

**iHola!**



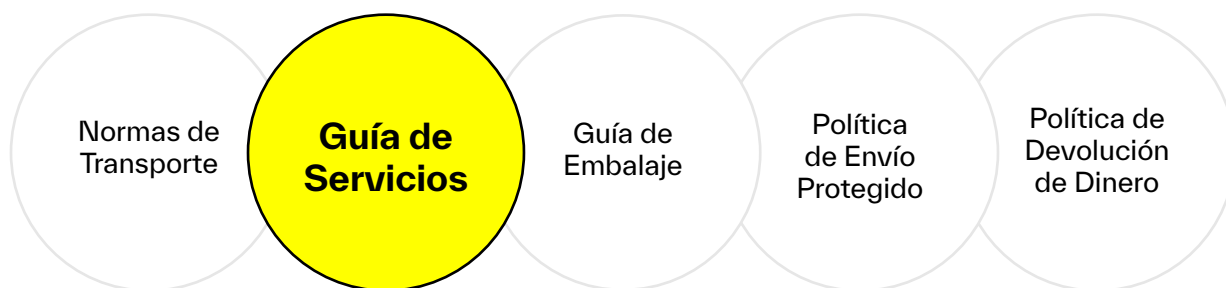
Te damos la bienvenida a nuestra

## Guía de Servicios

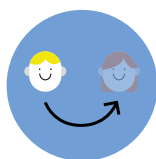
En este documento encontrarás la descripción de nuestros servicios. Queremos que tengas la mejor experiencia y por eso es importante que tanto tú como nosotros, **respetemos las condiciones de nuestros servicios** contenidos en este documento.

### Términos y condiciones de **Chilexpress**

La Guía de Servicios forma parte de una serie de documentos relevantes que en su conjunto constituyen los términos y condiciones de los servicios de Chilexpress.



¿Quiénes son los **protagonistas** de nuestros servicios?



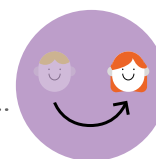
#### El remitente:

Es quien **envía**.



#### El envío:

Encomiendas, documentos y/o valijas.



#### El destinatario:

Es quien **recibe**.

# ¿Qué encontrarás en este documento?



¿Cómo puedes contratar nuestros servicios?



Si tienes alguna duda, te invitamos a contactarnos a través de nuestro Centro de Ayuda:

<https://centrodeayuda.chilexpress.cl/home>



Para ver la información sobre nuestras sucursales y los horarios de atención puedes consultar el siguiente enlace:

<https://centrodeayuda.chilexpress.cl/sucursales>



Para ver la información sobre nuestra cobertura, te invitamos a consultar el siguiente enlace:

<https://personas.chilexpress.cl/cotizar/encomienda>



# Envíos nacionales

En Chilexpress te conectamos en todo Chile para hacerte la vida más fácil. Revisa a continuación nuestros servicios nacionales.



01



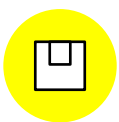
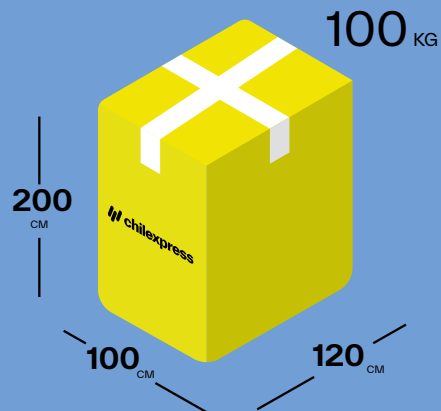
# ¿Cuáles son los tipos de encomiendas?



En Chilexpress conectamos a las personas, emprendedores y empresas a través de la entrega de encomiendas, documentos y valijas:

## Encomiendas

**Cajas o paquetes** con peso máximo de hasta 100 kg y medidas máximas de 120 cm de largo, 100 cm de ancho y 200 cm de alto.

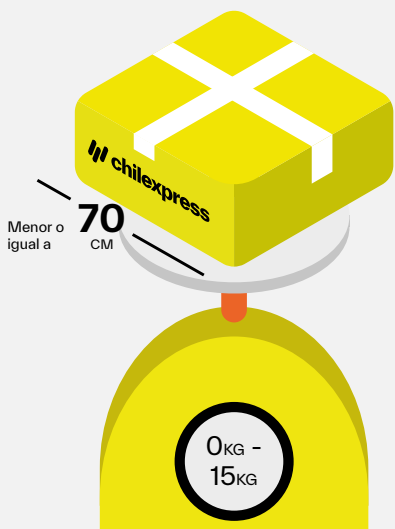


## Las encomiendas se clasifican en tres tipos:

1

### Encomienda **estándar**

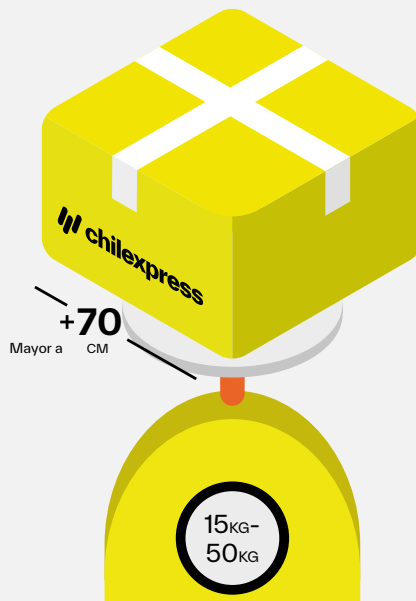
Caja o paquete con peso igual o inferior a 15 kg y que ninguna de sus aristas supere los 70 cm.



2

### Encomienda **grande**

Caja o paquete con peso superior a 15 kg o que alguna de sus aristas sea mayor a 70 cm y menor a 80 cm.



3

### Encomienda sobredimensionada

Caja o paquete con peso superior a 50 kg, o que alguno de sus bordes supere los 80 cm, o que cuente con bordes o formas irregulares.

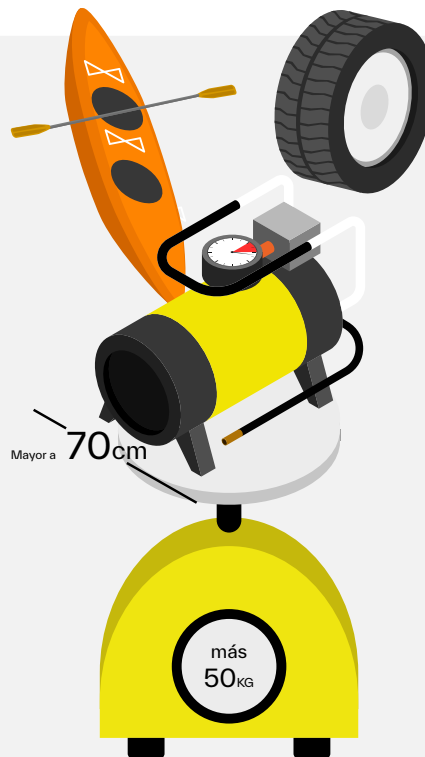
(Ej.: motores, kayaks, neumáticos, etc.).



Estos envíos requieren de procesos adicionales para su logística, por lo que tiene un cobro extra de \$3.500, y sólo pueden hacerse desde y hacia determinadas sucursales, las que puedes encontrar en:



<https://centrodeayuda.chilexpress.cl/sucursales>.



#### Si eres Cliente TCC

Los Clientes TCC pueden solicitar el envío de encomiendas sobredimensionadas, vía retiro.

### Documentos:

Todo aquello impreso en hojas o cualquier soporte de plástico (**ejemplo: escrituras, cartas, radiografías**) cuyo peso sea menor o igual a 1,5 kg, su grosor sea menor o igual a 5 cm y se encuentre embalado en un sobre de material flexible.



### Valijas:

Bolso de cuero, plástico u otro tipo de material cerrado mediante candado o similar, el cual contiene documentos y cuyo peso no podrá superar los 10 kg.



## ¿Cómo puede ser admitido o retirado tu envío?



Tenemos dos maneras de recibir tu envío:

### Opción #1

#### Sucursales

¡Te esperamos!



Todos tus envíos podrán ser admitidos en las sucursales de **Chilexpress a lo largo del país**. Revisa nuestras sucursales y las condiciones de admisión de encomiendas grandes y sobredimensionadas en el siguiente link:

#### ¿Qué necesitas?

- ✓ Tu carnet de identidad o pasaporte vigente.
- ✓ Los datos de contacto del remitente y del destinatario.
- ✓

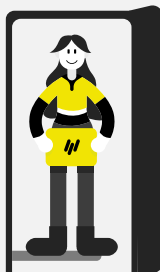
#### ¿Un resumen?

- Verifica que no estés enviando envíos prohibidos.
- Identifica nombre y dirección de destino.
- Etiqueta y embala adecuadamente.
- Declara contenido y valor.


### Opción #2

#### Retiro

¡Llegamos a ti!



También puedes pedir que vayamos por tus envíos hasta tu domicilio u oficina.

Hazlo por medio de  [www.chilexpress.cl](http://www.chilexpress.cl), App Envíos, Plataforma Emprendedores o Portal Empresas. **Tú eliges** 😊

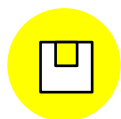


#### Si eres Cliente TCC

Puedes agendar los retiros de acuerdo a tus volúmenes de **envíos y facturación**.



Nos llena de **felicidad** cumplir los sueños de millones de personas; para esto **necesitamos** de tu ayuda.



## ¿Cómo asegurar un correcto embalaje?

Debes embalar correctamente tus envíos para que podamos transportarlos de manera segura. Para esto, ten en cuenta los siguientes tips:

### Tip #1



Debes **adherir la etiqueta** que contiene el código de barras y la Orden de Transporte.

### Tip #2



Debes considerar la naturaleza de tu envío y utilizar **material amortiguante**.



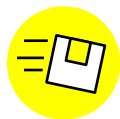
¿Sabías que nuestras cajas están confeccionadas con fibras 100% recicladas?

Sé consciente del medio ambiente. Utiliza material reciclable o compostable.

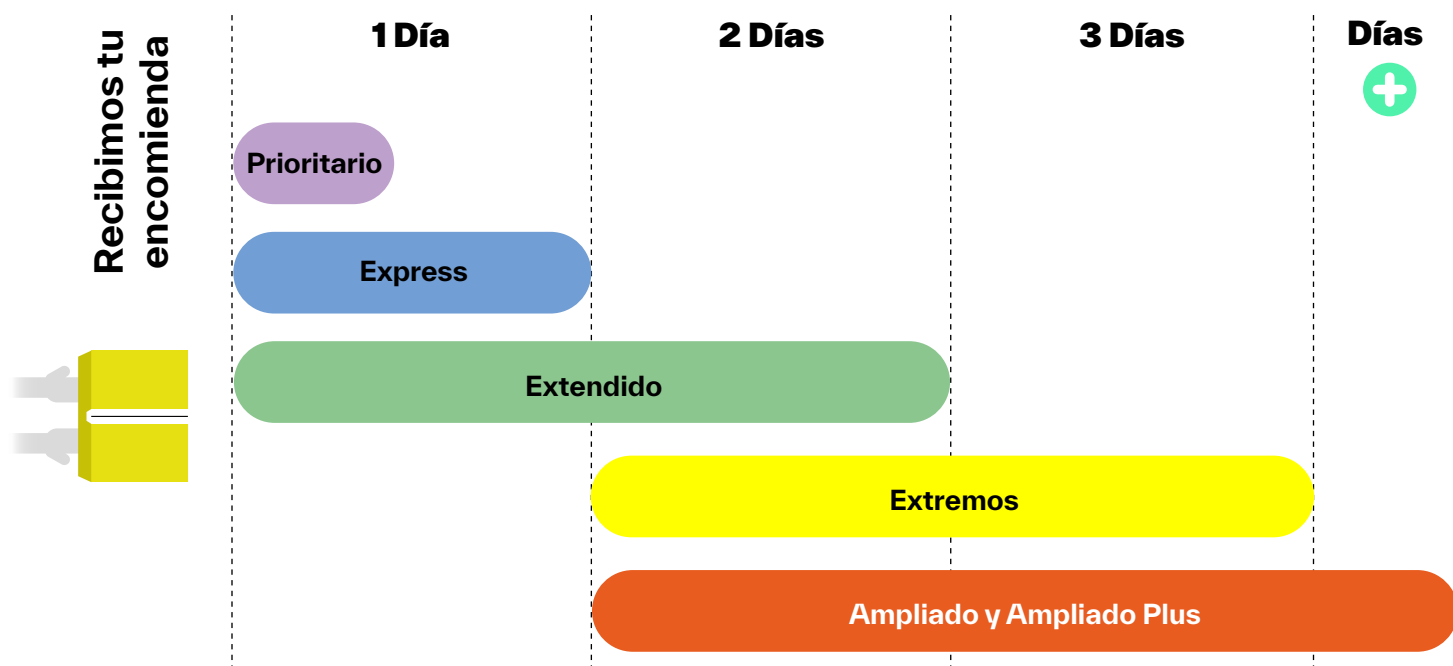
## ¿Cuáles son nuestros tiempos de entrega?



En Chilexpress buscamos cumplir los sueños de las personas en el menor tiempo posible, por eso es importante que tengas en cuenta que nuestros tiempos de entrega dependen del lugar de origen y el destino del envío.



## Encomiendas estándar



### Prioritario

Entrega durante el día **hábil siguiente** desde el momento de la admisión o retiro, hasta las **11:00 horas** con destino a RM y **12:00 horas** con destino a otras regiones.

### Express

Entrega durante el **día hábil siguiente** a la admisión o retiro, hasta las **19:00 horas**.

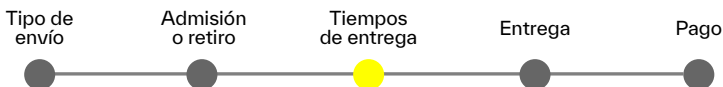
### Extendido

Entrega entre **1 a 2 días hábiles** siguientes a admisión o retiro, hasta las **19:00 horas**.

### Extremos

Entrega entre **2 a 3 días hábiles** siguientes a la admisión o retiro, hasta las **19:00 horas**.



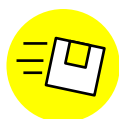


### Tiempo de Entrega Ampliado

Entrega entre el **segundo día hábil siguiente** a la admisión o retiro (hasta las 19:00 hrs.) **y hasta el 7<sup>mo</sup> día hábil**. Servicio solo para ciertas localidades de destino que puedes revisar aquí:

### Ampliado Plus

Entrega entre el **segundo día hábil siguiente** a la admisión o retiro (hasta las 19:00 hrs.) **y hasta el 14<sup>vo</sup> día hábil**. Servicio solo para ciertas localidades de destino que puedes revisar aquí:



## Entrega día **Sábado** (EDS)

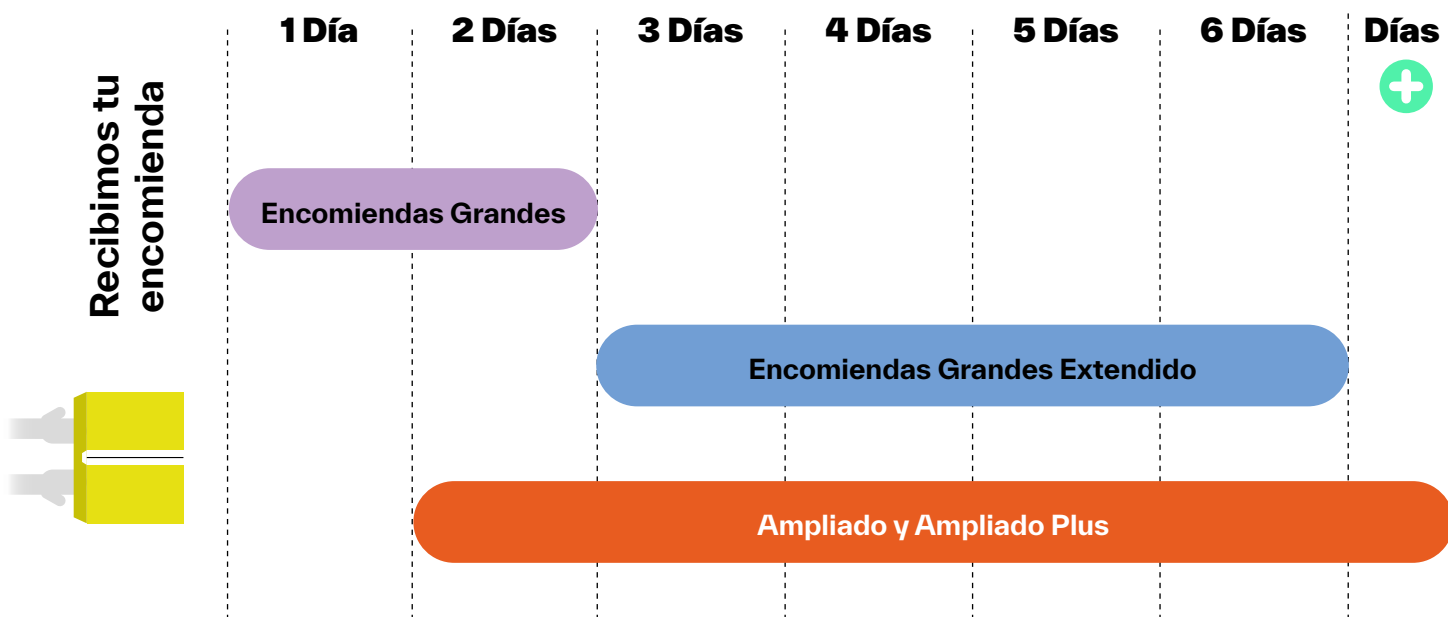
**Entrega día sábado (EDS)** Este servicio está disponible en todas nuestras plataformas y puede ser contratado cualquier día de la semana. Permite programar la entrega para el día sábado hábil siguiente a su admisión, cuyo primer intento de entrega se realizará entre las 9:00 y 14:00 horas. En aquellos casos en que no se logre concretar la entrega en el día sábado programado, se continuará con la entrega el día hábil siguiente.

**Día sábado**  
siguiente





# Encomiendas grandes



## Encomiendas Grandes

Entrega entre **1 a 2 días hábiles** siguientes a la admisión o retiro, hasta las **19:00 horas**.

## Encomiendas Grandes Extendido

Entrega entre **3 a 6 días hábiles** siguientes a la admisión o retiro, hasta las **19:00 horas**.

## Tiempo de Entrega Ampliado

Entrega entre el **segundo día hábil siguiente** a la admisión o retiro (hasta las 19:00 hrs.) **y hasta el 7mo día hábil**. Servicio solo para ciertas localidades de destino que puedes revisar aquí

## Tiempo de Entrega Ampliado Plus

Entrega entre el **segundo día hábil siguiente** a la admisión o retiro (hasta las 19:00 hrs) **y hasta el 14vo día hábil**. Servicio solo para ciertas localidades de destino que puedes revisar aquí.

## IMPORTANTE

Para todas las coberturas debes **indicar de manera precisa la localidad + comuna de origen y/o destino**, ya que algunos tiempos de entrega solo están disponibles dependiendo de la localidad. Por ejemplo, para ciertas comunas solo tenemos disponibles localidades cuyo tiempo de entrega puede ser **Extremo, Ampliado o Ampliado Plus**.

### EJEMPLO:

Si el origen es Santiago Centro, y el destino **"Frutillar"**, el tiempo de entrega disponible es solo el **Extendido**. Pero si el origen es Santiago Centro y el destino es **"Frutillar (comuna) - Casma (localidad)"**, estará disponible el tiempo de entrega **Ampliado**.



## Dentro del mismo día del envío AM/PM



Si el envío fue admitido antes de las **13:00 horas**, la entrega será hasta las **22:00 horas**, en cualquiera de las siguientes comunas:

*Santiago Centro, Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo (Provincia del Maipo) y Puente Alto (Provincia Cordillera), San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Vitacura.*

## Requisitos

- Documentos y/o encomiendas cuyo peso sea igual o inferior a 15 kg y que no supere las dimensiones de 60x60x60 cm.
- Disponible para Portal Empresa, Integraciones y únicamente para entregas a domicilio.
- El servicio debe ser contratado.

## Es importante que:

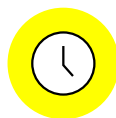


### Existen horarios de última recogida

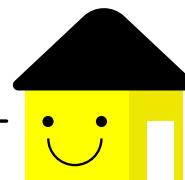
Cada sucursal tiene un **horario de última recogida** que se toma como referencia para contabilizar el tiempo de entrega:

Si el envío es admitido **antes** del horario de última recogida, el tiempo de entrega se contabiliza desde ese mismo día.

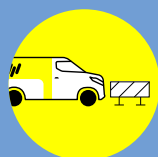
Si el envío es admitido **después** del horario de última recogida, el tiempo de entrega se contabiliza a partir del día hábil siguiente.



Horario de **última** recogida



Los tiempos de entrega se encuentran disponibles para su contratación en sucursales, App de Envíos, Portal Empresa, Plataforma Emprendedores y Plataforma Personas.



### Pueden existir cambios en tiempos de entrega

Los tiempos de entrega pueden cambiar debido a **circunstancias extraordinarias o eventos de fuerza mayor, así como en días de eventos masivos de comercio electrónico o en vísperas de Navidad**; desde Chilexpress nos comprometemos a notificarte oportunamente sobre estos cambios o ajustes.

# ¿Cómo entregamos tu envío?



## Opción #1



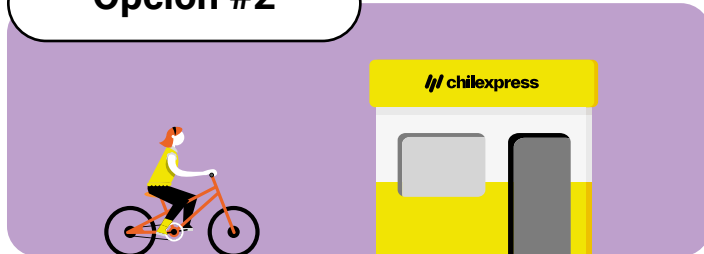
### ¡Llegamos al domicilio!

Le entregaremos el envío al destinatario. En caso de que no esté (o no esté disponible), se lo entregaremos a un adulto y le pediremos:

- ✓ Nombre y apellido.
- ✓ Número de teléfono o el número de la cédula de identidad.
- ✓ Tomaremos una fotografía del proceso de entrega. No te preocupes, no le tomaremos una foto al destinatario, solo al envío. 😊

Si el lugar de destino cuenta con un área central de recepción (**ejemplo: una conserjería**), el envío lo entregaremos allí.

## Opción #2



### ¡Te esperamos en nuestras sucursales!

Para entrega en sucursales, el destinatario debe presentar **su cédula o pasaporte vigente para acreditar que es la persona a quien debemos entregarle el envío.**



Mantendremos el envío en la sucursal de destino durante **5 días**. Después de eso lo enviaremos de regreso al remitente.

También podemos entregarlo a quien autorices a través de un **poder simple**, acompañado de una fotocopia de los documentos de identidad del destinatario y del autorizado.



## ¿Qué pasa si no es posible entregar tu envío?



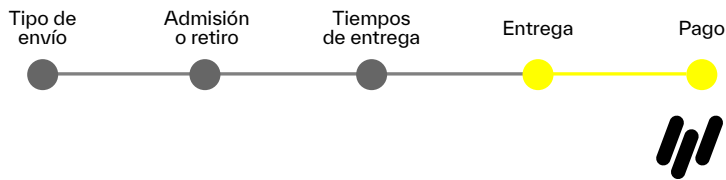
Lo devolveremos a la sucursal de origen o al lugar indicado por el remitente para la devolución.



Tendrás **30 días** para reclamar tu envío a través del Centro de Ayuda con el número de **Orden de Transporte**.



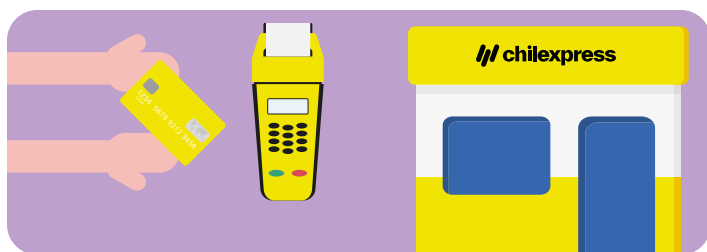
En caso de no reclamar tu envío se **eliminará o liquidará**.



## Tipos de envío


### Envío Prepagado

El envío podrá ser pagado en la sucursal de origen de Chilexpress al momento de admitir tu encomienda. Si eres cliente TCC podrá ser cargado a tu cuenta.



### Envío Por Pagar

El servicio Por Pagar permite que tu envío sea pagado por el destinatario en el momento de recibirlo.

 En caso de no ser retirado y pagado por tu destinatario dentro de 5 días, regresará a la sucursal de origen, donde el remitente podrá retirarlo pagando los servicios.

- **Por Pagar en sucursal**

El envío podrá ser pagado en la sucursal Chilexpress cuando el destinatario lo retire. Este servicio tendrá un recargo del 10% sobre el precio del servicio de envío.

#### Si eres cliente TCC

El servicio Envíos Por Pagar estará disponible únicamente para aquellos que realicen el retiro del envío en alguna de nuestras sucursales presentando el RUT Empresa (digital) que otorga el Servicio de Impuestos Internos (SII) y su TCC Digital.



- **Por Pagar en domicilio**

*(No disponible para Clientes TCC)*

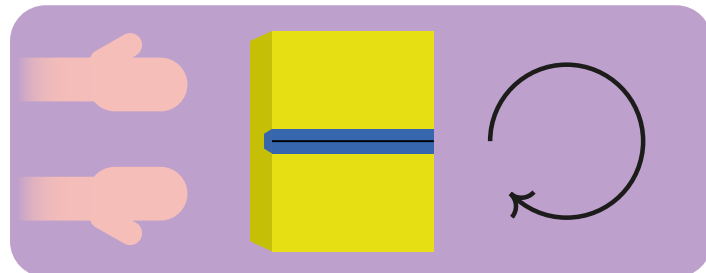
El servicio tendrá un recargo del 15% por sobre el precio del envío. Podrá ser pagado anticipadamente a través de transferencia bancaria en [chilexpress.cl](http://chilexpress.cl) o al momento de la entrega mediante tarjeta de crédito o débito, **no se aceptarán otros medios de pago.**

Para la entrega se realizarán hasta dos intentos. En caso de no poder realizar la entrega, el envío quedará a disposición del destinatario en una sucursal cercana.

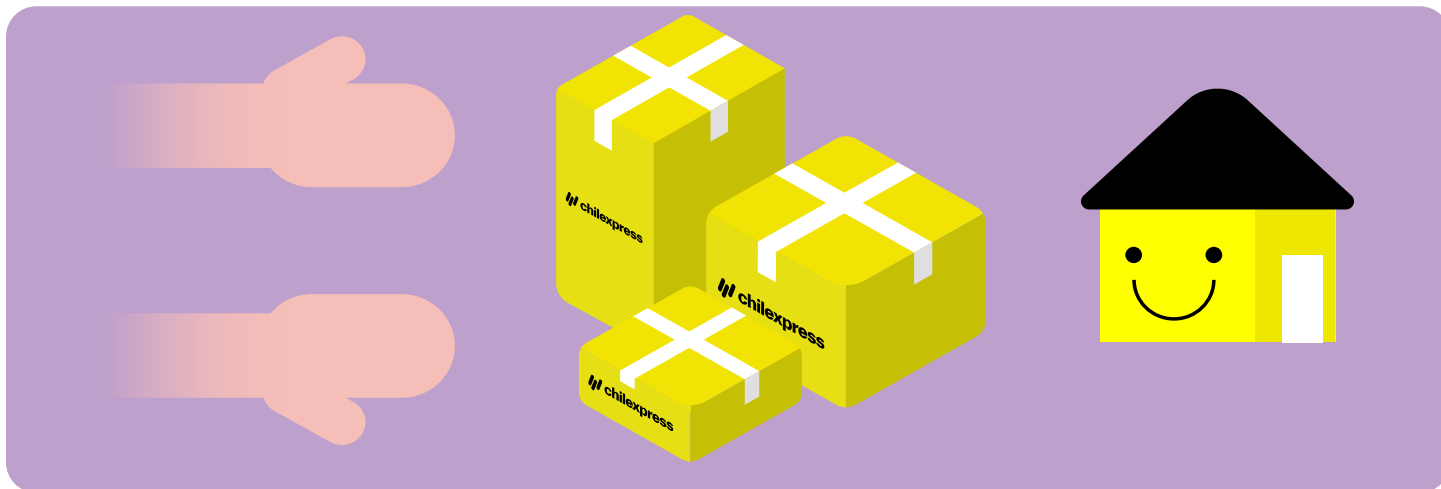
### Devoluciones

*(Disponible sólo para emprendedor, PYME o Empresa)*

Gestionamos las devoluciones y cambios de tus clientes. **(Por ejemplo: vendiste una zapatillas y tu cliente quiera cambiar la talla o el modelo).** Ponemos nuestra red de sucursales a tu disposición para que tu cliente lleve su producto y lo enviaremos a la dirección que nos indiques. ¿Te interesa? Contrata este servicio con tu ejecutiva de cuenta.



## También prestamos algunos servicios adicionales



- **Solicitud de Materiales**

Podrás solicitar materiales de embalajes al momento de contratar nuestros servicios en la misma sucursal.

- **Multibulto**

*(Disponible solo para clientes TCC)*

El servicio consiste en generar entregas de envíos agrupados de Ordenes de Transporte "OTs", identificados por parte del cliente desde el origen y generación del servicio, para ser entregados en forma conjunta al destinatario.

- **Servicio de Retorno de Prueba de Entrega**

*(Disponible solo para clientes TCC)*

Puedes contratar este servicio que está diseñado exclusivamente para clientes empresas de Chilexpress (clientes con TCC) que necesiten validar la entrega de la encomienda. Cuando Chilexpress realiza la entrega al destinatario, se solicita la firma de un documento que será devuelto al remitente. El cliente puede optar por recibir la validación en formato físico (entregado por Chilexpress) o en formato digital (escaneado y enviado por correo electrónico). Una vez completada la entrega, el documento estará disponible para su descarga en su cuenta del Portal Empresa y la versión física del documento será conservada por la empresa con un máximo de 6 meses.



**Si eres cliente TCC** puedes revisar con tu ejecutivo asignado todos los servicios adicionales que tenemos disponible para ti y/o levantar necesidades específicas de tu negocio en la que te podamos acompañar, según la factibilidad técnica de Chilexpress.

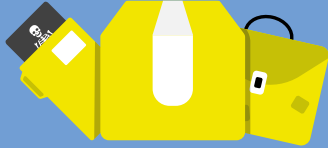
Para contratar nuestros servicios adicionales lo podrás hacer directamente con tu ejecutivo de venta, o a través del Portal Empresa.

## ¿Cómo se calcula el precio/tarifa de mis envíos?



Para el cálculo de la tarifa se considerará estos factores:

**El tipo de envío**



**El origen y destino de tu envío**

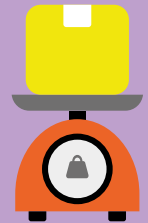


**El tiempo de entrega seleccionado**



**Tamaño y peso del envío**

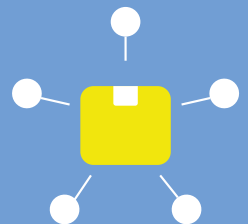
(largo x ancho x alto)



**Valor declarado**



**Si tiene o no servicios adicionales**

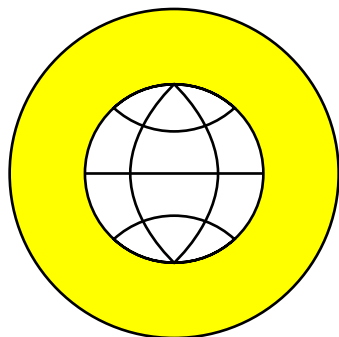




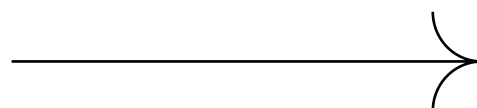


# Envíos internacionales

En **Chilexpress** sabemos que la felicidad traspasa fronteras, por eso es muy importante que tengas presente las condiciones de los envíos internacionales.



02



## ¿Cuáles son los tipos de envíos internacionales?



### Documentos

Todo aquello que se encuentre impreso en hojas, que tenga un peso máximo de **2,5 kg** y que se encuentre contenido en un sobre de material flexible.



### Encomiendas

Todo aquello que no es considerado como Documento y que se encuentre en el rango de **2,5 kg a 50 kg**. Si supera este peso, debes comunicarte al correo [evcomex@chilexpress.cl](mailto:evcomex@chilexpress.cl) para coordinar su admisión.

Recuerda que para el envío de encomiendas internacionales, deberás:

- ✓ Declarar el contenido y valor de tu envío mediante el uso de una **"Factura Comercial o Proforma"** expresada en dólares.
- ✓ Cualquier documento adicional que el **Servicio Nacional de Aduanas u otras autoridades requieran**.

## ¿Cuáles son nuestros tiempos de entrega internacionales?

Los tiempos de entrega varían entre **4 y 8 días hábiles**, dependiendo del tipo de envío y de su destino. 😊



Los tiempos de entrega no consideran retrasos por gestiones aduaneras en el país de destino, condiciones climáticas, situaciones de fuerza mayor, conflictos civiles o bélicos, por lo que su cómputo se iniciará superada dicha situación.

## ¿Cuál es nuestra cobertura?



Puedes conocer los países de destino y origen aquí:

<https://personas.chilexpress.cl/cotizar>

## Los temas clave sobre la aduana y otros asuntos



Para asegurar la entrega adecuada de tu envío, debes proporcionar la información completa y precisa sobre lo que envías y su valor real, así como los datos del importador y/o exportador para evitar problemas y retrasos con las autoridades de aduanas en Chile o el país de destino.

En caso que llegue a ocurrir cualquier falta, infracción o delito aduanero con ocasión de alguna inconsistencia en la información, serás el responsable de ello.

## ¿Cómo puedes pagar las exportaciones, importaciones y servicios aduaneros?



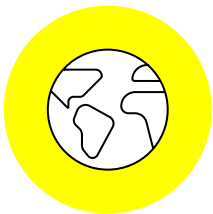
Las exportaciones deberán ser pagadas por el remitente, mientras que las importaciones deberán ser pagadas por quien las realiza. Cualquier otra gestión relacionada a la internación que involucre actuaciones ante las diversas autoridades del país (Aduanas, Servicio Agrícola Ganadero (SAG), Sernapesca, Seremi de Salud, etc.) serán de responsabilidad única de quien exporte o importe.



Si eres Cliente TCC

Puedes optar por cargar estos montos en tu tarjeta bajo la modalidad "free domicile". Para importaciones, puedes elegir la misma modalidad con un crédito de hasta **1.000 USD**.

## ¿Cómo puedes contratar nuestros servicios?



Puedes contratar el **servicio internacional** de distribución en cualquiera de nuestras sucursales a lo largo del país, o a través del Portal Empresas en:

 [portalempresa.chilexpress.cl](http://portalempresa.chilexpress.cl)





# Elementos prohibidos y restringidos

03



## ¿Cuáles son los envíos prohibidos y las mercancías peligrosas que **no** transportamos?



### **Está prohibido transportar lo siguiente:**



**Sustancias peligrosas de todo tipo, productos inflamables, radioactivos, tóxicos, corrosivos, explosivos.**



**Municiones, armas de fuego** en todas sus formas, sus partes y piezas, aquellas que puedan adaptarse o transformarse para disparar cartuchos o municiones, mediante la expansión de los gases, pólvora u otros químicos.



Dinero, documentos valorados, tales como instrumentos financieros, valores, vales vistas, cheques, boletas de garantías u otros instrumentos al portador.



Partes del ser humano y restos mortales. Se consideran dentro de este ítem las muestras médicas (como biopsias, muestras de sangre, orina u otras).



Animales.



**Medicamentos críticos y/o equipamientos médicos**, de cualquier especie, de los cuales pueda depender la salud o subsistencia de una persona.



**Si decides enviar algunos de estos elementos, a pesar de nuestras advertencias, ten en cuenta que:**

- Lo haces bajo tu propia responsabilidad y riesgo.
- Su transporte puede generar daños a la vida y la seguridad de las personas.
- En caso de que su transporte infrinja leyes, presentaremos los antecedentes a la autoridad competente.

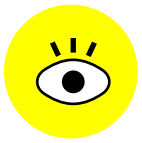
No seremos responsables de ningún daño derivado de la manipulación y transporte de estos envíos prohibidos, incluyendo retrasos, mermas o pérdidas, ya sea para el remitente, destinatario o terceros.

De ser necesario efectuar un procedimiento de retiro, tratamiento o control, ya sea preventivo o reactivo respecto de envíos prohibidos, contrataremos, con cargo al remitente, a empresas certificadas.

## ¿Cuáles son los envíos restringidos que transportamos con condiciones?




Nos preocupamos por la seguridad de tus envíos y las de los demás. Por eso existen algunas restricciones y condiciones para el transporte de algunos contenidos:



### Podemos transportar lo siguiente, pero sujeto a **condiciones:**



**Envíos frágiles, obras de arte o con contenido histórico, reliquias u otras similares, deberán:**

- Estar correctamente embaladas. Si tienes dudas, revisa nuestra **Guía de Embalaje** .
- Contar con los seguros adecuados. En Chilexpress no responderemos por ningún daño o perjuicio en caso de que el cliente las transporte y éstas experimenten averías, daños o pérdidas.
- **Las respectivas autorizaciones de traslado** (ejemplo: para obras de arte, objetos con contenido histórico, reliquias o similares).



**Líquidos:** deberás embalarlos en recipientes adecuados y con un embalaje que evite cualquier derrame que pueda afectar a otros envíos.



**Si se trata de alimentos perecibles, medicamentos o insumos** que requieran condiciones especiales de transporte como refrigeración, es importante que sepas que **Chilexpress no ofrece este tipo de servicios**, por lo que deberás considerar los elementos necesarios para mantener sus condiciones, aun en caso de retrasos.



**Documentos enviados para desaduanamiento, liberación de contenedores, presentación de licitaciones, propuestas o postulaciones:** es tú responsabilidad asumir el riesgo de enviar estos documentos.



Sobre cualquiera de estos objetos **no podemos hacernos responsables por el daño, extravío o retraso**. Si estos se producen, Chilexpress podrá retener, destruir o devolver los envíos.

# Envío **Carbono neutro**

En Chilexpress queremos seguir siendo parte de la solución ante la **crisis climática.**

Nos comprometemos a ser una empresa con cero emisiones netas de carbono al 2035 y a enviar cero residuos a rellenos sanitarios al 2025. Mientras avanzamos en ese camino, queremos ofrecer a nuestros clientes una herramienta para conocer y compensar las emisiones de CO2e de los envíos que realicen con nosotros.

**El futuro nos mueve**



## ¿Cómo lo hacemos?

Cuantificamos la huella de carbono de los envíos realizados y los convertimos en CO2e gracias a el apoyo de Climate Trade. Luego, a través de tecnología blockchain nos aseguramos de adquirir bonos de carbonos registrados en mercados internacionales y provenientes de proyectos 100% chilenos y que generan un impacto positivo a las comunidades y al país. Finalmente, certificamos la compensación mediante un certificado de compensación, seguro y con trazabilidad.

## Doble Zero

Cero Carbono  
neto al 2035

Cero Residuos a  
rellenos sanitarios  
al 2025

### ¿Quieres Envío Carbono Neutro?

Contacta a tu ejecutivo de cuentas y juntos avancemos hacia la carbono neutralidad.

### ¿Clientes personas?

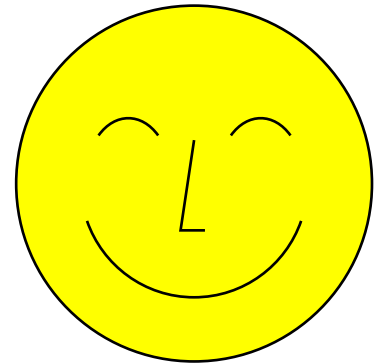
También puedes pedir Envío Carbono Neutro por medio de la App Chilexpress y el Portal Emprendedores.



**Te queremos**

**ver sonreír**

**siempre**



**¡Gracias!**