



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

SERPOST DELIVERY, es una herramienta que facilita la entrega de envíos postales de origen internacional, los cuales hayan pasado por despacho aduanero y/o sean mayores a 2 kg, evitándole al cliente el traslado y el recojo del envío en el Terminal de Almacenamiento de SERPOST S.A., ubicada en el Jirón Los Cabos, Distrito de Los Olivos.

¿CUÁL ES LA COBERTURA?

El servicio se encuentra disponible inicialmente en los siguientes distritos de Lima Metropolitana:

1. Miraflores
2. Cercado de Lima
3. Breña
4. Lince
5. La Victoria
6. San Isidro
7. San Borja
8. Santiago de Surco
9. Pueblo Libre
10. Magdalena
11. Jesús María
12. Surquillo

¿CUÁL ES EL COSTO DEL SERVICIO?

Las tarifas del servicio se establecen de acuerdo a la distancia del distrito de entrega y el peso del envío postal, lo cual será informado al momento de contactarse con el operador.

¿DÓNDE SOLICITO EL SERVICIO?

Para solicitar el servicio, debe comunicarse con nosotros al número **Whatsapp 939 356 938** o el correo electrónico **delivery@serpost.com.pe**

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm y los sábados de 9:00 am a 3:00 pm.

PROCESO AL CONTRATAR EL SERVICIO

- Indicar la dirección exacta para la entrega del envío.
- Indicar el N° de origen del envío (2 letras, 9 números y 2 letras al final) o Aviso de Llegada (2 letras y 6 números).
- El pago del servicio debe efectuarse de lunes a viernes hasta las 17:00 horas, pasado ese horario serán considerados para el día siguiente.
- El pago que deberá realizar en la cuenta de Serpost S.A. en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Cuenta Corriente N° 191-1147674-0-65.
- Realizado el pago deberá enviar la constancia de pago al correo electrónico **delivery@serpost.com.pe**, indicando el nombres y apellidos, número de DNI y número de teléfono de contacto para la emisión del comprobante de pago.
- El distribuidor del envío se comunicará al número telefónico de contacto, a fin de coordinar la entrega del mismo.





CONDICIONES DEL SERVICIO DE ENTREGA

- El plazo máximo de entrega del servicio de entrega a domicilio es de hasta cinco (5) días hábiles posteriores a la contratación del servicio.
- El servicio de entrega a domicilio se realizará de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y los sábados de 9:00 am a 3:00 pm.
- La tarifa del servicio se establecerá por cada envío postal (pieza).
- Entrega de envíos Aforables y No Aforables

No Aforables: Serán entregados al destinatario, quien deberá identificarse mostrando su documento de identidad, o de la persona encargada por el destinatario para recibir el envío, quien deberá identificarse presentando su documento de identidad y entregará copia de los documentos de identidad del destinatario y de la persona que recibe el envío.

En el caso de que el destinatario solicite la entrega del envío en una dirección diferente a la consignada en el envío, solo se podrá entregar a éste, quien deberá identificarse mostrando su documento de identidad.

Aforables: Serán entregados al destinatario, quien deberá identificarse mostrando su documento de identidad, firmará la DIF y entregará copia de su documento de identidad.

En el caso de que el destinatario solicite la entrega del envío en una dirección diferente a la consignada en el envío, solo se podrá entregar a éste, quien deberá identificarse mostrando su documento de identidad, firmará la DIF y entregará copia de su documento de identidad.

En el caso de que el destinatario comunique que será otra persona quien recibirá el envío en la dirección consignada por el remitente, tendrá las siguientes opciones:

- a. El destinatario firmará la DIF: Se le enviará, previamente, al cliente la DIF vía correo electrónico o whatsapp a fin de que la persona encargada a recibir el envío entregue copia del documento de identidad del encargado y del destinatario, asimismo, entregará la DIF firmada por el destinatario.
 - b. El destinatario no firmará la DIF: La persona autorizada deberá presentar carta poder del destinatario legalizada ante Notario Público, asimismo firmará la DIF y presentará su documento de identidad y entregará copias de los documentos de identidad del destinatario y del autorizado a recibir el envío postal.
- El servicio de entrega a domicilio considera un (01) intento de entrega. En caso de que no se realice la entrega, el envío será devuelto al terminal de almacenamiento para su posterior recojo por parte del destinatario o para adquirir nuevamente el servicio de entrega a domicilio.
 - El proceso de entrega de un Envío Aforable y No Aforable, se activará luego de verificar que el cliente haya realizado todos los pagos asociados, tanto a SUNAT como a SERPOST.
 - En el caso el cliente no contrate el servicio, tendrá que acercarse a la sede central de SERPOST S.A., en el Distrito de Los Olivos realizar el recojo del envío.

RESTRICCIONES PARA BRINDAR EL SERVICIO

- Los envíos sujetos a rectificaciones no podrán ser incluidos en el servicio opcional de entrega a domicilio hasta concluir con el trámite de rectificación.
- Los envíos que requieran de reconocimiento previo (pago por desaduanaje), no podrán acceder al servicio.

MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

SERPOST S.A., se reserva expresamente el derecho a modificar, actualizar o ampliar en cualquier momento los presentes términos y condiciones.

Cualquier modificación, actualización o ampliación producida en los presentes términos y condiciones será publicada en nuestro portal web y en los medios de contacto con el cliente, siendo entera y exclusiva responsabilidad del cliente revisar los términos y condiciones vigentes.

