



NORMAS DE TRANSPORTE DE ENVÍOS ENCOMIENDAS

- 1. Envío:** El transporte de todos los envíos encargados a Envíos Encomiendas se regirán por el presente reglamento, el cual se encuentra publicado en nuestro sitio web www.enviosencomiendas.cl y en nuestras oficinas.

Se entiende por envío a todo documento, encomienda y/o valija que son trasladadas mediante una orden de transporte de manera terrestre, tanto dentro de la Región Metropolitana como a la quinta y sexta región.

El remitente certifica que el envío solicitado **a)** Contiene la dirección exacta y completa para su correcta entrega al destinatario; **b)** que su envío no contiene especies cuyo transporte se encuentre prohibido por nuestra empresa o por la ley; **c)** que su envío se encuentra correctamente embalado de acuerdo al contenido de éste, permitiendo un transporte de manera segura en condiciones normales de manipulación; y **d)** que ha declarado el contenido real del envío, y su respectivo valor.

En el caso de que los envíos no cumplan con lo mencionado anteriormente, todo gasto de devolución o reenvío serán de cargo del remitente, quien asumirá toda responsabilidad por los daños que deriven de ello tanto para nuestra empresa como para los envíos de otros clientes.

Envíos Encomiendas se reserva el derecho total de no admitir o transportar los envíos que no cumplan con las condiciones mencionadas, no respondiendo por ningún tipo de daño que surja a raíz de estos, sin perjuicio de lo establecido en el presente documento respecto del contenido y su valor.

La admisión o retiro de un envío por parte de Envíos Encomiendas, no constituye en ningún caso la aceptación de la empresa a cumplir con las condiciones ya mencionadas en el documento, ni aún en caso de que Envíos Encomiendas ya hubiere iniciado o terminado el transporte.

- 2. Prestación del servicio:** Nuestra empresa se obliga a transportar los envíos que el remitente le ha encargado, en la medida que éstos cumplan con las condiciones señaladas anteriormente, y a entregarlos a su respectivo destinatario, o a cualquier persona adulta que se encuentre en la dirección de destino.

El remitente acepta expresamente que **a)** los envíos a direcciones que disponga un área central de recepción (tales como edificios, departamentos, condominios, empresas, instituciones públicas o de naturaleza similar, etc.) sean entregados en dicha área y **b)** que Envíos Encomiendas acredite la entrega de todo envío, ya sea física o electrónicamente, la que constituirá plena prueba para todo efecto.

En caso de que el remitente solicite la reconducción de un envío, para que éste sea entregado en otra dirección, diferente a la indicada originalmente, nuestra empresa podrá aceptar o rechazar. De todas maneras, esto será de cargo del remitente.

- 3. Intentos de entrega:** Envíos Encomiendas realizará hasta dos intentos de entrega por envío, siempre que luego de realizar un primer intento fallido, y atendiendo a la razón de este, se justifique la realización de un nuevo intento. Lo anterior no será aplicable a los servicios con entrega en Oficina, donde será el destinatario quien deberá realizar el retiro de los envíos dentro de los plazos establecidos por la empresa.

Si dentro del tiempo solicitado por el remitente Envíos Encomiendas hubiere intentado una primera entrega y este fuere fallido, se entenderá que el tiempo de entrega asociado al envío ha sido cumplido de manera oportuna, sin perjuicio de la realización de un segundo intento de entrega, cuando este corresponda.

De la realización de los intentos de entrega y de cualquier circunstancia operativa, se dejará constancia en todos nuestros sistemas electrónicos diseñados para la empresa.

4. Envíos prohibidos: El remitente declara que su envío no contiene mercancía cuyo transporte está prohibido o restringidos por las leyes, o que impidan su transporte en condiciones seguras.

Envíos Encomiendas no permite el transporte de dinero; documentos valorados, tales como instrumentos financieros, valores, vales u otros instrumentos al portador; sustancias peligrosas de todo tipo, como productos inflamables, radioactivos, tóxicos, corrosivos, explosivos; animales; partes del cuerpo humano; restos mortales; armas de fuego o municiones.

La empresa no se hará responsable en caso de que el cliente desee transportar alimentos perecibles, objetos y/o medicamentos o insumos que requieran refrigeración o condiciones especiales de transporte, las que Envíos Encomienda no provee, no respondiendo ésta por ningún perjuicio que derive de la perecibilidad o pérdida de la cadena de frío de éstos o de sus condiciones, aún en caso de retrasos, averías o daños, pudiendo retener y en extremos casos necesarios, destruir o reconducir con cargo y riesgo del remitente.

Adicionalmente, la empresa deja constancia de que el envío de documentos de presentación a licitaciones, propuestas o postulaciones de cualquier tipo, y licencia médicas, se realizará a exclusivo riesgo del remitente, aceptando éste que Envíos Encomiendas no responderá en caso alguno por pérdidas o daños ocasionados ya sea por la pérdida, daño, extravío o retraso de estos.

5. Preparación del Embalaje: Los envíos deberán estar debidamente embalados, ya sea en sobres para el caso de los documentos, o en cajas para el caso de 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 debidamente protegido, para que éstos permitan un transporte seguro con un cuidado razonable en su manipulación.

Para el envío de líquidos, se deben considerar elementos contenedores, y material de embalaje que impida derrames de cualquier tipo, que pudiese afectar el estado del resto de los envíos.

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

El remitente acepta que nuestra empresa puede rechazar un envío, suspender o cancelar el transporte en caso de que éste no se encuentre en óptimas condiciones de embalaje, o que presente problemas durante el trayecto a causa de su mal embalaje. Los gastos de reembalaje, reenvío o devolución serán de cargo del remitente, así como cualquier daño que ocasione al resto de los envíos.

6. Declaración de contenido: El remitente deberá declarar siempre que su envío posea un valor del cual la empresa deba tener conocimiento para el tratamiento del envío. Sin perjuicio de esto, se deben tener las siguientes consideraciones:

- a. **Documentos:** El remitente asume que los documentos presentes en su envío no poseen valor intrínseco ni de emisión, y que, en el caso de tenerlos, deberán ser enviados mediante el servicio de encomiendas (con el embalaje que esto significa).

En el caso de que exista extravíos o daños en los documentos, atribuibles a Envíos Encomiendas, se indemnizará al cliente en base al valor del servicio solicitado. Por su parte, en caso de pérdida o daño de cualquier documento de tipo tributario como facturas, notas de crédito o débito, nuestra empresa otorgará un certificado de pérdida no respondiendo en ningún caso por algún impuesto o cargo

Lo anteriormente señalado se aplica de igual manera a las valijas.

- b. **Encomiendas:** Para el caso de las encomiendas, es responsabilidad del remitente declarar en la orden de transporte el contenido de su envío junto a su valor real. En caso contrario, Envíos Encomiendas se reserva el derecho a no admitir el envío. La descripción del contenido deberá ser una descripción más bien básica y genérica. Sin perjuicio de lo mencionado, en caso de extravíos o daños atribuibles a Envíos Encomiendas, se evaluará una eventual indemnización al cliente por el valor real declarado oportunamente por el cliente.

7. Responsabilidad de la empresa: Al recibir los envíos ya embalados y verificar que cumplan con su correcto embalaje, nuestra responsabilidad será cumplir con el envío a la dirección señalada de manera íntegra y segura.

La responsabilidad de Envíos Encomiendas por pérdidas o daños se anula en la forma establecida por ley o si notándose sustracción o daño al momento de abrir los envíos, el destinatario o remitente no hicieren reclamo alguno dentro de las 72 horas siguientes a la recepción del envío.

Tanto el cliente como Envíos Encomiendas acuerdan que la empresa no será responsable por retrasos ocasionados por fuerza mayor, incluyendo dentro de esto el retraso por paralizaciones o huelgas, factores climáticos y de la naturaleza, actos u omisiones de autoridades públicas, crisis sanitarias, actos de violencia o delincuencia entre otros.

8. Inspección de envíos: Los envíos pueden ser objeto de inspecciones o controles de organismos policiales, postales, de salud u otra autoridad, los que el cliente declara conocer y aceptar. Envíos Encomiendas se reserva el derecho, pero no la obligación a inspeccionar un envío cuando ello sea necesario para dar cumplimiento a las exigencias de las autoridades en materia de transporte. Asimismo, de constatarse la existencia de un envíos de especies prohibidas (señaladas más arriba en el documento), podrán efectuarse las denuncias respectivas ante los organismos correspondientes.