

iHola!



Te damos la bienvenida a la

Política de

Devolución de Dinero

Aquí encontrarás las condiciones por las cuales te reembolsaremos todo o parte del valor de los servicios contratados, en los casos que por responsabilidad de Chilexpress nos retrasemos en la promesa de entrega.

Términos y condiciones de **Chilexpress**

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

Normas de Transporte

Guía de servicios

Guía de embalaje

Política de envío protegido

Política de devolución de dinero

¿A quiénes aplica esta política?



Cliente final



Emprendedores y pymes

Esta Política no será aplicable a:

- Clientes del Portal Empresa.
- Clientes con servicios integrados de generación de envíos.
- Clientes con acuerdos comerciales especiales.

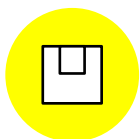
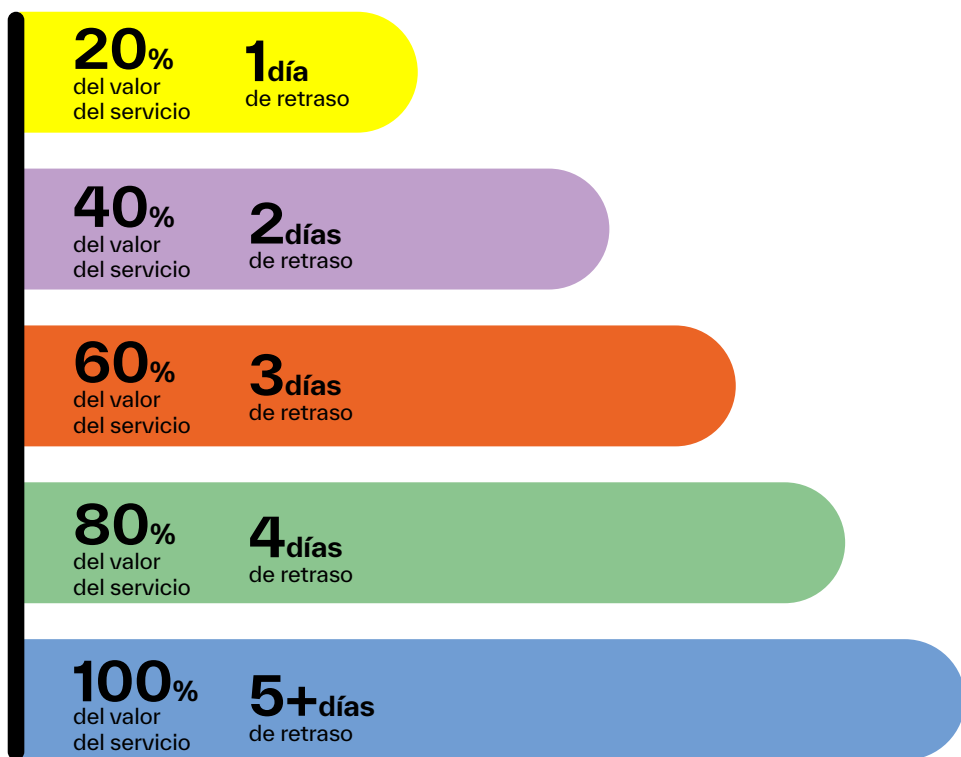
¿En que consiste esta política?

Haremos todo lo que está a **nuestro alcance** para que tus envíos lleguen dentro del tiempo de la promesa de entrega. Si no es así, te ofrecemos la siguiente **Política de Devolución**:



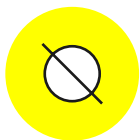
¿Cuál es la regla de devolución de dinero?

Te devolveremos una parte o todo el valor de los servicios cuando nos retrasemos en el tiempo de la promesa del envío, siempre y cuando la responsabilidad sea nuestra, así:



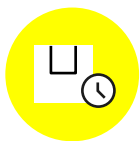
¿Quién puede realizar el reclamo?

Los reclamos pueden ser realizados por el remitente o el destinatario. No obstante, la devolución del dinero será realizada a quién haya contratado el servicio de envío.



Situaciones particulares en los cuales no aplicará esta política:

- Envíos con intentos de entrega fallidos, siempre que el primero se haya realizado dentro de la promesa de entrega.
- **Dirección de envío:** Incorrecta, incompleta o insuficiente.
- Mercancías prohibidas o restringidas.
- Embalaje incompleto o inadecuado.
- Envío sin etiqueta, ilegible o con etiquetas múltiples.
- Envíos con dos o más unidades asociadas a una misma etiqueta.
- Envíos sobredimensionado.
- Orden de Transporte duplicada.
- **Fuerza mayor:** incluye retrasos aéreos, huelgas, factores climáticos, Autoridades Públicas, violencia y más.
- Servicios internacionales de importación o exportación.
- Envío que no cumpla cualquiera de condiciones de la Guía de Servicios y/o Normas de Transporte.



¿Qué debes hacer en caso de un retraso en tu envío?

Si tu envío está retrasado respecto a la fecha prometida de entrega y no está excluido de las situaciones listadas arriba, **tienes 20 días hábiles desde el vencimiento del plazo prometido de entrega para hacer un reclamo** a través de cualquiera de los siguientes canales de atención:



Nuestra **Asistente Virtual Ema** a la que podrás preguntarle todas tus consultas y realizar y resolver requerimientos.



Contáctanos a través de nuestra línea de **WhatsApp** para atender tus inquietudes.



Si haces el reclamo después de los 20 días hábiles mencionados o por otros canales, no podremos admitir tu reclamo y tendremos que rechazarlo. También debes tener en cuenta que excluirémos reclamos cuando estén referidos a servicios excluidos de esta política.