

¡Hola!



Te damos la bienvenida a las

Normas de Transporte

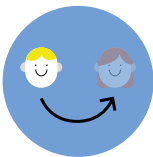
En estas **Normas de Transporte** encontrarás las reglas que rigen nuestros servicios, las que ambas partes deberemos cumplir, tú como nuestro cliente y nosotros como el prestador del servicio.

Términos y condiciones de **Chilexpress**

Las Normas de Transporte forman 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?



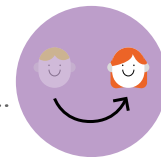
El remitente:

Es quien **envía**.



El envío:

Encomiendas, documentos y/o valijas.



El destinatario:

Es quien **recibe**.

¿Qué son las Reglas de oro?

Son los acuerdos que **tú, como remitente de un envío**, y nosotros como **Chilexpress**, nos obligamos a cumplir al momento de contratar cualquiera de nuestros servicios. Ten en cuenta que cada una de las partes tienen derechos y obligaciones que cumplir, las cuales se denominan Reglas de oro, y se encuentran explicadas en este documento.

Para que todo salga como esperamos, tú deberás asegurarte de identificar, verificar, embalar y declarar adecuadamente tu envío.

Así como tú tienes unas Reglas de oro que cumplir, nosotros también debemos asegurarnos de brindarte el mejor servicio posible a la hora de transportar tus envíos y entregarlos en la dirección de destino durante la promesa acordada. Por eso, los deberes y obligaciones que adquirimos para ti, son:



Estas Normas de Transporte las hemos preparado especialmente para que nuestros clientes conozcan sus derechos y obligaciones con base en las leyes aplicables.



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

Reglas de oro para nuestros clientes



**¡Juntos
conectamos!**

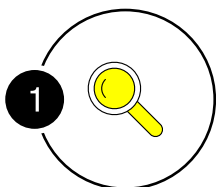
Cuando realices tus envíos (remitente), debes asegurarte de cumplir con las **Reglas de oro** para que tu envío y el de los demás puedan ser transportados de manera segura.

Por esto, hemos resumido tus tareas en las siguientes **Reglas de oro:**



Las **Normas de Transporte son indispensables** para un transporte seguro de tus envíos y de los demás. Si no las cumples, **podremos negarnos a admitir o transportar tus envíos.**

Es por esto que si se **demuestra un incumplimiento, deberás asumir los costos y daños que esto pueda generar para Chilexpress y otros clientes.**



Identificar

Al momento de solicitar tu envío debes indicar la dirección exacta y suficiente para poder entregarlo a su destinatario, por ejemplo:


chilexpress Mail: _____

Nombre y apellido destinatario: Tel/Celular: _____

Calle/avenida: _____ Nombre y apellido remitente: _____

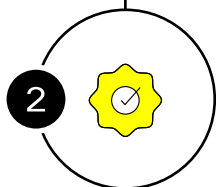
No: _____ Dpto: _____

Ciudad: _____ Comuna: _____ Tel/Celular: _____






Sin dirección o destinatario, no podremos entregar tus envíos en destino. No olvides entregarnos tus datos de contacto y los del destinatario, así podremos coordinarnos durante el envío.



Verificar

A través de nuestros servicios podrás enviar muchas cosas ¡casi todo!, pero debes tener mucho cuidado dado que algunos contenidos se encuentran **restringidos** y otros estrictamente **prohibidos**, y por lo tanto **NO** puedes enviarlos. Revisa el detalle de los envíos restringidos y envíos prohibidos en nuestra [Guía de Servicios](#) .



Envíos restringidos

Puedes enviarlos bajo ciertas condiciones.



Envíos prohibidos

No puedes enviarlos bajo ninguna circunstancia.




Sobre cualquiera de estos objetos no podemos hacernos responsables por la pérdida, daño, extravío o retraso. Si se producen retrasos, averías o daños, Chilexpress puede retener, destruir o devolver los envíos a cargo y riesgo del remitente.

3



Embalar

Para garantizar la seguridad de tu envío y el de los demás debes embalar correctamente, por eso hemos diseñado la siguiente [Guía de Embalaje](#) .

Utiliza el material de embalaje interno y externo adecuado de acuerdo al tipo de contenido que envíes.



Al embalar adecuadamente tus envíos no solo facilitas su transporte y entrega, sino también proteges el de los demás.



En caso de no cumplir con un correcto embalaje, **nos autorizas a rechazar tu envío, suspender o cancelar su transporte.**

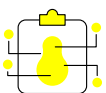


Es importante que sepas que trataremos tus envíos con cuidado, pero que no transportamos envíos frágiles o delicados. En este sentido, asegúrate de que tus objetos estén bien protegidos.




Cuando el contenido del envío corresponda a objetos electrónicos como micrófonos, celulares, cámaras, computadores, televisores, impresoras, tablets, entre otros, y le ocurrieran fallas mecánicas, eléctricas, magnéticas, electrónicas, fotográficas o de grabación, u otras inherentes al objeto transportado, no seremos responsables de estas fallas.



4



Declarar

En el caso de envíos de encomiendas, deberás declarar el contenido y el valor real de los mismos al momento de contratar el servicio. Así, en caso de mermas, pérdidas o daños podremos aplicar nuestra [Política de Envío Protegido](#) .

En el caso de documentos y valijas, no es necesario declarar, pero recuerda que los documentos que envíes no deben tener valor intrínseco. Si es así, usa el servicio de encomiendas y decláralos.

	¿Contenido?	¿Valor?
Encomiendas	 Declara lo que contiene la encomienda.	Declara el valor de mercado.
Documentos/ Valijas	 No es necesario declarar, pero ten presente que...	No puede tener un valor intrínseco. Si es así, usa el servicio de encomiendas y declara.



Si decides no declarar, no podremos admitir tu envío.

En caso de extravío o daño de cualquier documentación tributaria, como facturas, notas de crédito o débito, u otro documento de dicha naturaleza, Chilexpress podrá otorgar un certificado de pérdida, a solicitud del cliente, no respondiendo por ningún impuesto o cargo que de ello se derive.

¿Cómo declaro el contenido de mis encomiendas?

En la Orden de Transporte **deberás incluir una descripción genérica del contenido.**

1



Declara el valor real, es decir, el valor de mercado de lo que envías.

2



Declara el contenido de lo que estás enviando.

Reglas de oro de Chilexpress



**¡Nosotros
también!**

Así como tú tienes Reglas de oro que cumplir, nosotros también **debemos asegurarnos de entregarte la mejor experiencia de servicio.**

Por esto, desde Chilexpress debemos cumplir estas **Reglas de oro:**

1



Transportar

En Chilexpress nos encargaremos de transportar y entregar los envíos en la dirección de destino y en la promesa de entrega acordada.



Si nos llegamos a retrasar, no te preocupes, te responderemos de acuerdo a lo establecido en la [Política de Devolución de Dinero](#)

Sobre controles y revisiones durante el transporte:

- ✓ Los envíos pueden ser inspeccionados por autoridades aduaneras, policiales, agrícolas, de salud u otras.
- ✓ Nos reservamos el derecho a inspeccionar los envíos para cumplir con las exigencias legales o cuando tengamos antecedentes fundados de que se podría estar incumpliendo alguna restricción legal o reglamentaria.
- ✓ Los cargos por derechos de internación deberán ser pagados o reembolsados por el remitente o destinatario en el destino.
- ✓ Si se encuentran especies prohibidas, haremos las denuncias pertinentes y pondremos el envío a disposición de las autoridades.

2



Entregar

En Chilexpress seremos responsables de entregar tu envío dentro de la promesa de entrega definida, para esto cumpliremos con lo siguiente:

¿Cómo entregamos tu envío?

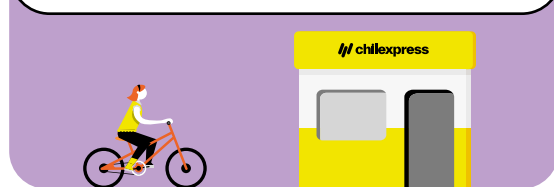
Entrega a domicilio



Realizaremos hasta dos intentos de entrega por envío. Si el primer intento no es exitoso, realizaremos un segundo intento con algunas excepciones.

Por ejemplo, realizaremos un segundo intento si en la dirección no hay nadie que reciba el envío. En cambio, no realizaremos un segundo intento si es que en la dirección nos indican que no conocen al destinatario.

Entrega en sucursales



Cuando hayamos acordado que la entrega sea en una **sucursal de Chilexpress**, el destinatario deberá retirar el envío dentro de los 5 días hábiles desde su recepción.

Transcurrido ese plazo, y para mayor seguridad de tu envío, lo enviaremos de regreso al remitente. En caso de admisiones en sucursales, lo enviaremos a la sucursal de origen.



Si realizamos los intentos de **entrega sin éxito** o si el envío permanece en la sucursal de destino durante más tiempo del establecido para su retiro (5 días hábiles) **se lo devolveremos al remitente.**

3

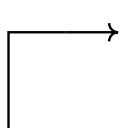


Dar respuesta a reclamos

Si tu envío no llega a tiempo, llega dañado o no llega, **¡no te preocupes!** Estás en tu derecho de hacer un reclamo y nosotros nos encargaremos de responderte con transparencia y responsabilidad, para esto seguiremos los siguientes pasos:



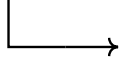
¿Cuánto tiempo tienes para presentar un reclamo?



El envío **no llegó** en la fecha prometida.

Plazo para realizar reclamos

20 días hábiles

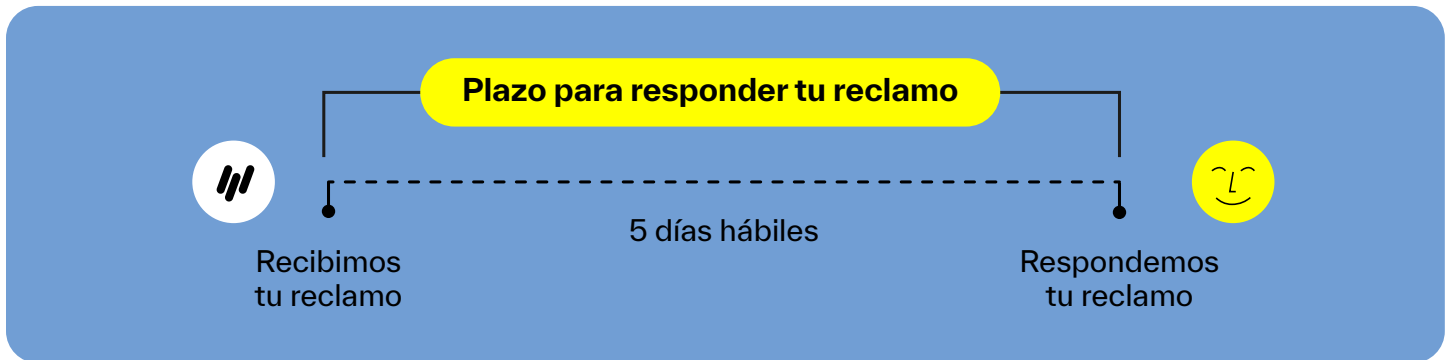


El envío llegó con **merma, daño o pérdida.**

Plazo para realizar reclamos

3 días hábiles





A

Cuéntanos lo que pasó:

Si en el momento en que recibes y abres tu envío, te das cuenta de que tiene algún tipo de daño o que el envío no corresponde a lo declarado, debes tomar fotos y/o videos (incluyendo los embalajes exteriores e interiores) que lo demuestren para que así sea más fácil presentar el reclamo, y nosotros entender qué fue lo que pasó.



Si compraste algo en una tienda y te enviaron otra cosa o no es en la talla correcta, debes contactarte con la tienda. Si por alguna razón nos contactas, te guiaremos en el camino.

Tenemos los mejores canales digitales para el ingreso, gestión y resolución de tus reclamos:

B

Información complementaria:

En caso de ser necesario para la resolución de tu reclamo podremos solicitarte más información o antecedentes de lo sucedido. Para esto, tendrás **10 días hábiles desde el momento en que te lo solicitemos** para brindarnos esa información. Si no nos das la información durante ese plazo podremos desestimar tu reclamo, después de notificarte de nuestra decisión.

C

Te damos respuesta:

Con la información que nos entregues, tendremos **un plazo de 5 días hábiles** para resolver tu reclamo. Todas las indemnizaciones serán realizadas de conformidad a nuestra Política de Envío Protegido y Política de Devolución de Dinero, de ser aplicables.



Los tiempos de respuesta de reclamos pueden cambiar debido a circunstancias extraordinarias o eventos de fuerza mayor, días de eventos masivos de comercio electrónico, vísperas de Navidad, entre otros. Desde Chilexpress nos comprometemos a notificarte oportunamente sobre estos cambios o ajustes a nuestros plazos.



Será beneficiario de las indemnizaciones preferentemente el remitente de los envíos. En caso de que el reclamo lo haga el destinatario, solo podrá pagarse la indemnización en la medida que el remitente le dé ese derecho al destinatario.

Datos y privacidad



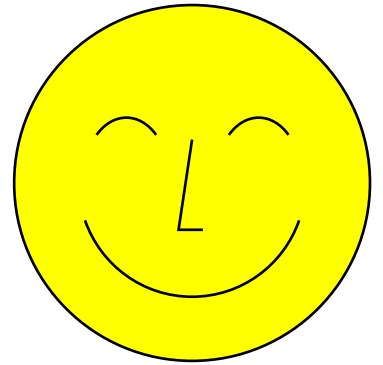
Nos tomamos muy en serio el cuidado de tus datos personales, por eso al contratar nuestros servicios aceptas y conoces que los trataremos cumpliendo la ley vigente.

Estas Normas de Transporte han sido actualizadas con fecha octubre 2023. Los envíos contratados con anterioridad estarán regidos por la versión vigente para ese momento. Los clientes con acuerdos comerciales especiales, se regirán por las condiciones de sus respectivos acuerdos y supletoriamente por estas Normas de Transporte.

Te queremos

ver sonreír

siempre



¡Gracias!