

Estimado(a) cliente(a),

¡bienvenido(a) a Storage!.

Con el fin de iniciar el proceso de recepción y almacenamiento de sus artículos, detallamos a continuación los términos de servicio.

Mediante la aceptación del presente contrato, el cliente declara:

- que es una persona mayor de edad (o con representación suficiente para el caso de personas jurídicas) y con capacidad para contratar,
- que ha leído y acepta las presentes condiciones generales en su totalidad.

Estas condiciones regulan la relación jurídica que emana de los procesos de contratación realizados entre el usuario y Storage. Los clientes aceptan las Condiciones Generales desde el instante que utilicen o contraten el servicio. Este documento puede ser impreso y almacenado por los clientes.

Nuestro Servicio:

1. Storage brinda un servicio de almacenamiento bajo demanda, basado en el volumen total de los artículos almacenados en metros cúbicos (m^3 = alto x ancho x profundidad de cada artículo).
2. Nuestro servicio incluye:
 - Recogida de los artículos
 - Traslado de los artículos a nuestro centro de operaciones
 - Proceso de recepción: toma de fotos a cada artículos, medición, codificación, embalaje y almacenamiento.
 - Envío de artículos
 - Acceso al catálogo virtual en nuestra plataforma
3. Nuestras tarifas a considerar son las siguientes:

Descripción del Servicio	Tarifa*
Recogidas y Proceso de Recepción	S/. 60 x m^3
Servicio de Almacenaje (los primeros 10 m^3)	S/. 60 x m^3 x mes
Servicio de Almacenaje (los siguientes 10 m^3 a 20 m^3)	S/. 50 x m^3 x mes
Servicio de Almacenaje (los siguientes 20 m^3 a más)	S/. 40 x m^3 x mes
Servicio de Envío	S/. 40 x m^3 (Mínimo S/. 40 por envío)
Servicio de Eliminación	S/. 20 x m^3 (Mínimo S/. 20 por servicio)
Servicio de traslado (aplica solo en caso el cliente tenga almacenado artículos)	S/. 100 x m^3

* las tarifas ya incluyen IGV

** El costo de envío corresponde a las zonas dentro de Lima Moderna, considerando los siguientes distritos: Barranco, Chorrillos, Jesús María, La Molina, Lince, Magdalena, Miraflores, Pueblo Libre, San Borja, San Isidro, San Miguel, Surco y Surquillo . En caso la dirección de recogida está fuera de las zonas estipuladas, se consideraría un costo adicional dependiendo la zona.

Nuestro sistema de almacenamiento:

4. Una vez confirmado el servicio, se procederá al proceso de cobro correspondiente al almacenamiento y recogida (ver detalle en el # 25). Una vez cancelado y verificado el pago, se procederá con la coordinación y programación de la recogida.
5. Al programarse la recogida de los artículos, se le brindará al cliente un código único, el mismo que será presentado por el personal Storage una vez estando en la ubicación y previo a comenzar con el recojo. Dicho código de cliente deberá coincidir con el brindado de lo contrario no se procederá con el servicio.
6. Para proceder con la recogida de artículos, el cliente deberá tener los artículos listos para ser recogidos, es decir, en caso se le haya enviado cajas vacías al cliente previamente, estas deberán ya estar llenas y listas.

Así mismo aplica para artículos que cuentan con algún tipo de desinstalación, desarmado o desmontaje particular.
7. El tiempo mínimo de almacenamiento es de 1 mes, sin embargo, el cliente puede solicitar sus artículos en cualquier momento.

8. Una vez recogidos los artículos del cliente, dichos artículos son trasladados a nuestro centro de operaciones en el que se realizará el proceso de recepción. El tiempo estimado de dicho proceso dependerá del volumen recogido.
9. Finalizado el proceso, se enviará un correo al cliente con la siguiente información:
 - Volumen total almacenado
 - Datos de acceso a su catálogo virtual.
10. El inventario/catálogo se realiza por artículo. Tener en cuenta que un artículo se considera o 1 caja determinada (que puede ser una caja o bulto entregado por el cliente, o una caja storage solicitada previamente), o un “artículo suelto”, es decir, artículos que no se encuentran dentro de cajas (como por ejemplo: un sofá, una cama, entre otros). Considerar que no se realiza inventario de cada artículo contenido dentro de las cajas.
11. En caso se realice un envío de cajas Storage (para que el cliente las organice según su conveniencia) previo a la fecha de recogida, el cliente tendrá como máximo 7 días calendario para tener listas sus cajas y puedan ser recogidas. A partir de ese tiempo se empezará a cobrar el almacenamiento dependiendo el volumen de las cajas enviadas.
12. En caso se realice un envío total o parcial de artículos en el que también se hace envío de cajas Storage (con artículos guardados), el cobro del almacenamiento finaliza hasta la fecha de envío de dichas cajas. Posteriormente, el cliente tendrá hasta 7 días calendario para retornar las cajas vacías (recogidas por nuestro equipo operativo). En caso no sea solicitado su retorno, se procederá al cobro del almacenamiento de dichas cajas a partir de la fecha de envío. En caso el cliente desee quedarse más tiempo con las cajas, puede hacerlo, y en ese caso se continuaría cobrando el almacenamiento según el volumen de dichas cajas.
13. El costo mensual está basado en el volumen total de los artículos almacenados. Dicho volumen será el resultado de la medición de cada artículo durante nuestro proceso de recepción. En ningún caso el volumen estimado en visitas previas y/u otras comunicaciones es considerado como un volumen final, es decir, representa únicamente una aproximación.
14. El volumen mínimo almacenable es de 0.10 m3 por artículo.
15. En caso el cliente solicite el envío o recojo de algún(os) de sus artículos, deberá hacerlo a través de su catálogo virtual. Tener en cuenta que no se aceptará otra modalidad de solicitud que no sea a través de la plataforma/catálogo virtual.
16. Storage cuenta con un flujo operativo que incluye el envío de artículos, sin embargo, en algunas ocasiones es posible que el cliente desee recoger él mismo sus artículos. Lo podrá hacer teniendo en cuenta los siguientes requisitos:
 - Se deberá coordinar el recojo de los artículos con 48 hrs de anticipación.
 - Se programará la fecha de recojo según el cronograma operativo de Storage.
 - El cliente deberá estar al día en sus pagos.
 - Se considerará S/20 x m3.
 - El cliente o el personal que ingresaría deberá contar con seguro SCTR obligatoriamente sin excepción.
 - El cliente ingresará únicamente hasta la zona de las rampas de recepción.
17. En caso el cliente sea persona natural, todo envío parcial o total **deberá ser solicitado con 48 hrs de anticipación** y deberá ser cancelado previamente a su programación **dentro de las 24 hrs de haber realizada la solicitud** (ya sea a través de la plataforma Niubiz, por depósito bancario o link de pago). Una vez el cliente solicite a través de su catálogo el envío de un determinado número de artículos, el área administrativa enviará la boleta correspondiente. Una vez cancelado se procederá a programar el envío. Se debe tener en cuenta que solo se procederá a programar el envío una vez verificado el pago.
18. En el caso de que un cliente solicite la eliminación de determinados artículos, deberá cancelar el monto correspondiente al proceso de eliminación (S/ 20 x m3) previo a hacerse efectiva. En caso el cliente no lo cancele, dichos artículos seguirán sumando a su volumen almacenado.
19. Para poder solicitar el envío de la totalidad de sus artículos y dar por finalizado el contrato de servicio con Storage, el cliente deberá cancelar previamente el costo de envío y estar al día en sus pagos mensuales. Se debe tener en cuenta que sólo se procede a programar la fecha de envío una vez cancelada la boleta correspondiente al servicio.
20. Nuestros horarios de recogidas y/o envíos se estipulan de acuerdo a rangos dependiendo a días específicos y el flujo operativo y cronograma, es así que se especifica lo siguiente con respecto a los días de recogidas y envíos:
 - **Recogidas:** Lunes - Miércoles - Viernes
 - **Envíos:** Se programan según la disponibilidad y flujo operativo teniendo en cuenta 48 hrs de anticipación y una vez cancelado el envío por parte del cliente (en el caso de persona natural)

Con respecto a los horarios, contamos con 2 rangos de horarios:

- **Rango de la mañana:** Entre 9 am y 12:00 pm
- **Rango de la tarde:** Entre 2:00 pm y 5:00 pm

21. En caso de realizarse un envío parcial o total, se debe tener en cuenta que el servicio no incluye el desembalaje de los artículos.
22. Nuestro proceso de embalaje está diseñado para la correcta protección dependiendo del tipo de artículo y según el criterio de Storage. Tener en cuenta que no todos los artículos serían embalados de la misma forma.

Si el cliente desea un tipo de embalaje adicional o particular, se cobraría un costo adicional dependiendo los implementos adicionales a utilizarse. El embalaje consta de:

- **Durante el proceso de recogida:** cobertura en papel film, cobertura con papel corrugado, cobertura con esponja.
- **Durante el proceso de recepción en almacén:** a los artículos grandes ya embalados (ejemplo: colchones, sofás), se reforzará con manga de plástico duro.

23. Al realizarse un envío parcial o total en que se incluyan cajas, el personal Storage se limitará a dejar los artículos solicitados. No se procederá a abrir las cajas, así como tampoco sacar el contenido de dichas cajas ni volverlo a colocar dentro.
24. Storage cuenta con una opción de venta de artículos figurado en el catálogo del cliente. Se debe tener en cuenta que dicho servicio no se refiere a que Storage se encargue propiamente de la venta de dichos artículos, consiste más bien en una opción que le facilita al cliente un link en el que se detallará la información de los artículos que desea vender.
25. Si al momento de realizar una recogida o envío no hay alguien en el domicilio, Storage tendrá una tolerancia de 15 minutos de espera. Adicionalmente, nuestro personal y asesores intentarán contactarse con el cliente para comunicarle que ya nos encontramos en la puerta. Si la entrega no puede concretarse pasados esos minutos de tolerancia, se volverá a cotizar la recogida o envío, y se programará para otro día realizando un pago adicional por los gastos operativos.

Sabemos que hay muchos factores que inciden en una recogida o envío. Por esa razón, si existiese cualquier inconveniente, el cliente deberá comunicar a Storage con la mayor antelación posible dicho inconveniente para proceder a reprogramar el servicio.

Modalidad de pago y facturación:

26. Para los pagos correspondientes se detalla la siguiente modalidad:
 - El 1er pago, previo a la primera recogida de artículos, se realiza vía transferencia bancaria o a través de link de pago. Una vez confirmado el pago el área de despachos procede a programar la recogida.
 - Posteriormente, el cliente podrá cancelar vía link de pago, transferencia bancaria o a través de la plataforma Niubiz (suscripción mensual para cobro automático).
 - En caso de solicitar un envío parcial o total, el cliente deberá realizar el pago a través de transferencia bancaria o link de pago, previo a realizar el envío.
27. En caso el cliente sea una empresa, tienen la posibilidad de realizar los pagos mensuales vía transferencia bancaria.
28. El primer pago corresponderá al primer mes de almacenaje equivalente al volumen estimado en m3 + el costo de recogida de artículos.
29. Se debe considerar que toda recogida (tanto la primera como posteriores) tiene un costo de S/60 x m3, según lo indicando en el tarifario del # 3.
30. La siguiente facturación (la segunda factura) incluirá el monto por el volumen real almacenado (más o menos, según corresponda el saldo a favor o en contra de lo cancelado en la primera factura) + servicios adicionales (de envío para el caso de empresas, recojos o eliminación), si los hubiese. Las siguientes facturas corresponderían al monto real almacenado + servicios adicionales (si los hubiese) hasta el día 30 o 31 de cada mes que se cierra el ciclo de facturación.
31. Se considera como fecha de cierre el último día del mes (30 / 31), es decir, hasta esa fecha se contabilizará el volumen almacenado y/o movimientos realizados durante el mes. A partir de esa fecha, se facturará los 30 días siguientes.
32. Si el cliente desea el envío total de sus artículos debe tener en cuenta la fecha de cierre de facturación (último día del mes), es decir, se debe considerar que el pago de las facturas es mes por adelantado, por lo tanto, **es responsabilidad del cliente solicitar sus artículos antes de su siguiente facturación**. Se debe tener en cuenta que, si eso sucede, se considerará la facturación por el mes completo y no únicamente por los días almacenados. Lo mismo aplica en caso el cliente solicite sus artículos antes de su segundo cierre de facturación (en su 2da factura).

33. La boleta / factura se enviará dentro de los primeros 10 días de cada mes. Cualquier consulta adicional, no dude en comunicarse con nuestra área administrativa (correo: administracion@storage.pe).
34. Para el caso de empresas que realizan transferencia bancaria, los pagos de las boletas / facturas correspondientes al mes deberán realizarse hasta el día 15 de cada mes.
35. Para los pagos a través de Niubiz, Storage realizará el cargo en la tarjeta afiliada dentro de los 15 días de cada mes. Si por alguna razón este cargo no pueda realizarse se le notificará al cliente para que pueda corregir el impasse. Si dentro de los 15 días posteriores a la notificación el cliente no lograra resolver el inconveniente, se procederá con la restricción de acceso a su catálogo y no podrá realizar una solicitud de envío hasta cancelar la deuda pendiente.
36. En caso el cliente acumule un máximo de dos facturas impagas, se procederá con una notificación, así como también a un "proceso de eliminación de artículos".
37. Para dejar sin efecto dicho proceso de inhabilitación y/o proceso de eliminación, se deberá cancelar LA TOTALIDAD de la deuda pendiente. Esto deja sin efecto la posibilidad de cancelar sólo una factura con el fin de evitar dichos procesos, por lo que, según lo ya mencionado, el cliente debe necesariamente ponerse al día en los pagos pendientes.

Dicho proceso consiste en lo siguiente:

- Una vez enviada la 2da factura correspondiente, y teniendo ya pendiente de pago la factura del mes anterior, el cliente tiene hasta el día 15 del mes para cancelar la deuda total.
 - En caso no sea cancelada hasta esa fecha, el área administrativa procederá a enviar un comunicado informando que los artículos almacenados se encuentran en "proceso de eliminación".
 - Una vez se comunique la deuda pendiente de 2 facturas impagas, el cliente tendrá hasta 72 hrs hábiles para cancelar la totalidad de la deuda.
 - Pasados las 72 hrs, si el cliente no realizó el pago de la deuda, el área operativa procederá a eliminar los artículos almacenados por falta de pago.
 - Dicha eliminación debe entenderse como tal, es decir, dichos artículos se dan de baja y pasarán a la zona de artículos eliminados. Una vez allí, el cliente tendrá la posibilidad de comunicarse con la empresa para llegar a un acuerdo de forma de pago dentro de hasta un máximo de 15 días hábiles.
 - Dentro de estos 15 días hábiles, el cliente deberá cancelar la totalidad de la deuda según la forma de pago acordado con el área de facturación.
 - En caso el cliente no cancele las facturas impagas en el transcurso de esos 15 días hábiles, se procederá a eliminar los artículos eliminados sin posibilidad de recuperación.
38. Luego del debido proceso de cobro, si el cliente no regulariza su deuda o incumple posibles acuerdos de forma de pago, en caso se proceda con la eliminación de artículos, dicho proceso no exime al cliente de regularizar la deuda pendiente, así como también el pago correspondiente al proceso de eliminación y/o gastos administrativos adicionales. Storage está en la facultad de proceder con las medidas necesarias para el cobro y regularización de dicha deuda.

Nuestro centro de operaciones:

39. Storage cuenta con su centro de operaciones ubicado en el Parque Industrial Los Eucaliptos. (Av. Los Eucaliptos 371, Lurín, Lima – Perú).
40. Todo proceso de recogida, transporte, almacenamiento o envío, es realizado netamente por nuestro personal de operaciones. No se considera procesos alternativos. En caso exista alguna eventualidad o necesidad específica, estaremos encantados de recibirlos previa coordinación. (Ver condiciones en # 16)

Servicio de protección de artículos

41. Storage cuenta con un seguro general contra siniestros (terremoto, incendio, o algún otro desastre natural), sin embargo, en caso el cliente desee un seguro particular para un determinado tipo de artículo o stock, deberá gestionarlo de forma particular.
42. Los procesos de Storage de recojo, almacenamiento y envío, están diseñados para evitar que sus artículos sufran cualquier tipo de daño, sin embargo, sabemos que el cliente necesita saber qué pasaría si su artículo sufriese algún daño o pérdida. Es por eso que Storage ofrece a sus clientes un servicio de protección de sus artículos como se describe a continuación.
 - El monto máximo de reembolso para un artículo suelto es de US\$ 100 (Cien dólares americanos) o US\$ 50 (Cincuenta dólares americanos) por objetos que estén contenidos en las cajas storage standard.
 - Esta protección proporcionada por Storage no reemplaza un seguro formal y aplicará siempre y cuando se den las siguientes condiciones:
 - Que el daño sufrido pueda constatare con las fotos (tanto de recogida, recepción o entrega).
 - Notificar a Storage, dentro de las 24 horas posteriores a la entrega del artículo, el daño sufrido. Esta notificación deberá contar con una prueba fehaciente del daño.

- El daño deberá ser externo y considerando los puntos anteriores. No aplica para funcionamientos internos del artículo.

Una vez que el cliente comunique el daño, se procederá a evaluar la información y situación que dio origen al hipotético inconveniente. Este proceso tendrá una duración de hasta 30 días hábiles.

Peso y volumen de artículos almacenables

- Los artículos almacenables se consideran aquellos/as cajas y/o sueltos (Ejm: muebles de sala) que puedan ser **cargados por máximo 2 personas**.
- En caso existiese un artículo que supere lo mencionado o se requiera algún implemento adicional de carga (Ejemplo: montacargas, poleas, etc), se considerará un costo adicional dependiendo el requerimiento operativo.
- Así mismo, se consideran almacenables aquellos artículos que no excedan el tamaño de las salidas posibles del inmueble (casa, departamento y/o oficina), así como también, si se diera el caso, que no excedan el espacio requerido para su traslado por escaleras.

Almacenamiento de artículos especiales (por volumen y peso)

- Si es necesario que Storage recoja algún(os) artículo(s) que exceda(n) al volumen o peso descritos en los párrafos anteriores, el cliente acepta pagar los costos asociados.
- En caso el cliente almacene cajas con artículos delicados como por ejemplo: menaje, copas, vasos. Dichos artículos deberán estar correctamente embalados por el cliente al momento de organizar sus cajas. Así mismo, deberá contar con un etiquetado o señalización que indique que el contenido de dichas cajas es delicado.
- Entre los tipos de artículos que se consideran particulares o especiales y ameritan una valoración distinta, se encuentran:
 - Productos fabricados con vidrios, espejos, cerámicas, yeso, cristales, porcelanato, mármol. Por ejemplo: Mesa con vidrio templado.
 - TVs y Monitores.
 - Muebles voluminosos y pesados (que impliquen ser cargados por más de 2 personas) con cristales o vidrios.
- Para los artículos mencionados en el numeral anterior, se considerará un costo adicional dependiendo el tipo de artículo, su volumen, peso e implicancias operativas; y teniendo en cuenta los siguientes criterios de valoración:
 - Personal adicional para su carga.
 - Equipos e implementos adicionales para su protección y óptima manipulación.
 - Proveedor particular para artículos que impliquen un tratamiento especial, por ejemplo: para determinados tipos de vidrios (pesados, templados, entre otros).

Si el cliente no desea asumir los costos adicionales asociados, y sin embargo desea de igual forma almacenar el/los artículo(s), deberá gestionar el traslado de dicho/s artículo/s de forma particular. Lo mismo aplica para el caso de un envío parcial o total.

- Se le informará previamente al cliente qué artículos serían considerados especiales y que incurrirán en un costo adicional.
- El costo adicional por artículos especiales será valorizado posteriormente a la recogida, dependiendo el tipo de gestión operativa. Para el caso de envío parcial o total, será valorizado previamente para su cancelación.
- En caso el cliente no cuente con ascensor y se requiera trasladar los artículos vía escaleras, se considera el traslado de artículos hasta un máximo de 3 pisos. En caso el cliente cuente con su domicilio / oficina en un piso superior al tercero, se realizará un recargo de S/20 x m3, considerando como mínimo S/ 80.
- El costo adicional se calculará una vez recogidos y recepcionados los artículos (dependiendo los gastos operativos de personal y/o montacargas, etc). Sin desmedro de esto, **Storage puede decidir no recoger algún artículo si es que existiesen imposibilidades técnicas y/o algún peligro posible**. Esto aplica también para el caso de un envío de artículo. Si un artículo enviado debe ser trasladado o ingresado a un determinado espacio, se deberán cumplir las condiciones para ello, es decir, si existe peligro de daño (ya sea del artículo o del edificio o casa) o no se cumplen las condiciones estipuladas, Storage ubicará el artículo en un espacio adecuado hasta donde las condiciones lo permitan.
- En algunas ocasiones, además de almacenar, el cliente puede tener la necesidad de que algunos artículos sean también trasladados a alguna otra dirección específica. En ese caso, el costo de traslado será de S/100 x m3 trasladado. Esto aplica solo en caso el cliente almacene o ya cuente con artículos almacenados, dado que Storage es una empresa de almacenamiento más no de mudanzas.

Artículos prohibidos

55. No está permitido el almacén de productos orgánicos perecibles, joyas, piedras preciosas, armas y municiones, narcóticos, drogas, productos piratas, tabaco, alcohol y cualquier otra sustancia prohibida. Storage no asume responsabilidad ni obligación alguna por ningún contenido asociado a lo especificado que el cliente haya almacenado, ni por ninguna pérdida o daño de este.
56. En caso el cliente ya cuente con cajas, maletas u bolsas cerradas y selladas, y habiendo indicado y declarado previamente el tipo de contenido de dichos artículos, Storage no se responsabiliza de dicho contenido en caso este difiera de lo indicado.
57. Cualquier responsabilidad legal (civil, penal o administrativa) por actos realizados, información no veraz y/o incumplimientos normativos será responsabilidad plena del Cliente. En caso Storage tenga algún inconveniente con los/las cosas o artículos depositados por el cliente, Storage podrá reportar dichos inconvenientes a la autoridad competente, para lo cual cuenta con la previa autorización del Cliente.

Gracias por contar Storage, la mejor alternativa para almacenar tus cosas de forma fácil, eficiente y segura.

Atte,

STORAGE

Área de Atención al Cliente