

iHola!



Te damos la bienvenida a la

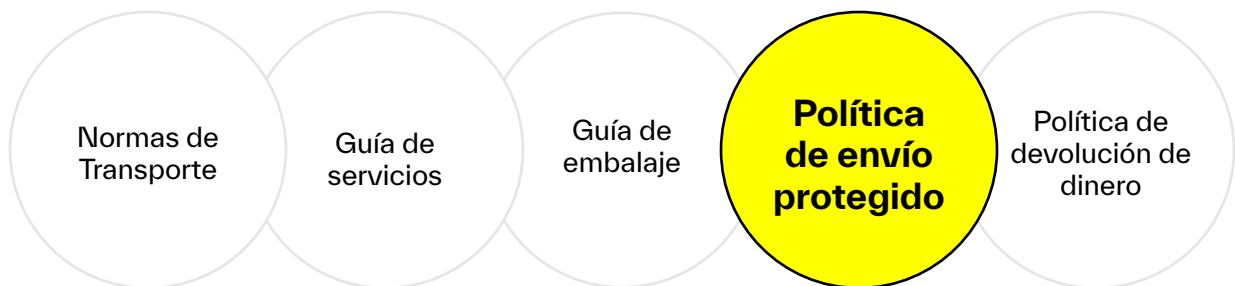
Política de

Envío Protegido

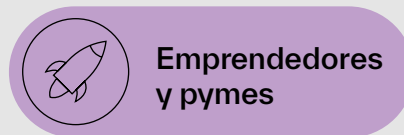
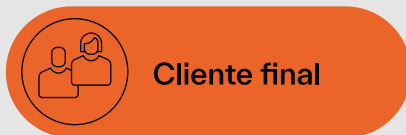
En Chilexpress queremos que vivas la mejor experiencia posible, y aunque somos conscientes de que a veces las cosas no suceden como nos gustaría, **hemos diseñado esta Política de Envío Protegido** con el fin de salvaguardar los envíos que transportamos y responderle a nuestros clientes en caso de pérdida, merma o daño de cualquiera de sus envíos.

Términos y condiciones de **Chilexpress**

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



¿A quiénes aplica esta política?

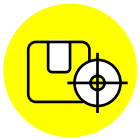


Condiciones particulares:

- Será aplicable para los clientes de servicios de encomiendas, independiente del tiempo de entrega contratado.
- Aquellos clientes con acuerdos comerciales especiales se regirán por las condiciones de indemnización y responsabilidad determinadas en sus respectivos acuerdos.

¿En que consiste esta política?


Haremos todo lo posible para tu envíos lleguen en las mejoras condiciones. No obstante, en caso de ocurrir pérdidas, daños o mermas pagaremos a título de compensación el valor real declarado al momento de realizar tu envío.



¿Cómo se aplica?

En caso de pérdidas, daños o mermas de tus encomiendas, pagaremos el valor total del contenido, de acuerdo a los siguientes reglas:

01

Debes estar en cumplimiento de las Reglas de oro contenidas en las [Normas de Transporte](#)  (Identificar, Verificar, Embalar y Declarar).

02

Debes haber realizado una declaración del valor real, en caso contrario, Chilexpress podrá ajustar el valor de la indemnización respectiva o rechazar la aplicación de la presente política. Para ello, podremos solicitarte antecedentes que acrediten el valor declarado, como:



Boletas o factura de compra



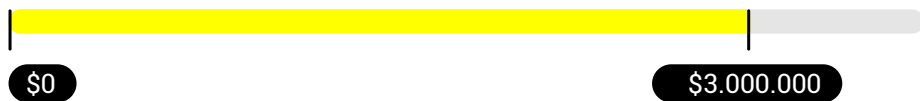
Fotos del contenido



Complementar tu reclamo

03

Límites: el valor declarado no podrá ser superior a \$3.000.000 (tres millones de pesos chilenos).



Si se supera el límite establecido, desde Chilexpress solo nos haremos responsables hasta \$3.000.000 (tres millones de pesos chilenos).

04

Al momento de la admisión de tu envío podremos hacer una verificación del contenido: especialmente cuando sean de alto valor como celulares, tablets u otros artículos similares. Podremos rechazar la admisión del envío cuando no sea posible realizar dicha verificación.



¿Cuáles son los canales de atención?

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



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.



¿Qué haremos por ti?

Si tu envío cumple con todo lo anterior, podremos brindarte:

- **Daño y pérdida total:** una compensación única y total, correspondiente al valor declarado más el valor del servicio de acuerdo a nuestra Política de Devolución de Dinero.
- **Merma, pérdida o daño parcial:** una compensación que considerará el daño o pérdida parcial del objeto con base al valor declarado, o bien, su totalidad cuando este no sea reemplazable o reparable.