



# Contrato de servicio

## Casilla Internacional



El presente contrato regula los términos y condiciones en virtud del cual Chilexpress S.A., en adelante "Chilexpress", ofrece a usted, en adelante el "Cliente", sus casillas internacionales denominadas individual y conjuntamente, según sea el caso, como "Chilebox".

### 1.- Servicio

Chilexpress facilita al Cliente sus casillas internacionales Chilebox ubicadas en la ciudades de Miami, en Estados Unidos de América, Madrid de España y Shenzhen en China, en adelante indistintamente los "países extranjeros" o "país extranjero", para que el Cliente dirija sus envíos a dichas casillas y Chilexpress proceda a recibirlos, clasificarlos, consolidarlos, transportarlos vía aérea desde USA, España o China a Chile, presentar los envíos ante el Servicio Nacional de Aduanas de Chile, pagar los impuestos y aranceles que sean necesarios y luego transportarlos a la dirección que el Cliente designe en Chile.

El Cliente se hace responsable de la veracidad, exactitud e integridad de la información que proporcione a Chilexpress para importar sus envíos y para efectuar las entregas en Chile a la dirección que este le señale.

### 2.- Casillas

Las compras que efectúe el Cliente deberán ser dirigidas a la Casilla internacional Chilebox.

Todos los envíos y correspondencia, sin distinción alguna, que llegue a nombre del Cliente a esta casilla se entenderán que han sido enviados por este, autorizando desde ya a Chilexpress para que, a cargo del Cliente, los interne, transporte y entregue en Chile. Las partes acuerdan que, por regla general, todos los envíos que lleguen a Chilebox a nombre del Cliente se presumirán que han sido solicitados por este.

### 3.- Cumplimiento de las normas y autorizaciones

El Cliente declara conocer la legislación chilena y del país extranjero que regula la importación a Chile de productos y mercancías. Producto de lo anterior, este declara conocer que sus envíos podrán ser objeto de revisiones tanto en Chile como en el extranjero, a objeto de verificar el cumplimiento de la normativa vigente de los países de origen y destino de las piezas. En [www.chilebox.cl](http://www.chilebox.cl) el Cliente podrá encontrar un listado meramente referencial de los productos cuyo transporte aéreo no está autorizado por las autoridades federales de Estados Unidos de América, por las autoridades aduaneras españolas y por las autoridades aduaneras chinas y cuya internación está prohibida y/o restringida por la legislación chilena.

Chilexpress se reserva el derecho a no admitir los envíos que vulneren la legislación vigente o puedan derivar en multas, sanciones y/o delitos tanto para Chilexpress como para el Cliente. Por su parte, el no ejercicio de este derecho no implicará una aceptación tácita por parte de Chilexpress de la legalidad o ilegalidad de los envíos, excluyendo su responsabilidad o culpa en los hechos.

Asimismo, el Cliente libera de toda responsabilidad a Chilexpress por la confiscación de productos que puedan realizar las autoridades del país extranjero o de Chile y del gravamen del cual puedan ser objeto de la confiscación o de cualquier otra circunstancia. El Cliente será el único responsable del incumplimiento de dichas normas y se obliga a mantener indemne a Chilexpress de todo perjuicio que para ella deriven de los procedimientos de importación de los envíos del Cliente.

#### **4.- Documentación**

Para efectos de la internación de los envíos, estos deberán venir debidamente acompañados de sus facturas y/o de todos los antecedentes que revelen indubitadamente el valor de compra o adquisición de dichos productos. En caso de que los envíos del Cliente no contengan la correspondiente factura u otros documentos necesarios para su importación, como certificados, autorizaciones administrativas, resoluciones, etc., Chilexpress le requerirá al Cliente la presentación de estos.

Chilexpress no se hace responsable por los envíos que requieran antecedentes y documentos adicionales a los que el Cliente tenía en consideración, de acuerdo a la legislación chilena y/o del país extranjero respectivo. Si transcurridos 30 días desde su solicitud no han sido presentados los antecedentes requeridos, Chilexpress declarará abandonados los productos y procederá a su liquidación para cubrirse de los créditos devengados en su favor.

#### **5.- Tarifas, costos y pago**

A través del sitio [www.chilebox.cl](http://www.chilebox.cl) el Cliente podrá acceder a un sistema referencial de cotización de sus envíos, a través del cual deberán ingresarse las características exactas del producto que se desea importar para obtener un precio estimado del servicio, cuyo monto final será determinado de acuerdo a las características finales reales que se obtengan al momento de la importación y transporte. El Cliente declara conocer y aceptar que en caso de que los datos ingresados no sean ajustados a las características, dimensiones, peso, origen, precio y destinación de los productos, el valor final del servicio ofrecido por Chilexpress podría variar, ya sea en contra o en favor del Cliente. En virtud de lo anterior, Chilexpress no se hace responsable por las diferencias que existan entre el cotizador y el precio final del servicio, declarando el Cliente que el precio inicial informado es sólo referencial y dependerá de la información aportada por él mismo y la información final obtenida en la ejecución misma del servicio.

La tarifa del flete aéreo y terrestre se aplicará en base al mayor valor entre su peso real expresado en kilos y su peso volumétrico, siendo el peso volumétrico calculado de la siguiente forma: largo, por ancho, por alto, lo anterior expresado en centímetros, y dicho resultado dividido por seis mil.

Serán de cargo del Cliente los aranceles, cargos, impuestos aduaneros, IVA y el transporte de sus envíos, cargos todos que por cuenta del Cliente pagará Chilexpress con la finalidad de facilitar la importación y entrega de los envíos. En particular, serán de cargo del Cliente:

- a) Cargos por el transporte internacional de acuerdo con las tarifas establecidas por Chilexpress;
- b) Impuestos y tasas aduaneras por concepto de importación;
- c) Gastos locales correspondientes a manejo aduanero y entrega en Santiago de Chile, o bien, gastos locales correspondientes a entrega en regiones;
- d) Certificaciones especiales que requiera la carga tanto en el extranjero como en Chile; y,
- e) Servicios adicionales solicitados previamente por el cliente: seguros, reembalajes, gestión de compra, etc.

El Cliente se obliga a pagar el importe de los servicios de Chilexpress antes de la salida de los envíos desde las casillas en origen a Chile y, en caso de que se generen diferencias una vez en Chile, antes de la entrega de los envíos. Chilexpress no estará obligado a despachar los envíos del Cliente a Chile si este no ha pagado el valor total de los servicios.

Una vez que el cliente ingrese toda la información, seleccione el servicio y cualquier otro servicio adicional que desee agregar, se le enviará un correo electrónico con el precio de los servicios de Chilexpress. Los pagos deberán realizarse vía on-line, a través de la web [www.chilebox.com](http://www.chilebox.com).

En caso de que transcurran más de 30 días desde la admisión del envío en la casilla de origen sin que el cliente haya realizado el pago, Chilexpress podrá declarar abandonados dichos envíos y liquidarlos para cubrirse de los créditos devengados a su favor.

No obstante, el Cliente declara conocer y aceptar que producto del proceso de internación realizado ante el Servicio Nacional de Aduanas, esta puede determinar que el valor del contenido es distinto al indicado por el Cliente. En estos casos, para proceder a la liberación del envío, Chilexpress notificará al Cliente vía correo electrónico para que pueda pagar la diferencia.

La inscripción en la plataforma de Chilebox no tendrá costo de suscripción o mantención alguno para el Cliente.

## **6.- Plazos, embarques y consolidación**

Arribados los productos a la dirección Chilebox en USA, España o China, habiendo pagado el Cliente el precio comunicado por Chilebox, se embarcarán automáticamente en el primer vuelo programado disponible a Chile, los cuales varían en un plazo promedio de 2 a 5 días hábiles desde la recepción del envío en la casilla en el caso de Miami, y de 2 a 7 días hábiles desde la recepción en el caso de la casilla de Madrid. Para el caso de la casilla de Shenzhen, dependerá de la disponibilidad del vuelo. Lo anterior, es siempre y cuando los envíos arriben con un número de suite y la documentación aportada cumpla con todos los requisitos, normas aduaneras y condiciones indicadas en el presente contrato.

El Cliente declara conocer que el plazo anterior será contabilizado una vez que su envío haya sido recepcionado en Chilebox sin incidencias y su pago satisfecho.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá dar instrucciones de embarques en la web, antes de las 09:00 AM (continental) del día posterior al aviso de arribo de sus envíos a Chilebox y de esta forma consolidar envíos o embarcar envíos en forma separada, de acuerdo como lo estime conveniente. En defecto, Chilexpress embarcará los envíos según estos ingresen a Chilebox.

## **7.- De los plazos de entrega**

Recepcionados los envíos en Chile, y en caso de no existir diferencias de precio asociados a impuestos calculados por la autoridad aduanera, el envío será despachado al día hábil siguiente a su recepción y entregado de acuerdo a los tiempos de entrega disponibles de acuerdo al destino, en la Guía de Servicios de Chilexpress.

Por el contrario, si a consecuencia del proceso de internación frente a Aduanas se haya generado una diferencia en los impuestos informado en origen al Cliente, Chilexpress le comunicará vía correo electrónico el monto a cancelar por este motivo. En caso de que el Cliente cancele la diferencia antes de las 15:00 horas desde que es notificada la diferencia, el envío será despachado al día hábil siguiente, con los tiempos de entrega correspondientes de acuerdo al destino, según la Guía de Servicios de Chilexpress. En caso de que la diferencia sea cancelada después de las 15:00 horas, el envío será despachado al día hábil subsiguiente.

Si solicitado el pago de la diferencia a la que se refieren los párrafos anteriores esta no es cancelada por el Cliente en el plazo de 30 días desde la comunicación respectiva, Chilexpress declarará abandonados los productos y procederá a liquidarlos para cubrirse de los créditos devengados en su favor.

Una vez llegada la mercancía a Chile y efectuados todos los trámites de internación, incluyendo el pago de diferencias que sean aplicables por la autoridad aduanera, Chilexpress realizará hasta 2 intentos de entrega de los envíos en el destino de la dirección registrada por el Cliente. Después del segundo intento fallido de entrega, el producto quedará en resguardo en las bodegas de Santiago de Chilexpress por un período de 30 días. Si dentro de dicho período el producto no es reclamado por el Cliente, Chilexpress declarará abandonados los productos y procederá a realizarlos para cubrirse de los créditos devengados en su favor.

No obstante, antes del vencimiento del plazo indicado en el párrafo anterior, el Cliente podrá solicitar un nuevo intento de entrega, pero deberá cancelar nuevamente el servicio de distribución en el tramo nacional, de acuerdo a la Guía de Servicios de Chilexpress.

## **8.-Responsabilidad**

Chilexpress no asume ninguna responsabilidad respecto de la calidad, marca, características específicas o cualquier otro aspecto de cualquier naturaleza de las mercancías que el Cliente haya adquirido y enviado a través de los servicios de Chilebox y/o que sean transportadas a través de los servicios de Chilexpress. Cualquier reclamo, disconformidad o disputa respecto a la calidad, marca, características específicas o cualquier otro aspecto inherente a los productos adquiridos por el Cliente deberán ser consultados y reclamados directamente con su proveedor y/o remitente, no teniendo Chilexpress relación alguna con este. Asimismo, Chilexpress no será responsable de los retrasos de las entregas de las mercaderías enviadas a Chilebox.

Chilexpress no se responsabiliza por retrasos ocasionados por causa de fuerza mayor, caso fortuito o problemas ajenos a su control, como es el caso de huelgas, imprevistos de líneas aéreas o en aeropuertos, problemas aduaneros o de la documentación que se adjunta al envío.

La responsabilidad de Chilexpress por pérdidas, desfalcos y averías, se extingue, entre otras causas: a) Por la recepción del envío a su destino, salvo que su destinatario efectúe la competente reserva; b) Si el consignatario recibiere el envío con señales exteriores de faltas o averías, y no protestare en el acto usar de su derecho; c) Si notándose sustracción o daño al tiempo de abrir el envío, el consignatario no hiciere reclamación alguna dentro de las 24 horas siguientes a la recepción.

Asimismo, Chilexpress no responderá por los desperfectos técnicos, mecánicos, eléctricos, magnéticos, electrónicos, fotográficos o de grabaciones, que pudieran tener los envíos transportados.

En caso de pérdida de los envíos, Chilexpress ofrece una cobertura gratuita de hasta USD 100 por los envíos que han sido enviados a través de Chilebox, siempre que estas pérdidas sean por causa imputable a Chilexpress con ocasión del transporte o a su internación a Chile.

El Cliente declara conocer y acepta expresamente que Chilexpress no se hará responsable por pérdidas, daños y mermas de los envíos ingresados a Chilebox ni de cualquier otro daño que derive de ello, por sobre las cifras indicadas anteriormente, tratándose ya sea de la cobertura base o de la adicional en caso que el Cliente la haya contratado.

### **9.- Indemnidad**

El Cliente acepta expresamente que Chilexpress pagará, por cuenta y cargo del Cliente, los aranceles, cargos, tasas, e impuestos que sean necesarios para ingresar los envíos a Chile. El Cliente ha declarado en virtud del presente contrato conocer la legislación tributaria y aduanera que rige las importaciones a Chile, en virtud de lo anterior, si con ocasión de la importación de sus envíos derivaren multas o sanciones atribuibles al Cliente, este mantendrá en todo caso indemne a Chilexpress de todo reclamo, multa, sanción, demanda y cualquier acción que producto de los envíos o su internación sea condenado Chilexpress.

### **10.- Datos y privacidad**

El remitente y el destinatario declaran conocer y aceptar que Chilexpress solicitará la entrega de datos de identificación y contactabilidad necesarios para la prestación del servicio (como nombre, RUT, correo electrónico, teléfono, dirección y otros) los cuales serán almacenados y tratados de acuerdo a la legislación vigente, para asegurar tanto la correcta y óptima ejecución de los servicios, como también, el uso adecuado y seguro de los mismos.

### **11.- Ley Aplicable**

Este contrato, los derechos y deberes de las partes emanadas del mismo, estarán regidos e interpretados de acuerdo con las leyes chilenas.