



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 estos 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 estos no se encuentren excluidos de la aplicación de la presente política.

1. Regla de Devolución:

En caso de retrasos atribuibles exclusivamente a Chilexpress, esta 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.
- Envíos dirigidos a direcciones fuera de la cobertura de Chilexpress.
- 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 que tengan asociados cualquiera de los servicios adicionales contenidos en la Guía de Servicios, con excepción de los servicios por pagar.
- 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 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, estos no serán admitidos, o en su defecto, serán rechazados. Asimismo, serán rechazados aquellos reclamos cuando estos 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 IMPORTANTE.

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.

*Aplicable para envíos admitidos a contar del 14 de diciembre de 2020.