Términos y condiciones del servicio

Términos y condiciones para Perú

Condiciones generales para nuestros servicios

Clientes E-commerce (No Corporativo): Emprendedor(a) con E-Commerce/Tienda Online/Tienda física/Persona Natural/Trabajador(a) Independiente.

La solicitud de los servicios se realizará desde nuestro sistema web https://painal.mailonbike.org/login.

Tarifa plana de S/ 9.00 dentro de la zona de cobertura.

Para zonas fuera de la zona de cobertura, zonas de acceso complicado para los MoBikers (bicimensajeros) o paquetes que excedan las medidas máximas; podrían aplicar cargos extra e incrementar la tarifa.

Los precios incluyen el IGV.

Dimensiones y peso máximo de los paquetes: 30cm x 30cm x 10cm – hasta 2 kilos.

El servicio es atendido durante el día con Recojo: 9:00am – 2:00pm y Entregas: 2:00pm – 6:00pm.

Horario de atención: De lunes a viernes de 9am a 6pm. Sábados y domingos descansamos.

Las solicitudes para pedidos programados pueden registrarse hasta antes de las 9am del día de trabajo. Los pedidos programados entre 10pm del día previo y 8:59am del día en curso, estarán sujetos a disponibilidad o validación de acuerdo a la capacidad disponible.

El servicio comprende envíos solo en Lima y dentro de nuestra zona de cobertura.

La forma de pago del servicio será por medio de transferencia bancaria a las cuentas de Mail On Bike habilitadas para tal fin.

Envíos con recaudo (pagos en efectivo contra entrega) o por transferencia bancaria a nuestras cuentas, tienen una tarifa adicional de S/. 2.00 que se suman a la tarifa del servicio.

Los servicios no estarán habilitados para domingos ni feriados calendario y otros días no laborables que definamos y comuniquemos oportunamente.

El remitente debe enviar todos los paquetes debidamente embalados e identificados (rotulados). Considerar que Mail On Bike no brinda este servicio. Un paquete podrá contener más de un producto sin exceder la capacidad máxima establecida de pesos y medidas.

Mail On Bike no utiliza cargos físicos, el cliente podrá enviar su propia documentación al momento de entregar los paquetes para despacho. De requerirse, el cliente debe especificar el tipo de documentos que acompañará su envío, especificando en el campo “Observaciones” de nuestro sistema web Painal.

Cualquier paquete que exceda las dimensiones y peso permitido podría tener un cargo extra al valor de la tarifa plana ya mencionada.

Mail On Bike y los MoBikers (bicimensajeros) no validan ni comprueban el contenido del paquete, por lo que no somos responsables ante un producto incompleto o productos con cualidades o características no compatibles con las expectativas del destinatario. No transportamos sustancias ilegales, armas, materiales o sustancias peligrosas, especies valoradas y/o dinero, animales vivos o mascotas, u otros que se consideren pongan en riesgo físico o legal a los MoBiker (mensajeros). El contenido de los artículos y materiales transportados son responsabilidad exclusiva del remitente y/o el destinatario.

Los servicios contemplan un (01) intento de recojo y entrega.

En caso de que el único intento de recojo falle por causa atribuible a Mail On Bike, no se realizará el cobro del servicio al cliente. No se llevará a cabo ninguna reprogramación automática, pero informaremos al cliente sobre el estado fallido del recojo. De solicitarlo, el cliente podrá programar un nuevo servicio dentro de las siguientes 24 horas. Este servicio será tarificado como un nuevo envío.

En caso de que el único intento de entrega falle por causa atribuible a Mail On Bike, se coordinará la reprogramación, previa coordinación con el cliente, sin costo adicional. Se coordinará el nuevo envío en un periodo máximo de 48 horas; caso contrario, se procederá con la devolución del producto y el extorno total de la tarifa del servicio.

El tiempo de espera del MoBiker (bicimensajero) en el punto de recojo y entrega es de 5 minutos como máximo.

Falso Flete

Falso Flete en origen:

En caso que el único intento de recojo falle por causa atribuible al cliente, Mail On Bike cobrará el 50% de la tarifa por incumplimiento del servicio. No se llevará a cabo ninguna reprogramación automática. De requerir una nueva visita de recojo, el cliente deberá generar un nuevo servicio mediante el sistema web Painal.

Atribuibles de Falso Flete en origen:
Cuando llegamos a tu dirección y no estás disponible en el punto de origen para la entrega del producto o el tiempo de espera excede los 5 minutos o el producto no está correctamente rotulado ni en condiciones de ser transportado con una calidad mínima.

Falso Flete en destino:

En caso de que la entrega falle por causa atribuible al destinatario o al remitente se cobrará el total del servicio y el producto se mantendrá bajo custodia por un tiempo máximo de 72 horas en el almacén de Mail On Bike, donde se esperará confirmación del remitente para gestionar la devolución. Pasadas las 72 horas; de no tener respuesta o comunicación por parte del remitente, Mail On Bike procederá a la devolución del producto con el cargo y tarifa correspondiente de una visita.

Atribuibles de Falso Flete en destino:

1. **Destino no disponible**: Cuando recogemos tu producto, lo trasladamos al destinatario y éste no se encuentra disponible o no ha dejado facilidades para concretar la entrega.

2. **No comunicar el rango horario de disponibilidad del destino:** Cuando llegamos al destino y el destinatario te indicó un rango horario para la entrega y no nos informaste al respecto.

3. **Anulación de un pedido en tránsito:** Cuando ya hemos realizado el recojo del producto, nos encontramos en ruta y solicitas la anulación de la entrega para retornarlo contigo.

4. **Dirección errada**: Cuando la dirección registrada no es la correcta o se debe cambiar la dirección de destino por alguna razón externa a nosotros. Esto está sujeto a la disponibilidad y tendrá un cargo extra de acuerdo a la distancia (desde los 5 a 9 soles).

Cancelaciones

El cliente puede solicitar la cancelación de su servicio hasta antes de ser recogido sin costo.

El cliente tiene la opción de cancelar el servicio hasta antes que el MoBiker (bicimensajero) se encuentre en el punto de origen, sin haber realizado el recojo, bajo el estado “Por recoger”.

Visita efectiva

El MoBiker (bicimensajero) podrá realizar llamadas al destinatario con el objetivo de generar una visita efectiva, siempre y cuando cuente con el número telefónico, previamente registrado en la solicitud del servicio mediante el sistema web de Mail On Bike.

De exceder el tiempo de espera, el MoBiker procederá a considerar trunco el servicio, solicitando el cambio a la central para el Falso Flete correspondiente.

De frustrarse la entrega, Mail On Bike sustentará el motivo mediante la toma de una foto de la fachada en la dirección consignada (en caso de no haber ubicado la dirección, se tomará una foto de la calle más cercana); la cual será remitida por los medios digitales facilitados por el cliente.

Devolución de productos

Las devoluciones de los productos que queden en custodia de Mail On Bike por entregas frustradas, se realizará en un plazo de 24 a 72 horas posteriores a la fecha de producido el envío original.

En caso el cliente requiera modificación en los horarios de devolución del paquete o condiciones especiales de devolución, será cotizado como un servicio adicional.

Siniestros

Si el cliente identifica una incidencia con algún paquete, ésta deberá ser reportada de manera oportuna (por cualquiera de los canales de comunicación disponibles) y como máximo 24 horas después de realizado el servicio, para poder determinar responsabilidades.

Al determinarse responsabilidad de Mail On Bike, se asumirá como siniestro y se realizará una devolución monetaria de hasta el 100% del valor de venta del producto (para ello el cliente deberá presentar la debida documentación) y hasta un máximo de S/. 100.00. No se cobrará la tarifa del servicio brindado al cliente.

Para aplicar el reconocimiento del siniestro, el cliente deberá enviar la documentación solicitada por Mail On Bike de carácter obligatorio, en un plazo máximo de 48 horas, después de solicitada.

Anulación del servicio

En caso no se encuentren MoBikers (bicimensajeros) disponibles para atender el pedido, Mail On Bike anulará de mutuo propio el servicio hasta pasada una hora desde realizada la solicitud. Mail On Bike comunicará oportunamente la anulación del pedido por los medios facilitados por el cliente.

Mail On Bike se reserva el derecho de anular algún pedido que se encuentre fuera de la zona de cobertura o que no reúna las condiciones de seguridad e idoneidad para una entrega segura.

El cliente podrá anular el servicio sin ningún costo, comunicándose por los medios habilitados por Mail On Bike para estas solicitudes; hasta antes de que el paquete haya sido recogido.

Si el cliente cancela el servicio en el estado “En tránsito”; cuando el MoBiker (bicimensajero) se encuentra en el punto de recojo o ya lo recogió, se le cobrará una tarifa de S/ 5.00.

De ser posible retornar al origen para la devolución del producto, el MoBiker retornará el producto al origen el mismo día. En caso contrario, Mail On Bike se reserva el derecho de retorno del producto hasta un máximo de 72 horas después de producida la anulación del servicio.

Condiciones de facturación y pago:

Una vez culminado el servicio y emitidos el reporte correspondiente y la factura **por el servicio prestado**, el cliente deberá efectuar el pago dentro de un plazo máximo de **cinco (05) días hábiles**, contados a partir de la fecha de emisión de la factura.

En caso de no haberse efectuado el pago **al séptimo (07) día calendario** desde la emisión de la factura, se procederá a restringir temporalmente el acceso al sistema, quedando suspendida la posibilidad de generar nuevos pedidos hasta la regularización del saldo pendiente.

El acceso al sistema será restablecido una vez confirmado el pago correspondiente.

Clientes EXPRESS (Corporativo): Oficina/Empresa/ONG.

La tarifa aplica según la distancia. Se tarifica desde S/ 12.00. y dependerá de los kilómetros recorridos.

Los precios no incluyen el IGV.

Horario: De lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm.

Los envíos a un solo destino se realizan en un lapso de tres (03) horas incluido el recojo y la entrega. El tiempo del envío inicia desde el momento en que se confirma el pedido.

En el caso de los envíos multidestino, el tiempo de la ruta es variable dependiendo de la cantidad de puntos y kilómetros de cada punto. Se entiende que el tiempo podría exceder las 3 horas en estos casos.

El tiempo mostrado en la plataforma es referencial.

Falso Flete

Falso Flete en origen:

En caso que el único intento de recojo falle por causa atribuible al cliente, Mail On Bike cobrará el 50% de la tarifa por incumplimiento del servicio. No se llevará a cabo ninguna reprogramación automática. De requerir una nueva visita, el cliente deberá solicitar un nuevo servicio.

Atribuibles de Falso Flete en origen:
Cuando llegamos a tu dirección y no estás disponible en el punto de origen para la entrega del documento o producto, el tiempo de espera excede los 5 minutos o el documento o producto no está listo.

Falso Flete en destino:

En caso de que la entrega falle por causa atribuible al cliente se retornará el documento a origen y se cobrará el total del servicio. Pasadas las 24 horas; de no tener respuesta o comunicación por parte del cliente, Mail On Bike procederá a la devolución del documento y cobrará una tarifa de S/12.00.

Atribuibles de Falso Flete en destino:

5. **Destino no disponible**: Cuando recogemos tu documento o producto, lo trasladamos al destinatario y éste no se encuentra disponible o no ha dejado facilidades para concretar la entrega.

6. **No comunicar el rango horario de disponibilidad del destino:** Cuando llegamos al destino y el destinatario te indicó un rango horario para la entrega y no nos informaste al respecto.

7. **Anulación de un pedido en ruta:** Cuando ya hemos realizado el recojo del documento o producto y nos encontramos en ruta y solicitas la anulación de la entrega para retornarlo contigo.
8. **Dirección errada**: Cuando la dirección registrada no es la correcta, y se debe cambiar la ruta, esto está sujeto a la disponibilidad y tendrá un cargo extra de acuerdo a la distancia.

Cancelaciones

Servicio Express:

El cliente puede solicitar la cancelación de su servicio hasta antes de ser recogido.

El cliente tiene la opción de cancelar el servicio hasta antes que el MoBiker (bicimensajero) se encuentre en el punto de origen, sin haber realizado el recojo.

Visita efectiva:

El MoBiker podrá realizar llamadas al destinatario final con el objetivo de generar una visita efectiva, siempre y cuando cuente con el número telefónico, previamente registrado en la solicitud del servicio a Mail On Bike.

El tiempo de espera del MoBiker en el punto de recojo y entrega es de 5 minutos como máximo.

Devolución de documentos

La devolución de los documentos se realizará en un plazo de 24 a 48 horas posteriores a la fecha de producido el envío original.

El cliente tiene hasta 24 horas para presentar observaciones por parte de la devolución de documentos, pasado este periodo, se considerará como aceptada la devolución. Este servicio es gratuito.

En caso el cliente requiera modificación en los horarios de devolución de documentos, será cotizado como un servicio adicional.

Siniestros

Si el cliente identifica una incidencia con algún documento, ésta deberá ser reportada de manera oportuna (por cualquiera de los canales de comunicación disponibles) y en máximo 24 horas después de realizado el servicio, para de esta forma poder determinar responsabilidades.

Al determinarse responsabilidad de Mail On Bike, se asumirá como siniestro y se realizará una devolución monetaria de hasta el 100% del valor de venta del producto (para ello el cliente deberá presentar la debida documentación) y hasta un máximo de S/. 100.00. No se cobrará la tarifa del servicio brindado al cliente.

Para aplicar el reconocimiento del siniestro, el cliente deberá enviar la documentación solicitada por Mail On Bike de carácter obligatorio, en un plazo máximo de 48 horas, después de solicitada.

Anulación del servicio

En caso no se encuentren MoBikers disponibles para atender el pedido, Mail On Bike anulará de mutuo propio el servicio hasta pasada una hora desde realizada la solicitud del pedido. Mail On Bike comunicará oportunamente la anulación del pedido por los medios facilitados por el cliente.

El cliente podrá anular el servicio sin costo, comunicándose por los medios habilitados por Mail On Bike para estas solicitudes; hasta antes de que el documento haya sido recogido.

Si el cliente cancela el servicio en el estado “En tránsito” (cuando el MoBiker se encuentra en el punto de recojo o ya lo recogió) se le cobrará el total de la tarifa del servicio. De ser posible retornar, el MoBiker retornará el documento o producto al origen el mismo día. En caso contrario, Mail On Bike se reserva el derecho de retorno del producto hasta un máximo de 48 horas después de producida la anulación del pedido.

Servicio de Atención al Cliente

Horario de atención:

De lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm – Sábados y domingos descansamos.

Canales de comunicación:

Correo electrónico: marketing@mailonbike.com

Teléfono: (01) 744-0444

WhatsApp: 967 238 429