

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTAFETA CARGO EXPRESS LIMITADA**

### **CONDICIONES GENERALES**

Estafeta Cargo Express Limitada, en adelante llamada LA EMPRESA, realiza el Servicio de Transporte de Carga por carretera bajo las condiciones generales detalladas en el presente documento, además de encontrarse disponible en su página web [www.estafetaexpress.cl](http://www.estafetaexpress.cl).

Sin perjuicio de las condiciones especiales del contrato de transporte que se pudieren contener en las convenciones celebradas por la empresa y sus clientes, las que prevalecerán sobre éstas, las siguientes son las condiciones generales del servicio.

1. Las condiciones que se indican en el presente, son consideradas como parte del acuerdo de servicio que se celebra entre LA EMPRESA y el remitente o cliente, y respecto de cualquier persona que manifieste interés en el envío de carga alguna, así como también el destinatario (Consignatario), de la misma. Es responsabilidad del remitente conocer las condiciones generales del servicio de LA EMPRESA, por lo que se entenderá la aceptación de éstas con la sola contratación del servicio de envío de carga. De existir modificaciones a las presentes condiciones generales del servicio, éstas deberán ser puestas a disposición de los clientes en el sitio web de la empresa [www.estafetaexpress.cl](http://www.estafetaexpress.cl). El remitente o cliente declara solemnemente que LA EMPRESA, posee las facultades necesarias para hacer cumplir estas condiciones generales del servicio y con ellos obligarlo a éste al cumplimiento de estas disposiciones, considerando que la sola entrega de su carga sería antecedente suficiente para acreditar la validez y existencia de este acuerdo entre las partes.
2. LA EMPRESA mediante las presentes condiciones generales del servicio se obliga a realizar el transporte contratado por el cliente. Este ejercicio lo podrá realizar por sus medios o, bien, por terceros bajo su responsabilidad, manteniendo los plazos pactados con el cliente o remitente y convenidos por la ley, la convención de estas condiciones o la costumbre. La responsabilidad de LA EMPRESA inicia desde el momento en que realiza la recepción conforme de la carga, ya sea en sus dependencias o en las dependencias del remitente o cliente, como de sus agentes y proveedores y termina al momento de ser recepcionada conforme en dependencias del destinatario, agente o proveedor que designe el remite o cliente.
3. En el caso que el servicio contratado por el remitente cliente involucre traslado aéreo, LA EMPRESA no será responsable por posibles atrasos o problemas que pudiera ocasionar la aerolínea involucrada y el servicio de LA EMPRESA se acotará a la entrega de la carga a transportar hacia el aeropuerto de origen y el retiro y posterior entrega del aeropuerto de destino. En caso que la carga arribe a un destino en donde LA EMPRESA no cuente con operación directa, el retiro se efectuará por cargo del destinatario o consignatario que el cliente designe liberando a LA EMPRESA de toda responsabilidad en la entrega o retiro de la carga. En este tipo de cargas, las normas que regirán serán las de la aerolínea contratada. En caso de que LA EMPRESA presente la carga en aeropuerto y ésta sea rechazada por la línea aérea, volverá a las dependencias de la EMPRESA y, en caso de haber disponibilidad de espacio, se procederá a enviar vía terrestre para evitar mayores atrasos en su entrega. Si esta política NO fuera de interés del Cliente, éste deberá manifestarlo por escrito al momento de solicitar el servicio de transporte, de lo contrario, LA EMPRESA entenderá que debe embarcar vía terrestre la carga completa, al destino que se haya indicado en la información original de retiro.

El retiro y entrega de las cargas aéreas está sujeto a los horarios de atención de cada aerolínea y a los horarios de atención de los Centros de Distribución de LA EMPRESA.

4. El servicio consiste en el traslado de bultos cerrados o sellados que no son alterados por nuestra operación. Es por ello que LA EMPRESA no se hace responsable por diferencias entre el detalle del contenido en la documentación y el contenido real del bulto.
5. Será absoluta responsabilidad del remitente cliente el proporcionar a LA EMPRESA los documentos legales (Facturas o guías de despacho) necesarios para realizar el libre traslado de su carga, dando origen esto a la exclusiva responsabilidad del remitente o cliente los comisos, multas y en general, cualquier perjuicio que LA EMPRESA enfrente por estar desprovista de esta documentación. Asimismo, será de absoluta responsabilidad del remitente cliente el proporcionar a la empresa la correcta información para la coordinación del servicio y cobro de éste.
6. LA EMPRESA fijará el valor del flete considerando el mayor valor resultante entre el peso físico de la carga y el peso volumétrico de ésta, siendo este último calculado de la siguiente forma: Largo por el ancho y por la altura de cada carga en centímetros, para luego dividir el total resultante de esta operación por 4.000.- Lo que representaría una tarifa equivalente a 250 kilogramos por metro cúbico.

$$\text{Kg Vol} = \frac{\text{Largo (cm)} * \text{Ancho (cm)} * \text{Altura (cm)}}{4.000}$$

7. La tarifa aplicada a los kilos definidos de acuerdo al punto anterior se encuentra adjunta a este documento. LA EMPRESA realizará modificaciones de tarifas una vez al año en el mes de enero de acuerdo con el Índice de Precios del Consumidor (IPC) y Alzas de Combustible. Adicionalmente, la empresa se reserva el derecho de hacer una segunda revisión u ajuste de tarifas en el mes de Julio.
8. Toda vez que LA EMPRESA se vea obligada a pagar aranceles, tasas, multas u otros cargos debido al traslado de la carga del remitente o cliente, considerando que dicha carga es trasladada bajo una orden de flete, el cliente deberá realizar el reembolso de estos costos a LA EMPRESA antes de ser entregada dicha carga al destinatario o consignatario que el cliente designe o bien antes de ser retirada de las dependencias que disponga LA EMPRESA.
9. Será obligación del remitente o cliente, declarar el contenido de la carga y su estado cuando ésta venga empaquetada, embalada y/o en cajas o cajones, o siempre que LA EMPRESA no tenga posibilidad de reconocer su contenido. La información debe escribirse en la OF correspondiente. Al no realizar lo anterior, LA EMPRESA, tiene la facultad de proceder de acuerdo a lo expuesto en el punto número 8 del presente documento. (Facturas de compra, facturas de venta, facturas exentas, guías de despacho y boletas no son consideradas una declaración del contenido ni del estado de la carga del cliente o remitente).
10. Para todo efecto, respecto de lo descrito en el presente documento, el remitente o cliente tendrá la obligación de declarar el valor de la carga a transportar. LA EMPRESA podrá realizar la verificación del monto declarado, pudiendo desestimar el servicio producto del riesgo implícito en el mismo al encontrar incongruencias entre el valor declarado y el percibido como real. La declaración de la carga por parte del remitente o cliente deberá consignarse en la orden de flete, incluyendo obligatoriamente la firma del remitente o cliente o quien este designe. Si el cliente no realiza la declaración del valor de la carga a transportar, LA EMPRESA, en caso de siniestros o mermas, indemnizará el monto máximo de 5 UTM.
11. LA EMPRESA podrá exigir la apertura del empaque de una determinada carga, acto que pudiere desarrollarse tanto en dependencias de LA EMPRESA como en el lugar donde se haya solicitado el retiro, sea éste una oficina del cliente o en las dependencias de proveedores autorizados del mismo. LA EMPRESA se reserva el derecho de efectuar el servicio si no pudiera realizar la comprobación visual, si es que fuere requerido.

12. El remitente o cliente, tiene exclusiva responsabilidad respecto del embalaje de la carga enviada. Éste debe ser el adecuado para su cuidado y protección. Se adjunta al presente documento un anexo "MANUAL DE EMBALAJE", que hace referencia a las condiciones de embalaje con las cuales una carga debiera trasladarse, no siendo la EMPRESA responsable de daños y perjuicios producto de una carga mal embalada. Si el cliente lo considerara necesario y existiese capacidad de la EMPRESA, se podrá solicitar un servicio de embalaje especial, lo que será cotizado y realizado una vez aceptado el cargo, adicional al monto del traslado del bulto/paquete.  
LA EMPRESA no tendrá responsabilidad alguna sobre daños a la carga que pudieran ocasionarse por un embalaje deficiente o por el normal funcionamiento de la operación. De no existir un hecho fortuito y accidental que afecte a la carga, LA EMPRESA no tendrá responsabilidad sobre los daños.
13. Tal como lo establece el artículo 195 del código de comercio de Chile, si en el traslado de la carga ocurriese algún hecho fortuito o de fuerza mayor que imposibilite la utilización de la ruta designada por LA EMPRESA, ésta tendrá pleno derecho legal de continuar el viaje por una ruta alternativa.  
  
LA EMPRESA, bajo ninguna circunstancia indemnizará al remitente o cliente multas debido a atrasos en los tiempos de entrega o plazos de recepción de la carga.
14. LA EMPRESA asume toda responsabilidad en materia del transporte de la carga del remitente o cliente bajo las condiciones de la normativa vigente. Para todo evento relacionado con el envío de la carga del remitente o cliente LA EMPRESA considera el inicio de este servicio desde que el personal que LA EMPRESA autorice recepción la carga del remitente o cliente, esto se extiende hasta la recepción conforme realizada por el destinatario de la carga o por quien la recepcione en su nombre en el lugar de destino indicado por el remitente o cliente.
15. La recepción conforme del envío se manifestará a través del estampe de los datos del destinatario o consignatario o quien reciba en su nombre (Nombre, RUT y firma), datos que deberán consignarse en la orden de flete proporcionada por LA EMPRESA, extinguiéndose con esto toda responsabilidad de LA EMPRESA frente a reclamos posteriores a la recepción conforme.
16. LA EMPRESA no será responsable bajo ninguna circunstancia o evento de cualquier daño o perjuicio y en particular del lucro cesante, pérdida de ganancias, ahorros anticipados o pérdidas de oportunidad laboral que sufra el remitente o cliente.
17. Toda carga que supere el monto de \$15.000.000 (Quince millones de pesos netos) por metro cúbico, deberá contar con un seguro de carga de viaje específico. Es responsabilidad del cliente contar con el seguro de carga correspondiente. En el caso de no tener dicho seguro, LA EMPRESA podrá solicitar cobertura a la Compañía de Seguros respectiva que presta dichos servicios a LA EMPRESA. En dicho caso el valor deberá ser asumido por el cliente y dependerá del valor de la carga, costo que será que será endosado a la cotización y orden de flete respectiva del cliente, previo su autorización.
18. El cliente podrá aceptar o no dicho cobro, para el caso de no aceptarlo, se entenderá que ante un daño total o parcial a la carga, LA EMPRESA responderá hasta concurrencia del menor valor entre el monto reclamado y 5 UTM máximo.
19. Para todo evento tipificado por MERMA o SINIESTRO, el cliente deberá proceder conforme se indica en el **PROCEDIMIENTO DE MERMAS Y SINIESTROS** establecido por LA EMPRESA.
20. LA EMPRESA tiene la obligación de realizar la entrega de la carga del remitente o cliente en el lugar que este haya consignado en la orden de flete, sea este en una sucursal de LA EMPRESA o en las dependencias de algún agente, proveedor o quien el remitente o cliente designe, quedando éstas dependencias limitadas a la cobertura de destinos que LA EMPRESA indica en su matriz de tránsito, los cuales podrá encontrar en su página web <http://www.estafetaexpress.cl/>.

21. Toda entrega que solicite entregarse directamente en alguna sucursal de LA EMPRESA, deberá realizarse únicamente a la persona que se haya identificado como receptor de la carga. De no contar con dicha información, LA EMPRESA podrá negarse a realizar la entrega de la carga hasta que el cliente aclare el destinatario final. Para toda entrega de la carga, del remitente o cliente, en el domicilio de éste o en las dependencias de sus agentes o proveedores, LA EMPRESA está autorizada para realizar la entrega a un adulto que se encuentre en la dirección de destino consignada por el remitente o cliente en la orden de flete, bastando para LA EMPRESA la recepción conforme por parte de este último, indicando nombre y Rut para efectos de su trazabilidad.
22. LA EMPRESA no realiza el traslado de dineros, vales al portador, valores, joyas u otras especies preciosas, líquidos de cualquier especie, productos inflamables, tóxicos, explosivos, corrosivos, armas de fuego, municiones, alimentos no perecibles y/o que requieran refrigeración, estupefacientes, medicamentos que se requieran o no condiciones especiales de transporte y/o refrigeración, partes de ser humano, restos mortales, material pornográfico, en consecuencia, LA EMPRESA no responderá en caso alguno por pérdida, deterioro o destrucción de estos bienes, si se hubiere enviado, silenciado su contenido, asumiendo el remitente o cliente de su propio cargo los perjuicios que pudieran derivarse, incluso respecto de terceros y las consiguientes responsabilidades criminales que pudieran dar lugar de todo aquello que no cuente con su correspondiente documentación para su expedito transporte.
23. El remitente o cliente tiene la absoluta responsabilidad frente al daño o perjuicio, multa o decomiso que pudiese producirse, al no cumplir lo dispuesto en el punto anterior, dando origen a la indemnización por parte del remitente o cliente hacia LA EMPRESA por los perjuicios y daños provocados, correspondiendo inclusive a cualquier suma de dinero que haya desembolsado el transportista por consecuencia de dicho incumplimiento.
24. LA EMPRESA no tiene responsabilidad alguna frente a pérdida, deterioro, destrucción o demora en la entrega de la carga del remitente o cliente que sobrevenga por alguna de las siguientes causas enunciadas, a modo de ejemplo: Defectos del embalaje o ensobrajés, omisión de datos del remitente o cliente y/o consignatario o destinatario, sismos, cortes de camino y puentes, cierre de aeropuertos o terminales, lluvias intensas, huelgas, guerras, actos de autoridad y en general, todo acto y hecho fortuito o de fuerza mayor que no pueda ser imputable a dolo o culpa de LA EMPRESA o transportista que traslada la carga.
25. El remitente o cliente tendrá la obligación de realizar el retiro de su carga una vez restablecido el servicio por parte de LA EMPRESA, para esto el remitente o cliente dispone de un plazo máximo de 5 días corridos a partir de la fecha de restablecimiento del servicio por parte de LA EMPRESA, debiendo el remitente o cliente pagar el valor de 1 UF diaria a partir del día 6 y en adelante por concepto bodegaje de la carga.

LA EMPRESA no cuenta con seguros que protejan las mercaderías durante el tiempo que permanezcan en sus instalaciones. Dado lo anterior, la protección de estas mercaderías es de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga o del responsable del retiro.

26. El remitente o cliente podrá rescindir del envío de su carga en cualquier momento antes de la entrega de esta al consignatario o destinatario. Para todo evento que el remitente o cliente deje sin efecto el envío de su carga y está aún se encuentre en las dependencias de LA EMPRESA en la ciudad de origen de la carga, el remitente o cliente deberá pagar el del valor del flete que considera el retiro de este servicio (Tramo local). Si se tratase de un servicio que ya partió hacia el destino consignado por el remitente o cliente, este deberá pagar el valor total del flete consignado para este servicio, para este caso LA EMPRESA no realizará la entrega en el consignatario o destinatario indicado por el remitente o cliente, devolviendo al remitente o cliente en el plazo que ambas partes pacten y considerando los

tiempos de tránsito de LA EMPRESA. El costo de la devolución de esta carga será asignado al remitente o cliente considerando el 100% del valor del flete.

27. Si el consignatario o destinatario se negase a recepcionar la carga o no fuese posible entregarse en el domicilio indicado por el remitente o cliente o bien el consignatario o destinatario no realiza el retiro de la carga en dependencias de LA EMPRESA, ésta mantendrá la carga la sucursal más cercana al destino indicado por el remitente o cliente en la orden de flete, dando aviso a este.  
LA EMPRESA mantendrá la carga del remitente o cliente en sus dependencias por un plazo máximo de 5 días corridos contados desde la fecha de entrega pactada según tiempos de tránsito de LA EMPRESA, debiendo el remitente o cliente pagar el valor de 1 UF diaria a partir del día 6 y en adelante por concepto bodegaje de la carga. En el caso que el remitente o cliente solicitara la devolución de su carga a origen, LA EMPRESA realizará dicho evento con cargo al remitente o cliente consignando el 100% del valor del flete.
28. Si el consignatario o destinatario de la carga no realiza el retiro de esta en dependencias de LA EMPRESA y el servicio realizado por el remitente o cliente indica retiro en sucursal de LA EMPRESA, podrá mantener la carga en sus dependencias por un plazo máximo de 5 días corridos a partir de la fecha de entrega relacionada con los tiempos de tránsito de LA EMPRESA. Transcurrido ese plazo, LA EMPRESA podrá devolver la carga a origen, LA EMPRESA realizará dicho evento con cargo al remitente o cliente consignando el 100% del valor del flete.
29. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 230 del Código de Comercio (30 días), LA EMPRESA estará facultada para ordenar el remate de la carga y podrá recuperar sus créditos por flete y/o por bodegaje. El remate se hará ante un Martillero Público. Del producto que rinda el Martillero, descontados los gastos del remate, se descontarán los valores adeudados a LA EMPRESA y el remanente será consignado en arcas fiscales de acuerdo con el referido artículo.
30. Si el cliente o remitente posee la calidad de cuentacorrentista de la EMPRESA, deberá cancelar el valor de los servicios contratados de acuerdo a los plazos negociados con el área comercial. Si el cliente no tuviera dicha calidad, deberá cancelar los servicios al contado, directamente en la sucursal de origen. Si la carga fuera por pagar, ésta deberá ser cancelada en la sucursal de destino antes de ser retirada.
31. Se deja constancia que ambas partes firmantes del presente acuerdo reconocen que cualquier tema en él ausente, se atienen a lo establecido en el título V del código del comercio de la república de Chile.
32. Las partes designan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago de Chile y se someten a sus tribunales de justicia.

## CONDICIONES FINANCIERAS DEL SERVICIO

1. LA EMPRESA establece para todos sus remitentes o clientes que mantengan cuenta corriente activa y sin morosidad, un proceso de facturación que se lleva a cabo mensualmente, considerando periodos de facturación de 15 días sin excepción.
2. LA EMPRESA otorgará a sus remitentes o clientes que aperturen por primera vez cuenta corriente con esta por servicios de transporte de carga y aquellos que mantengan cuenta corriente activa sin morosidad, un crédito cuyo plazo máximo será de 30 días corridos a partir de la emisión de la factura que realiza LA EMPRESA por prestación de servicios de transporte de carga.
3. LA EMPRESA podrá realizar el bloqueo en sus sistemas a todo remitente o cliente que mantenga cuenta corriente activa con morosidad. Este criterio será aplicado cuando el remitente o cliente no realice el pago de sus movimientos facturados cumpliéndose un periodo de 15 días corridos de retraso en este pago y un total de 45 días corridos a partir de la emisión de la factura que realiza LA EMPRESA para el cobro de los servicios solicitados por el remitente o cliente. Si el remitente o cliente habiendo sido bloqueado por LA EMPRESA, solicitase algún servicio ofertado por esta, LA EMPRESA se reserva el derecho de realizar cualquier gestión asociada a dicha solicitud.
4. LA EMPRESA tiene la obligación de enviar a DICOM a todo remitente o cliente que mantenga cuenta corriente con morosidad por efecto de no pago de facturas por servicios prestados por LA EMPRESA. Esto se hará efectivo al cumplirse los 30 días corridos de retraso en el pago de facturas por servicios prestados por LA EMPRESA y un total de 60 días corridos a partir de la emisión de la factura que realiza LA EMPRESA para el cobro de los servicios solicitados por el remitente o cliente.
5. LA EMPRESA está facultada para realizar la retención de la carga del remitente o cliente que mantenga cuenta corriente con morosidad y producto de esto se encuentre bloqueado en los sistemas de la empresa. El remitente o cliente podrá acceder a la entrega de su carga toda vez que este realice el pago de la deuda total que mantenga con LA EMPRESA, considerando además el o los envíos realizados posteriormente al bloqueo de su cuenta corriente.
6. Si LA EMPRESA realiza el bloqueo del servicio para cualquier remitente o cliente que mantenga cuenta corriente con morosidad en más de 3 ocasiones comprendidas en un plazo no superior a 12 meses corridos o 1 año móvil, LA EMPRESA estará facultada para cerrar la cuenta corriente del remitente o cliente moroso de manera definitiva. Si el remitente o cliente manifestase nuevamente la necesidad de reestablecer relaciones comerciales con LA EMPRESA, está evaluará la posibilidad de aperturar nuevamente cuenta corriente para el remitente o cliente, considerando para ello lo indicado en el proceso comercial, específicamente en los requisitos solicitados para apertura de cuenta corriente.

Nombre Completo:

RUT:

Nombre Empresa o Razón Social:

RUT:

Firma:

## **ANEXO 1: MANUAL DE EMBALAJE**

### **OBJETIVO**

Definir el tipo de embalaje requerido para transportar mercadería dentro de Chile, considerando la mejor forma de proteger y resguardar los bienes y así minimizar posibles deterioros e impactos para los clientes. El embalaje protege la mercancía de diversos riesgos: mecánicos, climáticos, almacenaje, manipulación, robos y contaminaciones.

### **QUE BUSCAMOS**

Prestar un servicio de traslado de mercadería entre 2 o más destinos velando por el tiempo de traslado y calidad del servicio. Para carga frágil o de alto valor es necesario limitar la responsabilidad al servicio ofertado condicionado a las políticas y seguros de carga vigente.

Proteger una carga para ser recibida y transportada ya sea de origen o adaptando sus condiciones originales con el fin de preservar la mercadería de forma temporal, para la manipulación, carga y descarga, traslado y almacenaje. Para los casos donde se solicite transportar mercadería de tipo frágil o de alto valor económico, debe indicarse el monto estimado del bien para considerar los seguros respectivos por contratar ya sea por parte del cliente o Estafeta junto con la señalización respectiva. Todas las cargas deben ser recepcionados de forma sellada y con la guía de despacho donde vaya la individualización de la carga y cantidad de bultos para trasladar.

### **DIMENSIÓN DE CARGA**

En el caso de recibir un embalaje de tipo no apilable, el valor del traslado será calculado de acuerdo a la altura máxima del medio de transporte, cuando este sea terrestre.

Recordar que las medidas de las ramplas cerradas en su interior son de 2.4 ancho x 2.4 alto y largo según rampla, por lo que el bulto a transportar (considerando el pallet como parte de la altura) puede tener como máximo 2,38 x 2.38 x 2.38 mts. Todo lo que sobrepase este criterio, se considerará como carga sobredimensionada y por ende deberá ser coordinado y cotizado de forma previa.

### **TIPOS DE EMBALAJE**

1. Fierros, repuestos: estos deben venir en cajas de cartón corrugado hasta los 10 kilos. Todo fierro de mayor peso debe venir anclado a un pallet con zunchos metálicos, para evitar el deterioro del envoltorio y posibles daños a otras cargas.
2. Cargas frágiles (parabrisas, laminas polietileno, cerámicas): deben venir en cajón de madera, con soporte interno para evitar el deterioro por vibración y anclado a la estructura para limitar el movimiento. Se debe identificar con adhesivos "frágil" y de "posición" a aquellas cargas que no puedan sufrir variación en su orientación espacial.
3. Pinturas: deben venir enzunchadas y en cajón de madera evitando el movimiento interno, además de considerar una base que actúe como pretil y el relleno del espacio libre con bolsa de bolitas de poliestireno, cartón corrugado o producto similar.
4. Motores y transformadores: deben venir en cajones de madera sin aceite y sin combustible, para evitar derrame que pueda dañar otras cargas.
5. Sacos: todos los sacos deben venir sobre pallets para poder manipularlos cubiertos con film y zuncho para conservar el buen estado de la carga.

6. Láminas de maderas: deben venir separadas por destino, con base y zunchos para poder manipularlas con la grúa. Además, deben tener protección de cartón duro por el perímetro y esquinero para evitar daños.
7. Planchas de Zinc: deben venir completamente encajonadas, para evitar accidentes laborales y además, evitar mermas dada su fragilidad.
8. Láminas de cartón: deben venir en pallets envueltas con film que logre cubrir la totalidad de la superficie, para evitar que se deslicen, finalmente saliéndose de la estructura del pallet.
9. Líquidos (No catalogados como mercancías peligrosas): estos productos deben estar contenidos en envases de metal o plásticos, bien sellados, sobre pallet u otro con el fin de evitar cualquier tipo de derrame. Si se tratase de cargas peligrosas, y de forma previa se debe enviar la hoja de seguridad para evaluación.
10. Electrodomésticos (línea blanca, cocina, lavadora, televisor, computador): si el producto se encuentra con su embalaje original, puede viajar tal cual, sin modificaciones adicionales. Si es un producto usado, debe utilizar cartón corrugado o material similar en su interior, inmovilizando el producto dentro de la caja.
11. Muebles: deben venir dentro de un cajón de madera para proteger la estructura. Adicionalmente, cada pieza o parte del mueble debe estar protegida con cartón corrugado o esponja para proteger las partes más frágiles. Si el mueble contiene partes de vidrio, debe proteger con plumavit o esponja.
12. Baterías: deben venir en cajón con indicativo (flecha) de posición.
13. Lockers: deben venir sobre un pallet, en posición inversa, con zunchos, cartón y film.
14. Cargas aéreas: toda carga aérea debe tener un peso inferior a 100 kilos y medidas menores a un metro cubico. (1 x 1 x 1).
  - a. Bultos menores a 20 kilos deben venir en su interior compactas para evitar el movimiento interno del producto y así evitaremos el rechazo por parte de las líneas aéreas.
  - b. Bultos mayores a 20 kilos deben venir paletizadas con zuncho metálico y donde la altura considerando el pallet debe tener como máximo 1 x 1 x 1. Adicionalmente se debe considerar la misma limitación interna de movimiento del producto indicada en punto anterior.
  - c. Todos los fierros superiores de 25 kilos deben venir enzunchados, sujetos a un pallet y dentro de un cajón.
  - d. No se aceptan líquidos, baterías ni inflamables.

Todo lo relacionado a cargas aéreas, están regidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), por lo que ESTAFETA debe regirse bajo esta norma, en casos de dudas revisar [https://www.dgac.gob.cl/wp-content/uploads/2020/08/Articulos\\_Prohibidos.pdf](https://www.dgac.gob.cl/wp-content/uploads/2020/08/Articulos_Prohibidos.pdf)

En caso de dudas, consultar información en sección carga de líneas aéreas o contactar a Ejecutivo Comercial.

15. Carga señalizada como “peligrosa”, corresponde a toda carga que tiene restricciones por sus características propias y composición. Cada una de ellas, será evaluada según su IMO considerando hojas de seguridad, matriz de riesgo y delimitación de responsabilidades.



## **ANEXO 2: MERMAS Y SINIESTROS**

### **OBJETIVO**

Definir el procedimiento de mermas y siniestros referente al transporte de mercadería dentro de Chile, considerando la mejor forma de proteger y resguardar los bienes y así minimizar posibles deterioros e impactos para los clientes.

### **RESPONSABILIDAD DURANTE TRASLADO**

Para efectos del transporte de carga, Estafeta no será responsable de daños debido a los siguientes puntos:

- La naturaleza de la carga, defectos, calidad o vicios propios de la mercancía.
- Embalaje defectuoso de la mercancía por parte del remitente.
- El cliente será responsable de utilizar el embalaje apropiado para el tipo de carga que traslada, para aquello Estafeta dispone del documento SCG-01-P-01 Embalajes y Condiciones de Embalaje.
- Caso fortuito o de fuerza mayor (Incluyendo entre otros, daños por desastres naturales, actos de guerra o un conflicto armado).

### **FORMAS DE PAGO**

Para la restitución de los montos involucrados y para el caso de mermas u otros temas similares, tenemos las siguientes modalidades:

- Neteo o descuento en el pago de facturas por servicios de transporte de carga.
- Generación de notas de crédito.

Para el caso de siniestros:

- Neteo o descuento en el pago de facturas por servicios de transporte de carga.
- Generación de notas de crédito.
- Pago del reclamo vía cheque o transferencia bancaria.

### **PLAZOS**

- El cliente o quien recepcione la carga cuenta con 2 días hábiles o 48 horas siguientes a la fecha de recepción de la carga para levantar la carga. Los reclamos posteriores serán rechazados por caducidad del plazo de denuncia.
- Estafeta dispone de 10 días hábiles como plazo máximo de respuesta frente a un reclamo generado por un cliente y una vez sean recepcionado todos los antecedentes.
- Cuando Estafeta apruebe un reclamo y cuente con los productos en devolución, el cliente deberá emitir una nota de cobro o factura exenta para procesar el pago del reclamo generado donde Estafeta tendrá un plazo máximo de 30 días para procesar el pago de este evento.
- Si el cliente no estuviera conforme, se cuenta con 5 días como plazo para solicitar una reevaluación del caso.

Para efectos de siniestros como por ejemplo choque, volcamiento, carga y descarga de maquinaria, robo o incendio, Estafeta informará la situación solicitando la documentación respectiva con plazo de 10 días para activar los seguros respectivos. El proceso de la compañía de seguros demora alrededor de 6 meses.

Para todos los efectos Estafeta indemnizará el valor de costo del producto declarado en la guía, factura o boleta del producto y exentos de IVA, de acuerdo al D.L. 825 establecido para las empresas de Servicios.

## **MERCADERÍAS EXENTAS DE INDEMNIZACIÓN**

- Teléfonos celulares, computadores, notebooks, cargas refrigeradas, medicamentos, efectos personales y mudanzas.
- Vehículos en general, artesanías, cargas a granel marítimas, metales en general procesados o no.
- Combustibles, tabaco, cigarrillos y puros, yates y lanchas, aviones, drones y helicópteros.
- Perfumes, vidrios y cristales, frutas, vegetales y pescados frescos.
- Armas y municiones, cargas vivas, cargas peligrosas y explosivas.
- Documentos valorados, tarjetas de créditos y /o débito y /o similares, monedas y similares, Obras de artes.

## **PASOS A SEGUIR**

1. Elaborar carta de reclamo dirigida a Estafeta Limitada, indicando en este documento número de la Orden de Traslado junto con los comentarios y observaciones sobre el deterioro u otro tema atinente de la carga, la fecha de entrega de su carga o fecha de entrega comprometida, además del monto a reclamar (Valor neto declarado en la guía, factura o boleta del producto y exento de IVA – DL 825) y descripción de los hechos ocurridos y adjuntar una copia de la orden de traslado relacionado con su carga.
2. El cliente podrá acreditar el valor de la carga reclamada o el costo de reparación de la misma, con los siguientes documentos:
  - Factura de compra del producto reclamado.
  - Guía de despacho valorizada de la carga reclamada.
  - Boleta de compra (Con el detalle del producto).
  - Fotocopia de la factura o guía de despacho con la que viajó su carga.
  - Cotización de la reparación de la carga reclama, especificando el daño reclamado.

Todo reclamo que no cumpla con los puntos anteriores, será rechazado de forma automática por incumplimiento del procedimiento.

3. El cliente y cuando corresponda a una reparación, deberá enviar un mínimo de 2 cotizaciones con el detalle y desglose para reparar el producto. No obstante, Estafeta Limitada podrá realizar cotizaciones paralelas del producto o mercadería dañada.
4. En caso de que el cliente requiera que el pago se realice a un tercero, es necesario que cliente lo exprese por escrito mediante correo electrónico o autorización notarial, de lo contrario, el documento sólo será emitido al respectivo cliente.
5. Aquellas cargas que superen \$15 millones de pesos, deberán contar con seguro adicional por parte del cliente o en su defecto, canalizar la gestión a través de su ejecutivo comercial para que pueda hacer extensión y revisión de la póliza de seguros en conjunto con el departamento de gestión.
6. Estafeta solo dará atención a todo reclamo que cumpla con los criterios indicados en este documento y considerando que el cliente debe declarar el valor de su carga al momento del envío de la misma. El cliente deberá declarar su carga en los documentos tributarios que acompañan su traslado (Facturas, guías de despacho), siendo esto absoluta responsabilidad del cliente. Si el cliente no hubiera declarado el valor de su carga, la indemnización solo considerará 5 UTM como máximo.
7. Toda carga o bulto que sea recepcionado con señales visibles de deterioro en su embalaje o en la carga misma, deberá ser declarada por el cliente o quien este designe, dejando esta información por escrito en la orden de flete o en el documento tributario que acompaña la carga (Factura o Guía de despacho), en el momento de la recepción. No se aceptarán comentarios posteriores a la recepción

conforme. De existir reclamos posteriores a la recepción de la carga, Estafeta, se exime de responsabilidades, de acuerdo a lo descrito en el punto anterior.

## **RESPONSABILIDAD ESTAFETA**

### **EXISTEN MERCADERÍAS QUE POR SUS CARACTERÍSTICAS REQUIEREN LIMITAR LA RESPONSABILIDAD**

No seremos responsables de actos u omisiones por parte del cliente donde se considere una declaración incorrecta de la carga, errores o deficiencias en el embalaje, en la protección, en el marcado o en la dirección del envío o en las acciones u omisiones del destinatario o de cualquier otra persona interesada en el envío.

No seremos responsables por pérdidas, daños, retrasos, entregas incompletas, entregas equivocadas, falta de entrega, información errónea u omisión de suministro de información en relación con envíos de dinero en efectivo, divisas o cualquier otro artículo prohibido ni tampoco con pérdidas causadas por circunstancias fuera de nuestro control, lo que incluye, a modo de ejemplo, desastres naturales, riesgos aéreos, condiciones climáticas, demoras mecánicas, actos de enemigos públicos, guerras, huelgas, conmociones civiles o acciones u omisiones de autoridades públicas (incluidos funcionarios de aduana y sanitarios) con autoridad real o aparente.

Para casos fundados y donde se identifique carga que pueda sufrir deterioros durante la manipulación o traslado, se informará al cliente para poder trasladar los bienes tomando todos los resguardos y medidas de cuidado por parte de Estafeta, pero recibiendo una carta del cliente donde asume los riesgos del traslado y por ende se exime a Estafeta de toda responsabilidad.