



NORMAS DE TRANSPORTE DE CHILEXPRESS

1. El envío: El transporte de todos los envíos cuya conducción se encargue a Chilexpress, se regirá por el presente instrumento y por la Guía de Servicios, los cuales se encuentran disponibles en nuestras sucursales y en www.chilexpress.cl, y supletoriamente, por las normas del Código de Comercio. Se entiende por envío todos los documentos, encomiendas y/o valijas que viajan asociadas a una orden de transporte, sea por vía terrestre y/o aérea, tanto dentro del país como desde y hacia el exterior, en adelante, el “envío”.

El remitente certifica que su envío **(i)** contiene la dirección exacta, completa y suficiente para su oportuna entrega al destinatario; **(ii)** no contiene especies cuyo transporte se encuentre prohibido por Chilexpress y/o por las autoridades pertinentes; **(iii)** se encuentra embalado correctamente de acuerdo a la naturaleza de su contenido, permitiendo con ello un transporte seguro en condiciones normales de manipulación; y **(iv)** que ha declarado el contenido real de su envío y el valor del mismo.

En caso de que los envíos no cumplan con las condiciones **(i)**, **(ii)** y **(iii)** anteriores, los gastos de devolución o reenvío serán de cargo del remitente, asumiendo este la responsabilidad por los retrasos o daños que deriven de ello, tanto para Chilexpress como para los envíos de otros clientes.

Chilexpress se reserva el derecho a no admitir o transportar los envíos que no cumplan con las condiciones anteriores, no respondiendo por ningún tipo de daño que derive respecto de estos, sin perjuicio de lo establecido en la **Política de Envío Protegido** respecto al contenido y valor de los envíos, la cual se encuentra disponible en www.chilexpress.cl, plataformas digitales y en todas las sucursales del país.

La admisión o retiro de un envío por parte de Chilexpress, no constituye en caso alguno la aceptación de que este cumpla con las condiciones arriba indicadas, ni aún en caso de que Chilexpress hubiere iniciado y/o concluido el transporte.

2. Prestación del servicio: Chilexpress se obliga a transportar los envíos que el remitente le ha encargado, en la medida que cumplan con las condiciones señaladas, y a entregarlos a su destinatario, o bien, a cualquier persona adulta que se encuentre en la dirección de destino, sin perjuicio de los servicios con carácter certificado.

El remitente acepta expresamente que **(i)** los envíos a direcciones que dispongan un área central de recepción (edificios, departamentos, condominios, empresas, instituciones públicas o de naturaleza similar, etc.) sean entregados en dicha área; y **(ii)** que Chilexpress acredite la entrega de todo envío, ya sea por medios físicos o electrónicos, la cual constituirá plena prueba para todos los efectos.

En caso de que el remitente solicite la reconducción de un envío, para que este sea entregado en una dirección distinta a la indicada originalmente, Chilexpress podrá aceptar dicha reconducción, la que en todo caso será de cargo del remitente.

3. Intentos de entrega: Chilexpress realizará hasta dos intentos de entrega por envío, siempre que luego de un primer intento fallido, y atendiendo a la razón de este, se justifique la realización de un segundo intento. Lo anterior, no será aplicable para los servicios con entrega en sucursales, donde será el destinatario quien deberá retirar los envíos dentro del plazo contenido en la Guía de Servicios; ni para servicios especiales que contemplen condiciones particulares de entrega.

Si dentro del tiempo solicitado por el remitente Chilexpress hubiere efectuado un primer intento de entrega y este fuere fallido, se entenderá que el tiempo de entrega asociado al envío ha sido oportunamente cumplido, sin perjuicio de la realización de un segundo intento de entrega, cuando corresponda.

De la realización de los intentos de entrega y de otras circunstancias operativas, se dejará constancia en los sistemas electrónicos de Chilexpress.

4. Envíos prohibidos o restringidos: El remitente declara que su envío no contiene mercancías cuyo transporte esté 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.

Se encuentra prohibido el transporte de dinero; documentos valorados, tales como instrumentos financieros, valores, garantías, vales u otros instrumentos al portador; sustancias peligrosas en general, como productos inflamables, radioactivos, tóxicos, corrosivos, explosivos; animales; partes del ser humano; restos mortales; armas de fuego y municiones. En caso de que se acredite la presencia de alguno de estos elementos prohibidos en uno o más envíos que el cliente solicite transportar, Chilexpress no será responsable en caso alguno por el retraso o por la pérdida, merma o daño, tanto de la pieza como de su contenido, reservándose el derecho de ejercer todas las acciones legales por los perjuicios que el transporte de estos envíos puedan ocasionar a la Compañía o a sus clientes.



Chilexpress no provee condiciones especiales de transporte, entre las que se incluyen cadenas de frío. En el caso de alimentos perecibles, objetos y/o medicamentos o insumos que requieran de estas condiciones, Chilexpress no será responsable por ningún perjuicio que derive de la perecibilidad o de la pérdida de la cadena de frío o de sus atributos, aun en caso de retrasos, averías o daños, pudiendo en dichos casos Chilexpress retener, y en caso necesario, destruir o reconducir con cargo y riesgo del remitente todos aquellos envíos. Asimismo, Chilexpress no provee condiciones especiales para el transporte de 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 estas experimenten averías, daños o pérdidas.

Adicionalmente, Chilexpress deja expresa constancia de que el envío de documentos de presentación a licitaciones, propuestas o postulaciones de cualquier tipo y licencias médicas se realizará a exclusivo riesgo del remitente, aceptando este que Chilexpress no responderá en caso alguno por pérdidas o daños ocasionados, ya sea por la pérdida, daño, extravío o retraso de los mismos.

5. Embalaje: Los envíos deberán estar debidamente embalados, ya sea en sobres flexibles, en el caso de documentos, o en cajas para las especies en general.

Es responsabilidad del remitente garantizar el debido embalaje de sus envíos y que su contenido esté adecuadamente asegurado y empaquetado, envuelto, acolchado y protegido, para que estos permitan un transporte seguro, con un cuidado razonable en su manipulación. Iguales consideraciones serán aplicables en caso de que el remitente utilice material de embalaje de Chilexpress.

Para el envío de líquidos deberán considerarse elementos contenedores y material de embalaje que impidan derrames de cualquier tipo que pudiese afectar el estado del resto de los envíos.

Chilexpress no proporciona un tratamiento especial para los envíos signados como "frágil", ni con señales o instrucciones para mantener el envío en una determinada posición u orientación, o con cualquier otra marca o instrucción similar, por lo que el embalaje utilizado por el remitente deberá considerar siempre esta circunstancia.

El remitente acepta que Chilexpress podrá rechazar un envío, suspender o cancelar su transporte en caso de que este no se encuentre correctamente embalado, o que presente problemas durante su trayecto producto del deficiente embalaje. Los gastos de reembalaje, reenvío o devolución serán de cargo del remitente, así como cualquier daño que con ocasión de su embalaje se genere.

La admisión o retiro de un envío por parte de Chilexpress no constituye en caso alguno la aceptación de la idoneidad de su embalaje.

6. Declaración del contenido y valor:

Documentos: El remitente acepta que los documentos enviados no tienen valor intrínseco ni valor de emisión y, en caso de tenerlo, estos deberán ser enviados mediante el servicio de encomiendas.

En el caso de extravío, merma o daño de documentos atribuibles a Chilexpress, el remitente acepta ser indemnizado en un valor equivalente al servicio contratado. Por su parte, en caso de extravío o daño de cualquier documentación tributaria, como facturas, notas de crédito o débito, u otro documento de dicha naturaleza, Chilexpress podrá otorgar un certificado de pérdida, a solicitud del cliente, no respondiendo en caso alguno por ningún impuesto o cargo que de ello derive.

Iguales consideraciones que los documentos se aplicarán a las valijas.

Encomiendas: En el caso de las encomiendas será obligación del cliente declarar en la orden de transporte el contenido de su envío y el valor real del mismo. En caso contrario, Chilexpress se reserva el derecho a no admitir el envío. Respecto del contenido, bastará con una descripción genérica.

La responsabilidad de Chilexpress por la pérdida, merma o daño de los envíos se encuentra contenida en la **Política de Envío Protegido**.

7. Recepción de reclamos: Todo reclamo deberá efectuarse por medio del **Call Center 600 2000 102**, o bien, por escrito vía **www.chilexpress.cl**, dentro del plazo de 20 días hábiles desde el vencimiento del plazo prometido de entrega del envío.

En caso de mermas o daños imputables a Chilexpress, el reclamo deberá presentarse dentro del término de 24 horas contados desde la entrega o intento de entrega, en caso de que el envío hubiere sido rechazado por el destinatario. Chilexpress no aceptará ninguna reclamación realizada fuera de los plazos indicados, o cuando no se hubieren cumplido por parte del remitente o destinatario las condiciones establecidas en las Normas de Transporte y la **Política de Envío Protegido**.



Los reclamos deberán ser fundados y, en su caso, cumplir con las condiciones indicadas en la **Política de Envío Protegido**. En caso de mermas o daños, deberá acompañarse el embalaje original o fotografías de este, a solicitud de Chilexpress.

Si admitido un reclamo hubiere quedado pendiente por parte del remitente el envío de información o antecedentes necesarios para gestionar el reclamo, este deberá acompañarlos dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde el requerimiento de dicha información por parte de Chilexpress; y en caso de transcurrir este sin que se hubiere acompañado la información que permita resolver su reclamo, será desestimado previa notificación al cliente.

En caso de contar con la información o antecedentes requeridos, Chilexpress atenderá y resolverá los reclamos dentro del plazo de 20 días hábiles. Para el cómputo de los presentes plazos, se considerarán inhábiles los sábados, domingos y festivos.

8. Responsabilidad: Habiendo recibido Chilexpress los envíos ya embalados, este cumple su cometido con entregarlos en la dirección indicada, sin lesión exterior alguna.

La responsabilidad de Chilexpress por extravíos, mermas o daños se extingue en la forma establecida en la ley, las presentes Normas de Transporte y la **Política de Envío Protegido**.

Chilexpress no responderá por los desperfectos técnicos, mecánicos, eléctricos, magnéticos, electrónicos, fotográficos o de grabaciones, y de ningún otro inherente a la especie u objeto transportado.

Las partes acuerdan que Chilexpress no será responsable por retrasos ocasionados con motivo de 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.

9. Derecho de Inspección: Los envíos podrán ser objeto de controles y revisiones por autoridades aduaneras, policiales, agrícolas, de salud u otras, los que el remitente y destinatario declaran conocer y aceptar. Chilexpress se reserva el derecho, mas no la obligación, a inspeccionar un envío para dar cumplimiento a las exigencias de la autoridad en materia de transporte aéreo, legislación aduanera, agrícola o sanitaria; o cuando se presenten indicios o sospechas de que el envío contiene elementos que puedan afectar la seguridad pública o de las personas. En caso de constatarse la existencia de un envío que contenga especies prohibidas, podrán efectuarse las denuncias ante los órganos competentes y poner los mismos a disposición de estos.

En los envíos o recibos internacionales pueden derivarse cobros de derechos de internación, tales como aranceles aduaneros, impuestos o multas, los cuales no están incluidos en la tarifa del servicio de transporte y, de ser exigibles, deberán ser pagados en su destino a la autoridad administrativa que corresponda, ya sea por el remitente o bien por su destinatario. En caso de que dichos gastos sean cubiertos por Chilexpress, deberán ser pagados en forma previa a la entrega de los envíos.

IMPORTANTE. NOTA TRANSITORIA:

- Las presentes Normas de Transporte han sido actualizadas con fecha 16 de noviembre de 2020. Los servicios contratados con anterioridad a dicha fecha se encontrarán regidos por la versión anterior de las mismas (**consultar aquí**) y, por lo tanto, no les será aplicable lo dispuesto en la **Política de Envío Protegido**.
- Envíos contratados a partir del 16 de noviembre de 2020 en sucursales, App Chilexpress (versión 2.2.10 en adelante) y Envíos Online (EOL) se registrarán por las presentes Normas de Transporte.
- Clientes TCC se registrarán por las condiciones publicadas en el Portal Empresa.
- Clientes con servicios integrados de generación de envíos y que se encuentren certificados por Chilexpress, y clientes con acuerdos comerciales especiales, se registrarán por las condiciones de sus respectivos contratos y supletoriamente por las Normas de Transporte informadas a cada uno de ellos, o en subsidio, por aquellas disponibles en el Portal Empresa.
- Clientes Convenio Marco se registrarán por las condiciones del referido convenio, mientras este se encuentre vigente.
- Revise las condiciones de contratación aplicables al canal de admisión de su envío.