



> GUÍA

de Servicios

GUÍA DE SERVICIOS

Todos los envíos cuyo transporte se encargue a Chilexpress se regirán por las Normas de Transporte y por la presente Guía de Servicios, las cuales se encuentran publicadas en nuestras sucursales y en www.chilexpress.cl.

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, envíos 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 dónde 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 1,5kg., su grosor sea menor o igual a 5cm 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 sean mayores de 1,2 metros de largo, 0,8 metros de ancho y 0,8 metros de alto;

(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 una pieza sobredimensionada y su transporte se considerará un Servicio Adicional. Para admisión y retiro de piezas sobredimensionadas, 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 y destino dentro y entre las siguientes comunas: Santiago, Providencia, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Huechuraba, Recoleta, Independencia, Conchalí, Renca, Quinta Normal, Cerro Navía, 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.

Documentos y encomiendas 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)

Entrega PM hasta las 17:00 hrs. para envíos recibidos hasta las 11:00 hrs. en RM y 13:00 hrs. en la V región.

Coberturas disponibles :

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, Curaua*. Nota (*) Solo retiro en Oficina Comercial 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 Navía, 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.

Documentos y encomiendas de peso igual o inferior a 7 kilos y dimensiones máximas de 40cm x 30cm x 30cm (largo x ancho x alto).

AM/PM

Entrega PM hasta las 20:00 hrs. para envíos recibidos hasta las 13:00 hrs.

Cobertura:

Con origen: Santiago, Providencia, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Huechuraba, Recoleta, Independencia, Conchalí, Renca, Quinta Normal, Cerro Navía, Lo Prado, Estación Central, Pedro Aguirre Cerda, San Miguel, San Joaquín, Ñuñoa, La Reina.

Con destino: Comunas de origen Macul, 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.

Documentos y encomiendas de peso igual o inferior a 7 kilos y dimensiones máximas de 40cm x 30cm x 30cm (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 Navía, 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.

Documentos y encomiendas 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 hr. Entrega durante el día sábado 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.

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.

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.

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, éstos 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. Podrán también retirar a nombre del destinatario terceros que acrediten y exhiban mandato o 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

(i) 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.

(ii) Envíos Medical

Servicio especializado e integral para empresas que requieran transportar muestras e insumos médicos, productos farmacéuticos, prótesis o maquinaria, mediante un cuidado especial en el transporte, envíos monitoreados, atención personalizada y capacidad de reacción proactiva. Para acceder y cotizar a este servicio consultar en www.chilexpress.cl o contacto@chilexpress.cl.

(iii) 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 piezas asociadas 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 que la admisión se efectuó en sucursales, sólo se admitirán 50 piezas diarias por cliente y en caso que su admisión se efectuó 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.

(iv) Piezas Sobredimensionadas

Se definen como piezas sobredimensionadas 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.

(v) 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.

(vi) Zonas Alejadas

Los 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 de un 20%.

(vii) 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.

(vii) 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 la pieza 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 las piezas de otros clientes. En caso 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.
- Para el envío antigüedades, reliquias y piezas similares de gran valor el remitente deberá asegurarse de que éstas vengán especialmente embaladas, y acompañadas de toda documentación necesaria para su libre circulación.
- 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 de acuerdo a lo indicado en las Normas de Transporte y en la presente Guía de Servicios.

ljl chilexpress