha inicial del viaje para que pueda hacer uso de su boleto, teniendo en cuenta que está sujeto a incremento de precios y posibles reintegros al monto inicial.

6.2 De presentarse intervenciones de autoridades administrativas o policiales a las unidades, el servicio se verá interrumpido por un periodo de tiempo mientras dure la intervención dado que no se trata de un hecho atribuible a la Empresa. Por ello, la Empresa no se hace responsable por dichas demoras y/o retrasos.

6.3 Se procederá a interrumpir y/o suspender el servicio contratado por las consecuencias derivadas de un desastre natural o fuerza mayor (sismos, terremoto, aludes, huaycos e inundaciones, huelgas, bloqueos de carretera, pandemia, etc.), que generen la paralización del tránsito en el sistema de la red vial nacional. El Pasajero tiene conocimiento que ante la interrupción o suspensión el boleto de viaje queda postergado con fecha abierta para una futura programación del servicio o puede solicitar la devolución asumiendo los costos administrativos.

7. Disposiciones para devoluciones y postergaciones:

7.1 La postergación del viaje se realizará de manera presencial en agencias y/o módulos a nivel nacional por el titular del boleto de viaje portando su documento de identidad original físico.

7.2 La postergación del viaje de boletos tarifa regular en ruta nacional se deberá solicitar hasta con cinco (05) horas de anticipación a la hora programada de salida del bus.

7.3 Las postergaciones, cambios y habilitaciones están sujetas a disponibilidad de asientos con la misma tarifa, o en su defecto, el Pasajero reintegrará la diferencia tarifaria de acuerdo con la solicitud de la fecha y hora de viaje del nuevo servicio.

7.4 Las devoluciones de los Boletos de Viaje (tarifa regular) procederán siempre que se comuniquen con una anticipación no menor a las doce (12) horas de la prestación del servicio y se realizarán según el canal de compra. De no poder asistir el Pasajero, el trámite puede ser realizado por un tercero, presentando carta poder simple con firma y huella digital del titular, así como la copia del documento de identidad del titular y Boleto de Viaje.

7.5 Las devoluciones se realizarán de manera presencial por el pasajero titular del Boleto de Viaje en agencias y módulos. Cuando sean compras por internet o Call Center (tarjeta de crédito), sólo procederá a través del Call Center.

7.6 Los cambios (ruta, fecha, hora, cambio de datos) sólo se realizarán de manera presencial por el titular del Boleto de Viaje o tercero con carta poder simple del titular a través de agencias y módulos.

7.7 Para cambios y devoluciones se debe presentar copia de documento de identidad del pasajero titular y Boleto de Viaje. En caso la compra se haya realizado por internet o Call Center (tarjeta de crédito) estos documentos deben ser enviados al siguiente número 01 – 4045533. En caso de tratarse de una persona jurídica, la persona que realiza el trámite deberá presentar una carta membretada, debidamente firmada y sellada por el representante legal de la empresa.

7.8 Las compras generadas en agencias, módulos, Call Center (con modalidad de pago efectivo), tienda virtual y página web, se realizarán de manera presencial en cualquier agencia o modulo.

7.9 Todas las devoluciones tendrán una retención por gasto administrativo por boleto de viaje y tienen que ser solicitadas en los plazos establecidos según las cláusulas de contratación vigentes.

LUGAR DE COMPRA	MEDIO DE PAGO	COSTO ADMINISTRATIVO
Agencias y Módulos	Efectivo	S/ 5.00
Agencias y Módulos	Tarjeta de Crédito y/o Débito	S/ 10.00
Página Web https://schaftroadways.com/	Tarjeta de Crédito y/o Débito	S/ 10.00
Call Center	Pasarelas de Pago Yape	S/ 10.00

(*) El costo administrativo se aplica a cada Boleto de Viaje adquirido.

7.10 Toda devolución requiere adicionalmente la huella digital y firma del Pasajero.

8. Embarque y desembarque autorizado:

El embarque y desembarque solo se realizará en los Terminales y Estaciones autorizadas.

EMBARQUE:

Lima – Huánuco

Terminal Flores
Terminal Plaza Norte

Huánuco – Lima

Terminal Schaft Roadways

DESEMBARQUE:

Huánuco – Lima

Terminal Flores
Terminal Plaza Norte

Lima – Huánuco

Terminal Schaft Roadways

9. Consideraciones finales:

9.1 El Pasajero perderá el derecho a viajar, el valor del boleto de viaje pagado y el reintegro del mismo en caso que incumpla alguna de las obligaciones sustanciales para la prestación del servicio y que se encuentran estipuladas y aceptadas en los numerales 3.1, 3.2, 4.4 y 4.7 de los presentes términos y condiciones.

9.2 Todos los objetos encontrados que se presuman de titularidad de un Pasajero serán custodiados por un total de treinta (30) días, desde la fecha de detección. A excepción de perecibles que serán custodiados por veinticuatro (24) horas y luego desechados.

9.3 El Pasajero que desee consultar por algún objeto perdido deberá acercarse a las agencias de la Empresa y solicitarlo indicando las características del objeto, el servicio, la ruta y fecha de viaje. De ser ubicado el objeto, para que pueda ser entregado el Pasajero deberá presentar documento de identidad (original y copia) y hacer una breve descripción del objeto en la constancia de entrega.

9.4 Si un tercero desea recoger un objeto perdido, debe presentar una carta poder simple otorgada por Pasajero, adjuntar una fotocopia de su documento de identidad y del titular, e indicar los datos del objeto conforme el punto anterior.

9.5 El Pasajero, usuario o cualquier tercero legitimado podrá ingresar reclamos y/o quejas a través de los canales virtuales y presenciales autorizados por la Empresa.

9.6 El Pasajero autoriza el tratamiento de sus datos personales registrados a través de los canales de la Empresa puestos a su disposición en cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de Datos Personales (Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS).

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCÍAS

1. Definiciones

- 1.1 Contrato de Transporte: Acuerdo que contiene obligaciones de medios a cargo de la Empresa y mediante el cual esta última se obliga a transportar la mercancía del Remitente hacia el destino contratado, de acuerdo con los términos y condiciones que han sido aceptados al momento de contratar el servicio en cualquiera de sus modalidades por el Remitente. En ese sentido, la Empresa garantizará que pondrá a disposición del Remitente sus mejores esfuerzos para cumplir con lo señalado en el presente documento.
- 1.2 Mercancía: Carga, encomienda o paquetes compuestos por un bien o un conjunto de bienes que se encuentran preparados adecuadamente para su transporte por parte del Remitente y que tiene origen y destino lícito.
- 1.3 Tarifas: Precios fijados por la Empresa para los servicios ofrecidos en cualquiera de sus modalidades y que pueden ser ajustados por la Empresa en cualquier momento antes de la prestación de los servicios. Las tarifas referenciales serán publicadas en la página web de la Empresa y otros elementos publicitarios en los establecimientos donde se recibe la mercancía materia del presente documento. La tarifa será redondeada de acuerdo con la legislación vigente cuando corresponda. La tarifa podrá ser pagada con dinero en efectivo, medios electrónicos de pago, billeteras electrónicas y cualquier otro medio de pago reconocido por la legislación vigente.
- 1.4 Servicios: Conjunto de actividades realizadas por la Empresa para ejecutar el transporte terrestre de mercancía de acuerdo con los términos y condiciones pactados entre la Empresa y el Remitente.
- 1.5 Normativa Sectorial: Conjunto de disposiciones legales que regulan de manera específica los Servicios brindados por la Empresa y a las cuales se sujetará su ejecución.
- 1.6 Empresa: Se refiere a SCHAFT ROADWAYS E.I.R.L
- 1.7 Remitente: Persona natural o jurídica que contrata los Servicios de la Empresa, los cuales se sujetan a los términos del presente documento.
- 1.8 Destinatario: Persona natural o jurídica que recibe la mercancía enviada por el Remitente quien lo autoriza de forma expresa y quien debe cumplir con las formalidades señaladas en el presente documento.
- 1.9 Términos y condiciones: Conjunto de especificaciones descritas en el presente documento, a las cuales se sujeta la prestación de los Servicios brindados por la Empresa y que son aceptados por el Remitente cuando realiza la contratación de transporte de mercancía bajo cualquiera de sus modalidades. Los servicios

provistos por la Empresa se ejecutan en el marco del contrato de transporte suscrito entre las partes intervinientes y quienes se obligan a cumplir con las disposiciones contenidas en el presente documento. En su defecto, se aplicarán los artículos que resulten aplicables a las disposiciones del Código Civil para el contrato de prestación de servicios.

2. Disposiciones para el transporte terrestre de mercancías

- 2.1 La Empresa se compromete a realizar el transporte de la mercancía hacia el destino contratado por el Remitente y de conformidad con los términos y condiciones descritos en el presente documento, los cuales han sido aceptados por el Remitente al contratar los servicios en cualquiera de sus modalidades. Para cualquier supuesto, la contratación de los servicios en cualquiera de las plataformas habilitadas por la Empresa supone el conocimiento y aceptación íntegra de las condiciones bajo las cuales la Empresa prestará los Servicios de transporte de mercancías a favor del Remitente y/o Destinatario.
- 2.2 El envío de la mercancía estará sujeto a la disponibilidad y capacidad de los vehículos con los que prestarán los servicios.
- 2.3 El tiempo de entrega es referencial y estará sujeto a la distancia, programación, disponibilidad y otras condiciones necesarias para la ejecución de los Servicios. Debido a que el transporte de mercancías por carretera y los brindados por vía aérea se encuentran sujetos a diversos eventos imprevisibles, las partes reconocen que los tiempos de entrega son estimados y que la Empresa hará sus mejores esfuerzos en cumplir con el plazo acordado.
- 2.4 El Remitente es el único responsable de verificar que todos los datos registrados en los documentos generados para la prestación de los Servicios (Boleta de venta y Factura) sean ciertos. La Empresa no aceptará reclamos posteriores y no será responsable de hechos derivados de la inexactitud o falsedad de la información registrada en tales documentos.
- 2.5 El cambio de los datos del Destinatario y/o destino sólo podrá ser realizado por el Remitente, quién deberá acercarse a cualquiera de las agencias de la Empresa a nivel nacional para realizar el trámite respectivo. Todo cambio realizado por el Remitente será única y exclusiva responsabilidad suya, excluyendo de cualquier responsabilidad a la Empresa.
- 2.6 La Empresa se limita a entregar la mercancía en la puerta de la dirección indicada por el Remitente y no está obligada a cumplir con requerimientos adicionales por parte del Remitente y/o Destinatario.
- 2.7 Para el envío de mercancía en la modalidad de entrega en oficina es obligatorio ingresar la clave codificada de 4 dígitos. El Destinatario deberá identificarse con DNI o Carné de Extranjería vigente y físico y, posteriormente, digitar la clave de entrega.

2.8 La Empresa no transporta los siguientes objetos:

Sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos por cualquier autoridad nacional.

Productos prohibidos por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) y la Dirección general de Salud Ambiental (DIGESA).

Productos prohibidos por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

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.

2.9 Si durante la prestación o culminación del servicio, la Empresa identifica que el Remitente está realizando el traslado de los objetos descritos en el numeral 2.8, aquel asumirá la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionen al Estado, a terceros y a la Empresa.

2.10 Si durante la prestación o culminación del servicio, la Empresa identifica el traslado de bienes perecibles, está facultada a disponer la eliminación, incineración o destrucción de mercancía que por no haber sido recepcionadas o reclamadas en su debida oportunidad y estar prohibidas en el traslado, se encuentran en estado de descomposición o putrefacción orgánica, ese supuesto, el Remitente deberá resarcir cualquier daño que dicha situación haya causado a bienes de terceros o de la Empresa.

2.11 La Empresa recepciona y transporta la mercancía del Remitente en virtud de lo señalado por el Remitente y, por ello, la prestación de los servicios se basa en lo dispuesto por el artículo 1362 del Código Civil. En tal sentido, en caso de que se detecte que el Remitente no cumple con lo señalado en el numeral 2.7 anterior, la Empresa se reservará el derecho de cancelar la prestación del Servicio y reintegrar únicamente al Destinatario y/o Remitente la tarifa pagada menos los costos administrativos que la Empresa defina. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa informará de los hechos a las autoridades competentes y actuará de acuerdo con sus indicaciones.

2.12 La Empresa podrá requerir al Remitente que presente el comprobante o documento que acredite su derecho de propiedad o posesión legítima sobre la mercancía cuyo transporte contrata. El Remitente es el único responsable ante la autoridad tributaria con relación a la omisión y/o defecto de los datos consignados en el comprobante de pago y/o cualquier otro documento de naturaleza tributaria emitida por su parte.

2.13 Los envíos con entrega en agencias deben ser retirados dentro de las cuarenta y ocho horas (48) posteriores a su llegada. En dicho supuesto, la Empresa no cobrará el costo de almacenaje o estadía. Al vencimiento del plazo señalado, la Empresa podrá cobrar el costo de almacenaje que corresponda en base a las características particulares de la mercancía.

2.14 El Remitente tendrá un plazo máximo de 30 días calendarios para solicitar la devolución de la mercancía que no haya sido entregada o recepcionada, debiendo el Remitente o Destinatario pagar el servicio diario de almacenaje o estadía que se establecerá en base a las especificaciones y características de la mercancía. La

mercancía no reclamada posterior al plazo de 30 días calendarios será enviada al almacén en el destino.

2.15 Cuando la mercancía se encuentre en el almacén de abandono, el Remitente dispone de 60 días calendario adicionales para recuperar la mercancía, asumiendo los costos de almacenaje y otros gastos administrativos que señale la Empresa. Si transcurrido el plazo de 60 días calendario, el Remitente no reclama la mercancía, aquel autoriza y faculta a la Empresa a realizar el tratamiento definitivo de conformidad con las disposiciones sectoriales que se han dispuesto al respecto (Resolución Ministerial N° 572-2008 MTC/03).

3. Disposiciones para devoluciones y cancelaciones

3.1 La cancelación de los servicios es una potestad que el Remitente podrá ejecutar en cualquier momento antes del traslado de la mercancía. En dicho supuesto, la Empresa reintegrará la tarifa total por la contratación del servicio.

3.2 El Remitente no podrá cancelar los servicios una vez que se haya iniciado el proceso de transporte. En ese supuesto no podrá solicitar el reintegro de la tarifa y la Empresa cumplirá con poner a su disposición la mercancía en el punto de destino y/o de entrega. La falta de recepción en cualquiera de sus modalidades facultará a la Empresa a proceder de acuerdo a lo señalado en los numerales 2.10 y siguientes.

3.3 Para la devolución de dinero y/o cancelación de un servicio no prestado de traslado de mercancía, el Remitente deberá realizar la solicitud en la agencia donde se contrató el servicio, previa identificación. En caso de contratación del servicio por (WhatsApp +51 14045533), el Remitente deberá realizar la solicitud por los canales virtuales.

3.4 Todo reclamo deberá ser realizado y canalizado a través de los siguientes medios:

Central de Atención al Cliente: +51 14045533

Página web: <https://schaftroadways.com/>

4. Supuestos de exoneración de responsabilidad

4.1 El embalaje y el rotulado de la mercancía es responsabilidad exclusiva del Remitente quien deberá asegurar que la mercancía se encuentre correctamente empaquetada y protegida contra cualquier hecho que pueda afectar su integridad durante el traslado. En caso la mercancía cuente con un embalaje deficiente para su traslado, la Empresa se reserva el derecho de no aceptar y transportar la mercancía.

4.2 Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que la mercancía no se encuentre debida y adecuadamente embalada y/o empaquetada, la aceptación de la ejecución de los servicios no supone la asunción de responsabilidad por la conservación de su integridad. En dicho supuesto, el Remitente será responsable por las condiciones en las que la mercancía sea entregada en el punto de destino y, por ello, exime a la Empresa de cualquier responsabilidad.

4.3 La Empresa ofrecerá el servicio de ventas de insumos para el embalaje de la mercancía (sujeto a stock disponible en tienda), siempre y cuando el Remitente lo solicite. Dicho servicio contará con un costo adicional que deberá ser abonado de forma previa a la prestación de los servicios.

4.4 La Empresa no se hace responsable por los daños magnéticos ni por la eliminación de imágenes electrónicas, fotográficas o grabaciones enviadas haciendo uso de los servicios materia del presente documento.

4.5 La Empresa no se hace responsable por robos, deterioros, destrucción, suplantación o demora en la entrega de la mercancía por circunstancias derivadas de un hecho fortuito o fuerza mayor (sismos, terremoto, aludes, huaicos e inundaciones, huelgas, bloqueos de carretera, pandemias, robos, etc.)

4.6 La Empresa no será responsable de cualquier penalidad, ni indemnizará por lucro cesante que se genere a consecuencia de la pérdida, daño, retraso, entrega defectuosa y/o falta envío de la mercancía, aun cuando la Empresa hubiese tenido conocimiento que dichos daños o pérdidas pueden surgir o el Remitente lo haya informado de forma previa y por escrito.

5. Consideraciones finales

5.1 La Empresa ofrece una cobertura frente a pérdidas, extravíos y daños ante casos excepcionales. El monto de la garantía base es de 10 veces el valor del flete pagado de acuerdo con la Resolución Directoral N° 001-2006 MTC/19.

5.2 En el caso de pérdida, extravío, sustracción, deterioro, destrucción y/o entrega errónea de una mercancía, el Remitente deberá hacer una declaración del valor del producto y acreditar la preexistencia de la mercancía, en un plazo máximo de 30 días calendarios desde la fecha de presentación del reclamo a la Empresa. En su defecto, la Empresa aplicará lo señalado en la Resolución Directoral N° 001-2006 MTC/19.

5.3 En caso de daños en la mercancía se tomará como primera opción la reparación del producto o bien afectado.

5.4 La garantía que ofrece la Empresa no cubre las pérdidas o daños causados por circunstancias derivadas a hechos fortuitos o fuerza mayor.

5.5 Con la contratación del servicio, el Remitente declara conocer y comprometerse a cumplir las disposiciones de la Resolución de Superintendencia N° 0000123-2022/SUNAT aplicables al servicio de transporte de mercancía. En ese sentido, el Remitente deberá, de forma previa a la entrega de la mercancía a ser transportada, adherir al cuerpo de la misma lo siguiente:

Remitentes con DNI, CE o pasaporte: El comprobante de pago de la(s) mercancía(s).

Remitentes con negocio (RUC 10 o 20): Guía de remisión electrónica o física emitida por SUNAT.

Clientes e-commerce: Comprobante de venta físico o digital. De manera opcional, guía de remisión electrónica o física emitida por SUNAT.

5.6 En el caso de los comprobantes electrónicos o digitales, el Remitente tiene la opción de adjuntar un código de barras bidimensionales (código QR) que direcciona al documento escaneado.

5.7 Las consecuencias del incumplimiento de la disposición señalada en el numeral 5.5 será responsabilidad exclusiva del Remitente. En tal sentido, la Empresa no será responsable de cualquier acción iniciada por las autoridades competentes que se materialice con la incautación o retención de la mercancía. Asimismo, el Remitente exonera de cualquier responsabilidad a la Empresa ante cualquier evento descrito y renuncia a iniciar todo reclamo derivado del incumplimiento conocido por él puesto que el Remitente está obligado a cumplir con las obligaciones de la Resolución de Superintendencia N° 0000123-2022/SUNAT.

CLAUSULAS GENERALES DE CONTRATACION - ENCOMIENDA (Vigentes hasta el 12/12/2025)

Las presentes cláusulas constituyen todos los términos y condiciones del contrato de transporte celebrado y suscrito entre el cliente remitente de la encomienda y/o carga (El cliente) y el transportista Transporte SCHAFT ROADWAYS E.I.R.L (la empresa) Al momento de entregar la encomienda y/o carga a la empresa, el Cliente acepta y se somete expresamente y con pleno conocimiento a las presentes cláusulas generales de contratación y a la tabla de tarifas vigente: El cliente al momento de enviar su encomienda y/o carga deberá verificar bajo su responsabilidad que todos los datos registrados en éste sean conformes, no aceptándose reclamos posteriores.

Para la devolución de dinero y/o cancelación de un servicio no prestado de traslado de encomienda y/o carga, el remitente deberá realizar la solicitud en la agencia donde se contrató el servicio previa identificación.

Para el envío de encomienda y/o carga en la modalidad de entrega en oficina es obligatorio ingresar la clave codificada de 4 dígitos. Para entregas de encomienda y/o carga el consignado deberá identificarse y digitar la clave de entrega.

El embalaje y el rotulado de la encomienda y/o carga están a cargo y son responsabilidad exclusiva del cliente, en caso de contar con un embalaje deficiente para su traslado, la empresa se reserva el derecho de aceptar y transportar la encomienda y/o carga, salvo que, por cuenta y riesgo del remitente, acepte el traslado con ese embalaje, eximiendo a la empresa de cualquier responsabilidad.

La empresa no transporta dinero, valores y joyas como encomienda y/o carga, y no se responsabiliza si el cliente lo hiciera sin conocimiento de la empresa.

La empresa no transporta sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos, el cliente asumirá la total responsabilidad, por los daños y perjuicios que se ocasionan al Estado, a terceros y a la empresa.

La empresa no se hace responsable por los daños magnéticos ni por borraduras de imágenes electrónicas, fotográficas o grabaciones respecto a la encomienda y/o carga.

El remitente no podrá enviar productos prohibidos por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), la Dirección general de Salud Ambiental (DIGESA) y por SUNAT, la empresa no asume responsabilidad ante la prohibición de las autoridades.

La empresa no es responsable por robo, deterioro, destrucción, suplantación o demora en la entrega de una encomienda y/o carga, por circunstancias o factores ajenos a su control, como son el caso fortuito y la fuerza mayor.

En el caso de pérdida, extravío, sustracción, deterioro, destrucción, entrega errónea de una encomienda y/o carga a excepción del previsto en el numeral anterior, la empresa se obliga a resarcir al cliente de acuerdo a lo dispuesto por el Tribunal de INDECOPI, equivalente a 17 DEG (Derecho Especial de Giro) por kilo de peso registrado en el envío.

El envío de encomiendas y/o carga estará sujeto a la disponibilidad y capacidad en las bodegas de las unidades vehiculares.

El tiempo de entrega estará sujeto a la distancia, programación, disponibilidad y capacidad en las bodegas de buses.

Para los casos previstos en la legislación sobre la materia, el cliente remitente se obliga a emitir y entregar a la empresa el comprobante de pago que acredita su derecho de propiedad posesión sobre la encomienda y/o carga a transportarse. El cliente remitente 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.

Toda encomienda y/o carga enviada a una agencia de la empresa a nivel nacional, que no sea recepcionada o reclamada por el destinatario, el remitente podrá solicitar la devolución dentro del plazo de 30 días calendarios contados a partir de la llegada a la agencia de destino, caso contrario se aplicará la cláusula 15.

El Remitente tendrá un plazo máximo de 30 días calendarios para solicitar la devolución de la mercancía que no haya sido entregada o recepcionada, debiendo el Remitente o Destinatario pagar el servicio diario de almacenaje o estadía que se establecerá en base a las especificaciones y características de la mercancía. La mercancía no reclamada posterior al plazo de 30 días calendarios será enviada al almacén en el destino. Si transcurrido este plazo, el Cliente no reclama la encomienda y/o carga, éste por el presente contrato autoriza y faculta expresamente a la empresa a designar su tratamiento definitivo con el Ministerio de transportes y comunicaciones según R.M.572-2008.

La empresa no realiza el transporte de animales vivos, ni de bienes perecibles, el cliente asumirá la total responsabilidad, por los daños y perjuicios que se ocasionan al Estado, a terceros y a la empresa en caso de enviar sin autorización. La empresa está facultada a disponer la eliminación o incineración de las encomiendas que contenga bienes perecibles, que por no haber sido recepcionadas o reclamadas en su debida oportunidad se encuentran en evidente estado de descomposición o putrefacción orgánica. Esta incineración procederá antes de los vencimientos señalados en las cláusulas anteriores. Debiendo el cliente resarcir cualquier daño que dicha descomposición o putrefacción orgánica origine a bienes de terceros o de la empresa.

Todas las desavenencias o controversia que pudieran derivarse de este contrato, incluida a la que se refiere por invalidez o nulidad, serán resueltas mediante laudo definido e inapelable, de conformidad con los reglamentos del centro de conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas y administración las partes se someten en forma incondicional, declarando conocer y aceptarlas en su integridad.