Jr. Mayor José Urdanivia # 485 piso 2 Urb. Javier Prado Etapa 3 - San Luis - Lima – Perú

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO – XLBOX

Actualización: Mayo 2026, versión 01

Bienvenido a XLBOX.

El presente documento establece los Términos y Condiciones aplicables al uso de los servicios de transporte y entrega urbana brindados por XLBOX, marca operada por Innova Logic S.A.C., identificada con RUC 20535683515 y domicilio en Lima Metropolitana, Perú.

Al contratar o utilizar los servicios de XLBOX, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones.

1. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento:

- **XLBOX:** Servicio logístico urbano operado por Innova Logic S.A.C.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica quien solicita el servicio.
- **Remitente:** Persona que entrega el paquete para transporte.
- **Destinatario:** Persona que recibirá el envío.
- **Envío:** Paquete, mercadería o carga ligera entregada para transporte.
- **Unidad móvil:** Vehículo utilizado por XLBOX para la prestación del servicio.

2. OBJETO DEL SERVICIO

XLBOX brinda servicios de:

- Recojo y entrega de paquetes.
- Transporte urbano de carga ligera y mediana.
- Distribución logística empresarial.
- Entregas programadas y same day.
- Servicios de reparto dentro de Lima Metropolitana.

El servicio es realizado mediante vehículos utilitarios tipo Chevrolet N400 u otras unidades equivalentes autorizadas.

XLBOX actúa únicamente como operador logístico y transportista urbano, no siendo propietario, fabricante, vendedor ni comercializador de los productos transportados.

3. COBERTURA DEL SERVICIO

XLBOX opera dentro de Lima Metropolitana y zonas habilitadas según disponibilidad operativa.

La empresa podrá restringir o suspender temporalmente la atención en determinadas zonas por motivos de:

- Seguridad.
- Congestión vehicular.
- Disposiciones municipales o policiales.
- Emergencias.
- Desastres naturales.
- Riesgos para el personal o la unidad móvil.

4. ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

Al solicitar un envío, el cliente declara y garantiza que:

- La información proporcionada es verdadera y exacta.
- El contenido del envío es lícito.
- Tiene derecho legítimo sobre la mercadería.
- Acepta íntegramente estos Términos y Condiciones.

XLBOX podrá solicitar validaciones adicionales antes de aceptar el servicio.

5. PRODUCTOS PROHIBIDOS

Está estrictamente prohibido utilizar el servicio de XLBOX para transportar productos prohibidos por la legislación peruana.

Entre ellos:

5.1 Productos ilegales

- Drogas y sustancias ilícitas.
- Armas de fuego.
- Municiones.
- Explosivos.
- Material inflamable o corrosivo.
- Sustancias tóxicas o químicas peligrosas.
- Dinero proveniente de actividades ilícitas.
- Mercadería robada.
- Productos falsificados o piratas.
- Contrabando.

- Material pornográfico ilegal.
- Productos vinculados a delitos informáticos o fraude.

5.2 Productos restringidos

Sin autorización expresa y documentación sustentatoria:

- Medicamentos.
- Bebidas alcohólicas.
- Joyas.
- Metales preciosos.
- Equipos electrónicos de alto valor.
- Dinero en efectivo.
- Animales vivos.
- Productos perecibles.
- Equipos médicos especializados.

XLBOX podrá solicitar:

- DNI.
- Factura.
- Boleta.
- Guía de remisión.
- Declaración del contenido.
- Documentación de propiedad.

En caso de sospecha de actividad ilícita, XLBOX podrá:

- Rechazar el envío.
- Retener temporalmente la mercadería.
- Comunicar los hechos a las autoridades competentes.

6. DECLARACIÓN JURADA DEL CLIENTE

El cliente declara bajo juramento que:

- El contenido del envío no infringe la legislación peruana.
- No transporta productos prohibidos o restringidos ilegalmente.
- La mercadería no proviene de actividades ilícitas.

El cliente asume total responsabilidad civil, administrativa y penal por el contenido transportado.

7. EMBALAJE Y ACONDICIONAMIENTO

El remitente es responsable de entregar la mercadería correctamente embalada y protegida para el transporte urbano.

XLBOX podrá rechazar envíos que:

- Presenten embalaje deficiente.
- Generen riesgo de derrame o contaminación.
- Puedan dañar otros productos.
- Representen riesgo para el conductor o terceros.

XLBOX no será responsable por daños derivados de embalaje inadecuado.

8. PESO Y DIMENSIONES

XLBOX aceptará únicamente envíos compatibles con la capacidad operativa de sus unidades móviles.

La empresa podrá rechazar servicios que excedan:

- Peso permitido.
- Dimensiones máximas.
- Condiciones seguras de carga y estiba.

9. HORARIOS Y PLAZOS DE ENTREGA

Los horarios y tiempos de entrega son referenciales y podrán variar por:

- Tráfico vehicular.
- Accidentes.
- Restricciones municipales.
- Condiciones climáticas.
- Fuerza mayor o caso fortuito.

XLBOX realizará sus mejores esfuerzos para cumplir los tiempos informados.

10. ENTREGA DEL PEDIDO

La entrega se considerará válida cuando:

- El destinatario firme la conformidad.
- Exista evidencia fotográfica.
- Se confirme digitalmente la recepción.

XLBOX podrá solicitar validación mediante:

- DNI.
- Código de seguridad.
- Nombre completo del receptor.

11. TIEMPO DE ESPERA

El conductor esperará hasta diez (10) minutos en el punto de recojo o entrega.

Transcurrido dicho plazo, XLBOX podrá:

- Aplicar cargos adicionales.
- Reprogramar la entrega.
- Cancelar el servicio.

12. CANCELACIONES Y REPROGRAMACIONES

Si el cliente cancela el servicio después del despacho de la unidad móvil, XLBOX podrá cobrar:

- Gastos operativos.
- Tiempo invertido.
- Desplazamiento recorrido.

Las reprogramaciones estarán sujetas a disponibilidad operativa.

13. SEGURO Y RESPONSABILIDAD

13.1 Envíos sin seguro

En caso de pérdida o daño atribuible directamente a XLBOX, la responsabilidad máxima estará limitada al costo efectivamente pagado por el servicio de transporte.

13.2 Envíos asegurados

El cliente podrá contratar cobertura adicional declarando previamente:

- Valor real del producto.
- Sustento documentario correspondiente.

La cobertura aplicará únicamente cuando:

- El contenido haya sido correctamente declarado.
- El embalaje haya sido adecuado.
- No exista exclusión prevista en estos Términos.

El monto máximo de cobertura será informado al cliente antes de la contratación.

14. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

XLBOX no será responsable por:

- Embalaje deficiente.
- Daños internos del producto.
- Vicios propios de la mercadería.
- Productos perecibles.
- Demoras causadas por terceros.
- Información incorrecta proporcionada por el cliente.
- Incautaciones efectuadas por autoridad competente.
- Hechos fortuitos o fuerza mayor.

15. ENVÍOS NO ENTREGADOS O EN ABANDONO

Si el envío no pudiera ser entregado y el cliente no coordina su recojo dentro de un plazo de treinta (30) días calendario, XLBOX podrá:

- Declarar el envío en abandono.
- Cobrar gastos de almacenaje.
- Disponer del producto conforme a la legislación vigente.

Luego de dicho plazo, el cliente perderá derecho a reclamo sobre el envío abandonado.

16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

XLBOX tratará los datos personales conforme a la Ley Nº 29733 - Ley de Protección de Datos Personales.

La información será utilizada únicamente para:

- Prestación del servicio.
- Coordinación logística.
- Facturación.
- Atención al cliente.
- Cumplimiento de obligaciones legales.

El cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición conforme a ley.

17. LIBRO DE RECLAMACIONES

XLBOX pone a disposición de los usuarios su Libro de Reclamaciones conforme a la Ley Nº 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

18. MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

XLBOX podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento por razones legales, operativas o comerciales.

Las modificaciones serán publicadas en www.xlbox.pe.

El uso continuo del servicio implicará la aceptación de dichas modificaciones.

19. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República del Perú.

Cualquier controversia será resuelta por los jueces y tribunales competentes del distrito judicial de Lima, salvo acuerdo distinto entre las partes.

20. CONTACTO

Para consultas, reclamos o soporte relacionados con el servicio, el cliente podrá comunicarse mediante los canales oficiales publicados en www.xlbox.pe.