



# Política de Devolución de Dinero

## Chilexpress

Sujeto a los términos y condiciones de la presente Política de Devolución de Dinero, Chilexpress reembolsará u otorgará crédito al cliente, de todo o parte de los servicios de distribución contratados, en caso que éstos experimenten retrasos respecto de los compromisos de entrega establecidos para cada uno de ellos en la Guía de Servicios, en la medida que dichos retrasos sean atribuibles exclusivamente a Chilexpress y que éstos no se encuentren excluidos de la aplicación de la presente política.

### 1. Regla de Devolución

En caso de retrasos atribuibles exclusivamente a Chilexpress, ésta devolverá todo o parte del valor de los servicios pagados, de acuerdo a la siguiente tabla, cuyos porcentajes no serán acumulativos:

- 1 día de retraso: 20% del valor del servicio.
- 2 días de retraso: 40% del valor del servicio.
- 3 días de retraso: 60% del valor del servicio.
- 4 días de retraso: 80% del valor del servicio.
- 5 días o más de retraso: 100% del valor del servicio.

### 2. Exclusiones

Estarán excluidos de la aplicación de la presente política los siguientes envíos:

- Envíos con intentos de entrega fallidos en la medida que, al menos uno de ellos haya sido realizado dentro de la promesa de entrega.
- Envíos cuya dirección sea incorrecta, incompleta o insuficiente.
- Mercancías prohibidas o restringidas.
- Embalaje inadecuado o insuficiente.
- Envíos sin etiqueta, con etiquetas múltiples o con etiquetas ilegibles proporcionadas por el cliente.
- Envíos con dos o más unidades asociadas a una misma etiqueta.

- Orden de Transporte duplicada.
- Uso de Orden de Transporte no digital.
- Fuerza mayor o caso fortuito, incluyéndose dentro de estos los retrasos aéreos, paralizaciones o huelgas, factores climáticos y de la naturaleza, actos u omisiones de autoridades públicas, actos de violencia o delincuencia, entre otros.
- Envíos sobredimensionados, según se encuentran definidos en la Guía de Servicios.
- Servicios internacionales de importación y/o exportación.
- Envíos que no cumplan cualquiera de las condiciones establecidas en las Normas de Transporte y/o Guía de Servicios.

### 3. Reclamos

Los reclamos con ocasión de esta política deberán ser formulados dentro del plazo de 20 días hábiles desde el vencimiento del plazo prometido de entrega del envío, a través de los canales de atención puestos a disposición del cliente. En caso de que los reclamos sean formulados con posterioridad a dicho plazo o por canales diversos a los establecidos para estos efectos, éstos no serán admitidos, o en su defecto, serán rechazados. Asimismo, serán rechazados aquellos reclamos cuando éstos estén referidos a servicios excluidos de la presente política.

La solicitud de aplicación de la presente política podrá ser realizada únicamente por el contratante del servicio.

**Nota:**

La presente política no será aplicable a clientes del Portal Empresa, clientes con servicios integrados de generación de envíos y clientes con acuerdos comerciales especiales, con la excepción de clientes PYMES.