

Términos y condiciones de Rainau

1. Definiciones

- Socio: Persona o entidad (empresa/empresedor) que utiliza los servicios de RAINAU.
- Servicio de Courier: Servicio de recolección, transporte y entrega de productos.
- Repartidor: Personal encargado de efectuar las entregas.

2. Introducción

El Socio al hacer uso de nuestros servicios, acepta nuestros términos y condiciones detallados en el siguiente documento.

3. Nosotros y legalidad.

RAINAU es una marca especializada en ofrecer servicios de COURIER en todo Lima y Callao, con Razón Social WALKCODE S.A.C y RUC 20607738981 ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho.

4. Privacidad de la información

- RAINAU se compromete a no compartir los datos personales de los socios ni de sus clientes, salvo para fines consentidos.
- Se cooperará con la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y demás entidades pertinentes.
- El manejo de datos se realizará conforme a la normativa peruana de protección de datos y la Constitución peruana, garantizando derechos de acceso, rectificación y cancelación.

5. Registro de socios

- Es obligatorio comunicarse con un asesor comercial mediante los canales abiertos como *facebook*, *instagram*, *tiktok* y *whatsapp* (+51 936 199 649) que están a disposición, para que te brinde información acerca del servicio.
- El asesor comercial te entregará un formato, donde tienes que detallar datos de tu emprendimiento o negocio, luego te asignará un grupo de whatsapp con otros colaboradores más, encargados de las operaciones del servicio.

En la descripción del grupo se adjuntan los enlaces donde encontrarás:

Enlace del Mapa de coberturas: <https://rainau.pe/mapa-cobertura>

Enlace del Tarifario asignado: Se asigna de acuerdo al distrito de recojo.


Enlace del Registro de envíos: <https://rainau.pe/registro-envios>

Código de Socio: Ejemplo [SO-000]

6. Descripción de los servicios

RAINAU ofrece 3 modalidades de servicio:

- NEXT DAY
 - Recogemos y entregamos el mismo día.
 - Horario de recojo de 08:00 am hasta 12:00pm
 - Horario de entrega de 01:00pm hasta 07:00pm
 - Horario de registro: Se puede registrar con un día de anticipación, hasta las 6:00 am del día de la entrega.
- RECOJO
 - Servicio para recoger productos en ubicaciones distintas (devoluciones, compras a proveedores, etc) y entregar en el almacén o tienda del socio.
 - Horario similar al servicio NEXT DAY.
- REGULAR
 - Entrega en un plazo de 24 a 48 horas luego de haber recogido el producto.
 - Si se registra hasta las 12:00 pm, puede ser recogido ese mismo día para entregar al siguiente día o en caso contrario en base a evaluación de ruta del repartidor.

 **Recuerda que el primer registro debe realizarse con anticipación, dentro del horario establecido para cada servicio.**

Una vez registrado, puedes seguir agregando más envíos mientras el repartidor no haya llegado al punto de recojo.


El horario de entrega puede extenderse por demoras debido a accidentes, manifestaciones, lluvias, etc. Sin embargo, nuestro equipo de atención al cliente está disponible para efectuar alguna reprogramación sin costo en caso amerite.

7. Coberturas

- Se dispone de un mapa de coberturas, donde se detalla nuestra zona de reparto, así como las limitaciones que tenemos, por ser zonas rojas o de difícil acceso. Asimismo, se dispone de puntos de encuentro para que las entregas sean exitosas.


Link de mapa coberturas: <https://rainau.pe/mapa-cobertura/>


- No se prestará servicio en:
 - Centro comerciales, el recojo y/o entrega se realiza en la puerta del establecimiento.
 - En Gamarra, los recojos y/o entregas se realizan en avenidas principales de fácil acceso para nuestros repartidores.
 - Centro de Lima, mesa redonda, solo en avenidas o calles donde el acceso no sea restringido o con alto tránsito peatonal.
 - No ingresamos ni subimos cerros con caminos no pavimentados.
 - Agencias de encomiendas, a menos que solo sea para entregar el producto como Olva y Shalom sin la necesidad de hacer colas, ni gestiones del envío, por seguridad del repartidor y su vehículo, puede sufrir robo o multas.
 - Calles enrejadas o condominios, se coordina con el cliente para que salga de su domicilio y pueda recibir el producto.

 El motorizado no está autorizado para dejar el vehículo por ningún motivo, por su seguridad y los productos de nuestros socios.

8. EMBALAJE Y CONDICIONES DE ENVÍO

- El embalaje es responsabilidad exclusiva del socio.
- Recomendaciones:
 - Los productos líquidos, de vidrio o frágiles deben estar sellados y embalados adecuadamente.
 - Se recomienda el uso de cajas rígidas con protección interna (espuma, burbujas, etc.), evitando el uso de bolsas para este tipo de productos.
- Dimensiones y pesos:
 - Medida máxima aceptada: 25 cm x 20 cm x 15 cm o 7500 cm³.
 - Medida máxima de las cajas de los motorizados: 50 cm x 50 cm x 45 cm o 112500 cm³.
 - Peso máximo aceptado para el envío: 2 kg (con posibilidad de aceptar hasta 5 kg previa cotización).

 En caso de exceder las medidas, RAINAU cotizará en base a las medidas y peso del paquete recogido, incrementando el costo del servicio de ser necesario.

 En caso de superar las medidas de la caja del repartidor, este, tiene autorización de no llevar el producto y el envío pasa a ser cancelado.

9. Restricciones del Servicio

- No se admiten armas de fuego, seres vivos, frutas, flores y mercancía peligrosa.

- No se aceptan envíos con un horario fijo de entrega.
- No se admitirán sobres o paquetes con documentos de valor como, títulos, cheques, pagarés, joyas, cristales, entre otros.
- Condiciones no regulares: como eventos extraordinarios, tráfico, accidentes, casos fortuitos y/o fuerza mayor o mal clima.

10. Registro de envíos

- El envío se registra por medio del siguiente link: <https://rainau.pe/registro-envios>
- En caso de caída del sistema, se usa un formato manual que se puede solicitar con su asesor comercial.

Proceso de registro:

- Se enviarán dos correos luego de registrar su envío:
 1. “Envío en revisión”: Contendrá el detalle de la información enviada con su Nro de seguimiento (Ejm: RN-2025).
 2. “Envío registrado con éxito”: Confirmación del envío, luego de haber validado las medidas, peso y cobertura.

△ El paquete debe estar rotulado con el Nro de seguimiento enviado por correo, asimismo, del distrito de envío del producto.

11. Rutas, logística y tiempos de espera

- RAINAU contamos con un software especializado en la automatización de rutas, el cual nos genera los siguiente beneficios:
 - Generación de rutas eficientes, que nos ayuda a reducir la huella de carbono.
 - Envío de correo a nuestros socios con las horas estimadas de llegada
 - Link de trackeo en tiempo real.
- Atención al cliente
 - Nuestro equipo se comunica con anticipación vía WhatsApp y llamadas para confirmar la recepción del pedido y brindar el rango de llegada del repartidor.
 - En caso de no contar con respuesta, se comunica al socio para un apoyo oportuno.
 - La confirmación de recepción del paquete por parte del cliente es hasta las 12:30pm, en caso no haya respuesta el envío se reprograma automáticamente.
- Tiempos de espera
 - El repartidor cuenta con 10 minutos de tolerancia (recojo o entrega), al superarse este tiempo, se cobra un recargo de S/0.50 por minuto adicional.

- Para hacer efectivo este cobro, el repartidor toma foto de llegada y las llamadas de evidencia y se mide con la foto registrada al momento de realizar la entrega.

🚧 Este cobro realizamos, debido a que esta demora puede causar tiempos extras en nuestras operaciones.

12. Estado de envíos

- Todo estado o actualización de los envíos serán enviados por medio de correo electrónico.
- En caso de no efectuarse los correos, no dudes en consultar por medio del grupo de whatsapp, donde se te dará el soporte oportuno.

13. Reprogramación o devolución

Reprogramación o devolución gratuitas

- En caso el repartidor se encuentre en ruta y no haya llegado al punto de entrega y/o recojo.
- En caso el repartidor sufra demoras en ruta y el cliente ya no se encuentre disponible.
- Se devuelve de forma gratuita cuando el socio realice una nueva solicitud del servicio.

Reprogramación o devolución con recargo

- En caso el repartidor llegue al punto de entrega, previa confirmación realizada. Se aplicará un recargo del 50% al costo del servicio por reprogramación.
- En caso esta reprogramación pase a ser cancelada, se debe abonar el 100% del costo del envío por falso flete.
- En caso se requiera que la devolución se devuelva el mismo día, tiene un costo de servicio express, a S/2.00 por KM, previa coordinación de repartidor disponible.
- En caso el socio requiera que se haga su devolución al siguiente día de haberse cancelado, este tendrá un costo de S/5.00.

14. Cancelación del servicio.

- Se puede cancelar de forma gratuita siempre y cuando el repartidor no llegue a su punto de recojo.
- En caso de cancelar el envío cuando el motorizado ya cuenta con el producto, se aplicará una penalidad de S/5.00.
- Asimismo, el repartidor puede cancelar el envío por los siguiente motivos:

- Si el socio se demora más del tiempo permitido de espera
- Si el cliente final demora más del tiempo permitido de espera
- Si el paquete enviado supera las medidas permitidas por Rainau, o no se declara las medidas correctas al momento de agendar el envío
- Si el cliente no accede salir al punto de encuentro, o donde el repartidor considere seguro
- Si se considera como zona peligrosa y el personal considera que puede sufrir un atentado contra su integridad y de los productos de nuestros socios

15. Almacén

En Rainau contamos con un servicio de almacenaje gratuito por 7 días, luego de cumplidos los días indicados, tendrá un costo de S/1 por cada día almacenado.

16. Sobre el Pago de servicio

- En Rainau nuestros precios no incluyen IGV y se puede realizar por las diferentes billeteras digitales (Yape o Plin) y por transferencia bancaria
- En caso se requiera factura, en su registro como socio se debe completar los datos necesarios como RUC y Razón Social, así mismo, se le enviará un detallado de estado de cuenta adicionando el 18% por el IGV.
- Si el pago no se realiza en el día, el servicio podría suspenderse hasta que se regularice la deuda pendiente

17. Cobros contra entrega

En Rainau, contamos con cuatro maneras de realizar cobros contra entrega:

- **EFFECTIVO:** Se debe indicar el monto a cobrar y con cuánto pagará el cliente, para poder llevar sencillo, asimismo, **nosotros no aceptamos billetes de S/200 por motivos de seguridad.**
- **TRANSFERENCIA O APLICATIVO:** Realizamos cobros por transferencia de los bancos BCP, BBVA, IBK o Banco de la nación, asimismo, se aceptan transferencias por PLIN o YAPE.
- **IZIPAY:** Ofrecemos a los comercios un dispositivo electrónico que facilita el cobro a sus clientes mediante tarjetas de débito o crédito. Este servicio se gestiona a través de **Izipay** y aplica una comisión del **5%** sobre el monto a cobrar..

Disponemos de las siguientes opciones de pago:

- **POS físico:** Terminal para pagos presenciales con tarjetas
- **Link de pago:** Se envía un enlace de pago al cliente. Para utilizar esta opción, el cliente debe tener habilitada las compras por internet de su tarjeta.
- **Pago efectivo:** Se envía un código (CIP) a tus clientes para que efectúe el pago desde su banca móvil. Válido para montos superiores a s/ 70 soles.

Por motivos de seguridad, el monto máximo que podemos recibir por transacción es de **S/ 1,000**

⚠ No se aceptarán pagos a cuentas personales o de tienda.

💰 El pago debe realizarse al motorizado en el momento de la entrega.

IMPORTANTE: Si la tienda le indica al cliente realizar el pago directamente a otro medio que no sea Rainau, no nos haremos responsables por ese dinero.

📌 Si el cliente informa que ya pagó en tienda, el motorizado solo tomará una foto del comprobante de pago y procederá con la entrega.

18. Reembolso cobros contraentrega

- Los reembolsos se realizan al siguiente día luego de haber efectuado el cobro al cliente.
- No realizamos pagos los domingos ni feriados.
- El horario de depósitos es de 10:00am a 08:00pm.

19. Exoneración de costo de recojo

Para exonerar el costo de recojo, se exige un mínimo de 3 entregas exitosas en el día.

20. Cobertura de seguridad

En caso de pérdida o robo, permite la devolución hasta de 10 veces el costo del servicio. (Se aplican T&C)

21. Horarios

- Nuestro horario de trabajo es el siguiente:
 - Oficina: 08:00am a 07:00pm
 - Reparto: 08:00am a 07:30pm
- El horario de entregas, será informado por nuestro equipo de operadores y será en base a una ruta elaborada en el día.

22. Programa de Recompensas

En RAINAU, ofrecemos promociones de manera periódica a través de nuestras redes sociales, las cuales tienen una vigencia limitada. Una vez vencido el plazo, los descuentos o beneficios no podrán ser aplicados. Para hacer efectivo cualquier beneficio de promoción, es necesario coordinar con un asesor comercial.