



> GUÍA

de Servicios



GUÍA DE SERVICIOS

Todos los envíos cuyo transporte se encargue a Chilexpress se regirán por las Normas de Transporte, por la presente Guía de Servicios y la Política de Envío Protegido, las cuales se encuentran publicadas www.chilexpress.cl, plataformas digitales y en todas las sucursales del país. El presente instrumento contiene las condiciones aplicables a los Servicios Expresos con destino nacional e internacional.

Para obtener información de otros servicios de distribución como servicios adicionales, transporte internacional de carga, servicios de Fulfillment, envío de dinero y pago de cuentas, entre otros, contáctenos en www.chilexpress.cl o en contacto@chilexpress.cl.

Servicios Expresos	Distribución de documentos, encomiendas, valijas con entrega certificada y seguimiento de los envíos.
Horario y ubicación sucursales	Consultar en www.chilexpress.cl
Cobertura	Consultar en www.chilexpress.cl , opción cotizador.

A continuación, podrá encontrar una descripción de los servicios expresos de Chilexpress, dependiendo del tipo de envío; del tiempo de entrega; de su admisión o retiro; de donde se entregan los envíos y de quién paga los servicios.

1. ENVÍOS NACIONALES

1.1. Tipo de envío

Chilexpress admite el transporte de documentos, encomiendas y valijas, de acuerdo a las definiciones que se indican a continuación:

Documentos	Corresponde a todo aquel que se encuentre impreso en hojas o soporte de plástico (ejemplo: radiografía) y cuyo peso sea menor o igual a 1,5 kilos, su grosor sea menor o igual a 5 cm. y se encuentre embalado en un sobre de material flexible.
Encomiendas	Caja o paquete que cumpla con las siguientes condiciones: (I) Peso no superior a 50 kilos; (II) Que ninguna de sus medidas sea mayor de 1,2 metros de largo, 0,8 metros de ancho y 0,8 metros de alto; y, (III) Que no tenga medidas o formas irregulares que impidan su procesamiento por medios de sistemas automatizados de envíos. Todas aquellas encomiendas que no cumplan con las condiciones anteriores serán consideradas como un envío sobredimensionado y su transporte se considerará un Servicio Adicional. Para admisión y retiro de envíos sobredimensionados, consultar en www.chilexpress.cl o contacto@chilexpress.cl
Valijas	Bolso de cuero, plástico u otro tipo de material cerrado mediante candado, o similar, el cual contiene documentos.

1.2. Tiempos de entrega

Chilexpress ofrece los siguientes tiempos de entrega, dependiendo del origen y destino de los envíos:

Dentro del mismo día

2 horas (2H)

Entrega en el plazo de 2 horas, desde su admisión en sucursales o desde su solicitud de retiro, para envíos recibidos hasta antes de las 16:00 horas.

Cobertura Origen: Santiago, Providencia, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Huechuraba, Recoleta, Independencia, Conchalí, Renca, Quinta Normal, Cerro Navia, Lo Prado, Estación Central, Pedro Aguirre Cerda, San Miguel, San Joaquín, Ñuñoa, La Reina, Macul, Peñalolén, La Florida, La Granja, San Ramón, La Cisterna, Lo Espejo, Cerrillos, Quilicura, Pudahuel, Maipú, San Bernardo, El Bosque, La Pintana, Puente Alto.

*Corresponde a Provincia del Maipo / **Corresponde a Provincia Cordillera.

Nota: Las coberturas de origen son las mismas para destinos.

En el caso de las encomiendas, deben ser de peso igual o inferior a 7 kilos y dimensiones máximas de 40cm x 30cm x 30cm (largo x ancho x alto). Para obtener información sobre las tarifas 2H consultar en www.chilexpress.cl, opción cotizador.

Ultra rápido (UR)

Servicio para entregas y retiros entre RM y V Región. Entrega PM hasta las 17:30 horas para envíos recibidos hasta las 11:00 horas en RM y 13:00 horas en V Región.

Coberturas con origen: Cerrillos*, La Cisterna*, La Reina*, Las Condes, Lo Barnechea, Macul, Maipú*, Ñuñoa, Providencia, San Miguel, Santiago, Vitacura, Valparaíso, Viña del Mar, San Antonio, Curauma*. Nota (*) Solo con origen en sucursales Chilexpress.

Con destino: Santiago, Conchalí, Huechuraba, Independencia, Quilicura, Recoleta, Renca, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Vitacura, La Reina, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, La Florida, La Granja, El Bosque, La Cisterna, La Pintana, San Ramón, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel, Cerrillos, Estación Central, Maipú, Cerro Navia, Lo Prado, Pudahuel, Quinta Normal, San Bernardo*, Puente Alto**

*Corresponde a Provincia del Maipo / **Corresponde a Provincia Cordillera.

Disponible para su contratación en sucursales o solicitud de retiro a domicilio.

En el caso de las encomiendas, deben ser de peso igual o inferior a 7 kilos y dimensiones máximas de 40cm x 30cm x 30cm (largo x ancho x alto).

AM/PM

Entregas hasta las 20:00 horas, para envíos recibidos hasta las 13:00 horas.

Cobertura Origen: Santiago Centro, Providencia, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Huechuraba, Recoleta, Independencia, Conchalí, Renca, Quinta Normal, Cerro Navia, Lo Prado, Estación Central, Pedro Aguirre Cerda, San Miguel, San Joaquín, Ñuñoa y La Reina.

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

En el caso de las encomiendas, deben ser de peso igual o inferior a 20 kilogramos. Dimensiones máximas 60 x 60 x 60 cm (largo x ancho x alto)

Día Hábil Siguiente

Overnight prioritario (ONP)

Entrega hasta las 9:30 hrs.

Cobertura: origen y destino dentro y entre las siguientes comunas: Santiago, Providencia, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Huechuraba, Recoleta, Independencia, Conchalí, Renca, Quinta Normal, Cerro Navia, Lo Prado, Estación Central, Pedro Aguirre Cerda, San Miguel, San Joaquín, Ñuñoa, La Reina, Macul y Peñalolén, La Florida, La Granja, San Ramón, La Cisterna, Lo Espejo, Cerrillos, Quilicura, Pudahuel, Maipú, San Bernardo, El Bosque, La Pintana, Puente Alto.

Disponible para su contratación en sucursales o solicitud de retiro a domicilio.

En el caso de las encomiendas, deben ser de peso igual o inferior a 7 kilos y dimensiones máximas de 40cm x 40cm x 40cm (largo x ancho x alto).

Overnight (ON)

Entrega hasta las 11:00 hrs.

Para las zonas de Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, Illapel, La Ligua, Coronel, Nacimiento, Laja, Tomé, Penco, Lota, Mulchén, Pucón, Gorbea, Pitrufquén, Freire, Imperial, Santa Bárbara, Carahue, Lautaro, Valdivia, Osorno, La Unión, Río Bueno, Puerto Varas, Puerto Montt y Punta Arenas la entrega es hasta las 12:00 hrs.

Disponible para su contratación en sucursales o solicitud de retiro.

Para conocer los orígenes y destinos disponibles consultar en www.chilexpress.cl, opción cotizador.

Día Hábil Siguiente (DHS) Entrega entre las 11:00 hrs. y las 19:00 hrs.
Disponible para su contratación en sucursales o solicitud de retiro a domicilio.
Para conocer los orígenes y destinos disponibles consultar en www.chilexpress.cl, opción cotizador.

Segundo Día Hábil

Día hábil subsiguiente (DHSS) Entrega entre las 8:30 hrs. y las 19:00 hrs.
Disponible para su contratación en: sucursales o solicitud de retiro a domicilio.
Para conocer los orígenes y destinos disponibles consultar en www.chilexpress.cl, opción cotizador.

Tercer Día Hábil

Tercer Día Hábil (TDH) Entrega entre las 8:30 hrs. y las 19:00 hrs.
Disponible para su contratación en sucursales o solicitud de retiro a domicilio.
Para conocer los orígenes y destinos disponibles consultar en www.chilexpress.cl, opción cotizador

Día Sábado

Entrega Día Sábado (EDS) La entrega se efectúa sólo el día sábado, entre las 09:00 hrs. y las 14:00 hrs. para los envíos programados expresamente con este servicio. Los envíos originados los días viernes con entrega DHS u ON serán entregados por defecto el día lunes siguiente, en caso de ser éste hábil. Igual regla aplicará a tiempos de entrega contratados en días anteriores que coincidan con el día sábado, es decir DHSS originados en días jueves y TDH originados en días miércoles.
Disponible para su contratación en sucursales o solicitud de retiro a domicilio.
Para conocer los orígenes y destinos disponibles consultar en www.chilexpress.cl, opción cotizador.

Para efectos de cumplir con los tiempos de entrega recién mencionados, cada sucursal tendrá publicado el Horario de Última Recogida, el cual indicará el horario en que se retirarán los envíos admitidos durante el día. Aquellos envíos admitidos con posterioridad a dicho horario serán retirados para su transporte al día hábil siguiente, y en consecuencia, para todos los efectos de sus tiempos de entrega, deberán considerarse como admitidos el día hábil siguiente.

Los tiempos de entrega podrán ser alterados, modificados o suspendidos por Chilexpress de concurrir circunstancias extraordinarias o eventos de fuerza mayor que impidan el debido cumplimiento de los mismos. Asimismo, podrán sufrir variaciones los días anteriores o posteriores a la realización de eventos masivos de comercio electrónico y en vísperas de Navidad.

> 2. ENVÍOS INTERNACIONALES

2.1. Tipo de envío

Chilexpress admite el transporte de documentos y muestras para envíos internacionales de acuerdo a las definiciones que se indican a continuación:

Documentos

Corresponde a todo aquel que se encuentre impreso, en hojas, que tenga un peso máximo de 2,5kg. y que se encuentre contenido en un sobre de material flexible. Además, deberán estar liberados de impuestos en destino y en caso contrario debe considerarse como una Muestra.

Muestras

Corresponde a todo aquel que NO es considerado como Documento. Toda Muestra debe venir valorada comercialmente por el remitente mediante el uso de una "Factura Comercial".

2.2. Tiempos de entrega

Los tiempos de entrega de los envíos internacionales se encuentran disponibles en www.chilexpress.cl.

Los tiempos publicados son para el envío de Documentos dentro de la capital del destino, para envíos a otras localidades o para Muestras debe considerarse un plazo adicional.



3. DE LA ADMISIÓN O RETIRO

ADMISIÓN EN SUCURSALES O RETIRO EN DOMICILIO

Los envíos podrán ser admitidos en todas las sucursales de Chilexpress a lo largo del país, en la medida que cumplan con las condiciones para ser distribuidos. Al momento de realizar la admisión de su envío en sucursales es necesario que el portador exhiba su cédula de identidad o pasaporte.

Los clientes con TCC (Tarjeta Cliente Chilexpress) podrán solicitar por medio del Portal Empresa el retiro de sus envíos desde sus dependencias, de acuerdo a la disponibilidad de ventanas horarias. Chilexpress sólo retirará los envíos que se encuentren debidamente etiquetados, es decir, que se encuentren adosados a los embalajes los códigos de barras que dan cuenta de las respectivas órdenes de transporte generadas a través de los sistemas de Chilexpress o mediante integraciones. De acuerdo a los volúmenes de envíos y facturación, los clientes TCC podrán optar al agendamiento de retiros habituales.

En caso de las encomiendas será condición esencial del servicio la declaración del contenido y valor por parte del remitente.

4. DEL LUGAR DE ENTREGA

ENTREGA EN DOMICILIO O EN SUCURSALES

Los envíos podrán ser dirigidos a un domicilio particular o laboral, o bien, a alguna de las sucursales de Chilexpress a lo largo del país.

Si los envíos han sido contratados para entrega en una sucursal de Chilexpress habilitada para "Entrega en Oficina Comercial" (EOC) de acuerdo a las coberturas disponibles en www.chilexpress.cl y cotizador, estos permanecerán 5 días en la sucursal de destino, a la espera que sean reclamados por su destinatario. Transcurrido dicho plazo sin que el destinatario retire sus envíos, éstos serán devueltos al remitente, con cargo a éste. Al momento de solicitar la entrega de su envío en sucursales es necesario que el destinatario exhiba su cédula de identidad o pasaporte.

Podrán también retirar a nombre del destinatario terceros que acrediten y exhiban mandato o poder notarial, o bien, un poder simple acompañado de fotocopias de ambas cédulas de identidad.

Chilexpress se reserva el derecho, mas no la obligación, a derivar a las sucursales más cercanas los envíos que no puedan ser entregados a domicilio, de acuerdo a las Normas de Transporte, para que éstos sean retirados allí por sus destinatarios. Los envíos permanecerán en la sucursal bajo las mismas condiciones indicadas en el párrafo anterior.

En caso de envíos que no puedan ser entregados a domicilio o en sucursales, éstos serán devueltos al remitente con cargo a éste. Los envíos que no puedan ser entregados o devueltos a su remitente, serán custodiados por Chilexpress durante un plazo de 30 días corridos, término durante el cual el remitente o destinatario podrá reclamar su envío en www.chilexpress.cl o a contacto@chilexpress.cl. Concluido dicho plazo, el cliente acepta expresamente que los envíos podrán ser eliminados, destruidos o liquidados por Chilexpress. El almacenaje y reenvío podrán estar sujetos a cargos.

5. DE ACUERDO A QUIÉN PAGA EL SERVICIO Y DÓNDE LO PAGA

EN ORIGEN O DESTINO

Los envíos deberán ser pagados por el remitente en las sucursales de Chilexpress donde se admitió el envío, o bien, vía electrónica para los envíos contratados por medio de www.chilexpress.cl.

Los servicios contratados por clientes que cuenten con TCC serán cargados y facturados a su cuenta.

No obstante lo anterior, los servicios nacionales podrán ser pagados directamente por los destinatarios de los envíos (pago en destino) para lo cual se encuentran disponibles los "Envíos por Pagar", como Servicio Adicional, el que se rige por las siguientes reglas generales:

- Origen: Sucursales y en el caso de cliente con TCC también disponible para retiros.
- Destino: Sucursales que admitan EOC. Consultar sucursales disponibles para EOC en www.chilexpress.cl.

Los "Envíos por Pagar" enviados por clientes TCC que no sean aceptados por sus destinatarios dentro del plazo de 5 días, serán cargados a la TCC del remitente.

En el caso de los envíos internacionales, dependiendo del destino, las Muestras podrán estar afectas a inspección y al pago costos de internación en el extranjero. Estos montos deberán ser pagados por el destinatario en la aduana o institución respectiva de cada país.



6. SERVICIOS ADICIONALES

1. Envíos por Pagar

Los envíos por pagar son aquellos donde quien paga es el destinatario al momento de la entrega. Dichos envíos tendrán un recargo del 10% de la tarifa del servicio y sólo podrán ser enviados a sucursales de Chilexpress. En caso de no ser retirados y pagados por su destinatario regresarán a la sucursal de origen, desde donde el remitente deberá reclamarlos pagando los servicios asociados. Los envíos de clientes TCC que no sean pagados por sus destinatarios serán cargados a la TCC de origen.

2. Desconsolidación

Por regla general todos los envíos deberán venir debidamente etiquetados, pese a lo anterior, Chilexpress podrá recibir envíos consolidados (agrupación de dos o más envíos asociados a una única orden de transporte) ya sean documentos o encomiendas que requieran de desconsolidación para poder emitir órdenes de transporte individuales y su posterior etiquetado, los que tendrán un cargo adicional de \$50.- por cada una de las unidades enviadas.

En caso de que la admisión se efectúe en sucursales, sólo se admitirán 50 envíos diarios por cliente (independiente de la sucursal) y en caso de que su admisión se efectúe posterior a las 18:30 horas, a los tiempos de entrega contratados se les adicionará automáticamente un día hábil adicional. Los envíos consolidados admitidos vía retiro no tendrán límite de unidades y a partir de las 100 unidades, a los tiempos de entrega se le adicionará automáticamente un día hábil adicional.

3. Envíos Sobredimensionados

Se definen como envíos sobredimensionados aquellas encomiendas que salen del estándar establecido por Chilexpress y por lo tanto no cumplen una de las siguientes características:

- Pesa más de 50 kilos.
- Sobrepasa alguna de estas tres medidas: 1,2 metros de largo x 0,8 metros de ancho x 0,8 metros de alto.
- Tiene un embalaje o forma irregular que impide su procesamiento mediante sistemas automatizados.

Por las características de la encomienda, se requiere una manipulación extra en nuestro centro de distribución (clasificación automática). Por eso, el costo del servicio corresponderá al valor propio del envío, más un cobro adicional fijo de \$3.500 + IVA.

Los envíos de este tipo de encomiendas sólo pueden hacerse desde y hacia determinadas sucursales. Ver sucursales habilitadas para ello en www.chilexpress.cl.

4. Solicitud de Materiales

Los clientes con TCC podrán solicitar materiales de embalajes a través del Portal Empresa, los que le serán enviados y cobrados de acuerdo a las tarifas unitarias de los mismos, el envío tendrá un valor de \$2.000.- + IVA por solicitud.

5. Zonas Alejadas

Las entregas en sectores apartados o de difícil acceso, o en sectores rurales, aun cuando se encuentren dentro de la cobertura de Chilexpress tendrán un recargo sobre la tarifa base de un 20%.

6. P.O.D. (retorno físico de documento de entrega)

Retorno físico de los documentos preestablecidos por el remitente para la firma del destinatario al momento de la entrega de un documento y/o encomienda. Consultar tarifas en www.chilexpress.cl o contacto@chilexpress.cl.

7. C.O.D. (cobro de valores contra entrega de producto)

Recepción de dinero en efectivo, cheques u otros documentos de pago contra la entrega de envíos, y posterior liquidación y pago al remitente. Consultar tarifas en www.chilexpress.cl o contacto@chilexpress.cl.



7. ENVÍOS PROHIBIDOS O RESTRINGIDOS

CHILEXPRESS NO TRANSPORTA

- Especies cuyo transporte se encuentre prohibido o restringido por las leyes o que impidan su transporte en condiciones seguras, ya sea por tierra o por aire y/o su libre y expedito ingreso o paso aduanero. De enviarse especies cuyo transporte aéreo se encuentre prohibido, Chilexpress podrá rechazar el envío de acuerdo a las Normas de Transporte y en caso de existir una ruta terrestre podrá enviarlo por dicha ruta y mediante el tiempo de entrega más lento disponible. En caso de no existir ruta terrestre, Chilexpress devolverá el envío al remitente con cargo a éste.
- Dinero, documentos valorados, tales como instrumentos financieros, valores, vales vistas u otros instrumentos al portador.
- Sustancias peligrosas de todo tipo, productos inflamables, radioactivos, tóxicos, corrosivos, explosivos. En caso de haber enviado el remitente este tipo de sustancias, pese a la prohibición, éste será responsable de todo daño que derive para Chilexpress, sus trabajadores y los envíos de otros clientes. En caso de que sea necesario efectuar un procedimiento de retiro, tratamiento o control, ya sea preventivo o reactivo respecto de dichos envíos, Chilexpress contratará con cargo al remitente a empresas certificadas para el tratamiento, conducción y disposición de dichas sustancias.
- Animales.
- Partes del ser humano y restos mortales.
- Armas de fuego y municiones.
- Chilexpress deja expresa constancia de que el envío de documentos de presentación de licitaciones, propuestas o postulaciones de cualquier tipo y licencias médicas se realizará a exclusivo riesgo del remitente, aceptando éste que Chilexpress no responderá en caso alguno por pérdidas o daños ocasionados ya sea por la pérdida, daño, extravío o retraso de los mismos.
- Envíos que requieran condiciones especiales de transporte, envíos frágiles, obras de arte o con contenido histórico, reliquias u otras similares, no siendo responsable de ningún daño o perjuicio en caso de que el cliente las transporte y éstas experimenten averías, daños o pérdidas.
- Para el envío de líquidos deberán considerarse elementos contenedores y material de embalaje que impida derrames de cualquier tipo que pudiese afectar el estado del resto de los envíos.
- Chilexpress no será responsable en caso que el cliente transporte alimentos perecibles, objetos y/o medicamentos o insumos que requieran refrigeración o condiciones especiales de transporte, las que Chilexpress no provee, sin perjuicio de los Envíos Medical, no respondiendo ésta por ningún perjuicio que derive de la perecibilidad o la pérdida de la cadena de frío de éstos o de sus condiciones, aún en caso de retrasos, averías o daños, pudiendo en dichos casos Chilexpress retener y en caso necesario destruir o reconducir con cargo y riesgo al remitente todos aquellos envíos.

Chilexpress no será responsable por el retraso, extravío, merma o daño que experimenten los envíos cuyo transporte se encuentre prohibido o restringido de acuerdo a lo indicado en las Normas de Transporte y en la presente Guía de Servicios.

IMPORTANTE. NOTA TRANSITORIA:

- Las Normas de Transporte generales publicadas en www.chilexpress.cl han sido modificadas con fecha 16 de noviembre de 2020, con ocasión del lanzamiento de la Política de Envío Protegido de Chilexpress.
- Dicha actualización y la aplicación de la Política de Envío Protegido no serán aplicables a las contrataciones de clientes del Portal Empresa sino hasta próximo aviso.

ljl chilexpress