

# NORMAS DE

---

# TRANSPORTE



## **I.- DEL SERVICIO**

El transporte de bienes, objetos y servicios, que presta Globalcourier a las personas naturales y jurídicas, se regirá por las normas que a continuación pasan a expresarse y en aquellas materias no cubiertas por éstas regirán las disposiciones pertinentes del Código de Comercio y por los decretos emanados del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.-

Adicionalmente estarán contempladas en la Guía de Servicios en nuestras sucursales y en nuestra página web [www.globalcourier.com](http://www.globalcourier.com).

Globalcourier se obliga y compromete a transportar, por cuenta propia o de terceros los bienes, objetos y servicios que las personas naturales o jurídicas le encarguen, dentro o fuera del territorio nacional.- La entrega del envío del producto se efectuará en el domicilio del destinatario o el domicilio del lugar donde tenga oficina Globalcourier, según lo solicitado por el cliente.-

## **II.- ANTECEDENTES**

El cliente (remitente) al solicitar el servicio deberá indicar y precisar lo siguiente:

1. La individualización del destinatario;
2. Dirección precisa (País, región, comuna, calle, el número).-
3. Que No contiene especies cuyo transporte se encuentre prohibido por las autoridades pertinentes y/o por Globalcourier.-
4. Que el producto se encuentre embalado conforme a la naturaleza del producto a transportar .
5. El contenido del producto y su valor si fuere necesario (demostrado a través de una boleta de venta o factura).
6. Individualización del remitente tanto respecto a su nombre como su domicilio.-

En caso de que los envíos no cumplan con las condiciones antes expuestas, los gastos de devolución o reenvío serán de cargo del remitente, asumiendo éste toda responsabilidad por los daños que deriven de ello tanto para Globalcourier como para los envíos de otros clientes, a menos que el envío sea por pagar, donde el cobro podría cargarse al destinatario según corresponda.

Globalcourier se reserva el derecho de admitir o transportar los envíos que no cumplan con las condiciones anteriores, no respondiendo ésta por ningún tipo de daño que derive respecto de éstos, sin perjuicio de lo establecido en el presente instrumento respecto del contenido y su valor.

La admisión de un envío o la iniciación de transporte por parte de Globalcourier no constituyen en ningún caso la aceptación de que éste cumpla con las condiciones arriba indicadas.

Al contratar el servicio en cualquiera de las oficinas de Globalcourier se entiende que el remitente acepta los términos y condiciones que posee Globalcourier y que se encuentran anexados en nuestra página web, [www.globalcourier.com](http://www.globalcourier.com)

### **III.- ACTOS DEL TRANSPORTE**

---

El servicio del transporte se desarrolla a través de los siguientes actos sucesivos:

- a. El cliente debe cumplir con todos y cada uno de los requisitos y condiciones establecido en el punto precedente y firmar la respectiva documentación.-
- b. Debe precisar si él envió es por sistema ordinario, especial o dentro de horario especial.
- c. La entrega al destinatario será personal o a cualquiera persona adulta que viva en el domicilio indicado por el remitente.-
- d. Precisar el número de intento de entrega del producto o bien.
- e. En caso de existir un error en el domicilio del destinatario, el remitente debe indicar si acepta el reenvío asumiendo el costo de ello.-
- f. Si el domicilio del destinatario se encontrare cerrado o abandonado se informará de ello al remitente por vía telefónica, electrónica, por un volante escrito o por cualquier otro medio.-
- g. Si el destino del producto se destina al domicilio de la sucursal de Globalcourier, el destinatario deberá retirarlo de ella dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la llegada del producto a dicho punto.- En caso que no sea retirado dentro del plazo señalado, el producto será devuelto al lugar de la expedición, notificado de ello por cualquier medio al remitente.-
- h. Aceptado el encargo, se entregará al cliente un comprobante en el cual se registrará la fecha de recepción, la condición o modalidad del transporte y el costo del servicio.-
- i. Se entiende expresamente aceptado por el remitente que para todos los envíos a direcciones que correspondan a edificios, departamentos, condominios, empresas, instituciones públicas o de naturaleza similar, etc., pueden ser entregados en las recepciones de cada edificio. Globalcourier para evidenciar la entrega de mercadería contara con registros físicos o electrónicos, lo cual constituirá plena prueba de la entrega efectuada.
- j. Adicionalmente y en el evento que el Cliente solicite re-direccionar un envío para que éste sea entregado en una dirección distinta a la indicada originalmente, Globalcourier podrá aceptar dicho re-direccionamiento, la que en todo caso será de cargo del Cliente.
- k. Globalcourier realizará hasta dos intentos de entrega por envío, siempre que luego de un primer intento fallido, y atendiendo a la razón de éste, 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.
- l. Si dentro del tiempo solicitado por el remitente Globalcourier hubiere efectuado un primer intento de entrega y éste 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.

## **IV.- DEL PRECIO**

El precio que se cobrará por el servicio, será el que se indique el día y hora en que se envía el producto, conforme un listado que contemplará todas las opciones y características requeridas para el transporte, el que se publicará en la oficina central y en las distintas oficinas o sucursales, sin perjuicio de estar disponible en el Call center 600 38 38 38 3 o en [www.globalcourier.com](http://www.globalcourier.com)

El monto del precio deberá pagarse al contado y en forma anticipado en la oficina o sucursal desde donde se envía el producto.

## **V.- PROHIBIDOS**

### **Servicios Prohibidos**

Globalcourier no efectuará servicios cuyos contenidos en cartas, bultos o encomiendan estén prohibidos o restringidos por las leyes y reglamentos vigentes.

En consecuencia está prohibido el transporte y encargo, entre otros, de los siguientes bienes y servicios:

- a. El envío en sobres, caja o cualquier embalaje que contenga dineros, instrumentos financieros, vales vistas, cheques, documentos al portador y otros de similar naturaleza.-
- b. Cajas o cualquier envoltorio que contengan productos inflamables, tóxicos o volátiles, corrosivos.
- c. El transportes de armas, municiones, pólvoras y cualquier otra especie vinculada a dichos bienes.
- d. El envío de aves y animales.
- e. La remisión de cuerpos y partes de seres humanos.-
- f. En envío de especies y cosas que requieran permanente y continuamente en el tiempo una cadena de frío.-

## **VI.- RESTRINGIDOS**

### **Servicios Restringidos**

Se aceptará prestar el servicios de transportar sobres u otros paquetes que contengan en su interior documentos o instrumentos públicos o privados cuyos destinatarios sean entidades que formen parte de la Administración Pública del Estado, así como también el envío de comunicaciones o documentos para postular a licitaciones o propuestas de cualquier género.- En estos casos, Globalcourier, no responderá por el retraso en la entrega o por la pérdida del producto, por lo cual no queda sujeta al pago de alguna indemnización por los daños que puedan producirse con ello.-

## **VII.- EMBALAJE**

Los envíos deberán estar debidamente embalados, en sobres o cajas según su contenido; quedando facultado Globalcourier para rechazar aquellos que no cumplan con este requisito.

El remitente está obligado al embalaje de sus envíos y que el producto esté adecuadamente asegurado y empaquetado, para que éstos permitan una manipulación y transporte seguro. Iguales consideraciones serán aplicables en caso de que el remitente utilice material de embalaje de Globalcourier.

Los envíos que contengan productos líquidos o semi líquidos deberán utilizar bidones o botellas que no sean de vidrios y que resistan golpes y roces tanto en la etapa de estibar la carga como en la etapa del transporte y descarga de ellos.-.

Globalcourier dispondrá de embalajes tipo para la venta en cada una de sus sucursales, para clientes que no dispongan de embalajes para sus envíos.

Globalcourier 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.

## **VIII.- DECLARACIÓN**

### **Declaración del contenido, valor e indemnización**

Todos los documentos y objetos enviados que tengan valor comercial deberán ser declarados por los remitentes en un formulario que proveerá Globalcourier, según sea la naturaleza y condiciones del servicio requerido, según se pasa a establecer:

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

En el caso de extravío, merma o daño de documentos atribuibles a Globalcourier el remitente acepta ser indemnizado en un valor equivalente al servicio contratado.

**Paquetería:** En el caso de la paquetería será obligación del cliente declarar en la orden de servicio el contenido de su envío y el valor real del mismo, para este efecto deberá presentar la boleta o factura del producto. Para el supuesto caso que se produzca un deterioro o pérdida atribuibles a Globalcourier, la factura permitirá acreditar suficientemente el valor real de su envío para efectos de la eventual indemnización a que haya lugar.

Las reglas y condiciones que se aplicarán para hacer efectivo las indemnizaciones que se pagarán, son las siguientes:

Cobertura normal: En caso de que el valor declarado por el remitente sea inferior o igual a \$50.000 (cincuenta mil pesos), las partes acuerdan que en caso de extravío, mermas o daño atribuible a Globalcourier, el cliente será indemnizado en la menor cifra entre el valor real del contenido efectivamente acreditado por parte del remitente y el valor declarado.

Para todos los efectos contenidos en el presente número, en caso de que las especies u objetos extraviados, mermados o dañados sean reparables se considerará dicho valor, o bien, el valor de reemplazo debidamente actualizado y en caso de productos destinados a su comercialización su valor de costo neto previa emisión de nota de cobro.

En caso de que el remitente no declare el contenido y/o su valor, o bien habiéndolo realizado, no contrate el servicio de cobertura extendida indicada en el punto .2 anterior, éste acepta expresamente:

a) que su envío no tendrá un valor superior a \$50.000 (cincuenta mil pesos) y

b) que en caso de pérdida, merma o daño del envío imputable a Globalcourier, el remitente expresamente acepta ser indemnizado en el menor valor entre el valor real del contenido efectivamente acreditado y el valor declarado, en su caso, el cual no excederá de \$50.000 (cincuenta mil pesos).

## **IX.- RECLAMOS**

Cualquier reclamo o queja que desee formular el cliente deberá efectuarla por medio del Call Center al número **600 38 38 38 3**, o bien, por escrito vía [www.globalcourier.com](http://www.globalcourier.com) sección "Contacto" y/o [info@globalcourier.com](mailto:info@globalcourier.com), dentro del plazo de 20 días hábiles, contados desde la fecha de admisión del envío. En caso de mermas o daños imputables a Globalcourier, el reclamo deberá presentarse dentro del plazo de 24 horas, contados desde la entrega del producto.-

Para el supuesto caso que el envío hubiere sido rechazado por el destinatario, Globalcourier no aceptará ninguna reclamación de parte del remitente.

Admitido a tramitación un reclamo, el cliente deberá fundarlo, acompañando en su caso los antecedentes o elementos para demostrar el valor de lo transportado.-. En caso de mermas o daños deberá adjuntar el embalaje original o las fotografías de éste.-.

Si admitido un reclamo hubiere quedado pendiente por parte del remitente el envío de información o antecedentes a fin de acreditar el valor de lo transportado, éste deberá acompañarlos dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde el requerimiento de dicha información por parte de Globalcourier.- Para el supuesto caso que dentro de dicho período el afectado no cumpliera con lo requerido, el reclamo se entenderá abandonado para todos los efectos, lo cual se le informará por algún medio al quejoso.-.

En caso de contar con la información o antecedentes requeridos Globalcourier, el reclamo se resolverá acogiendo o rechazándolo dentro del plazo de 20 días hábiles, pudiendo extender dicho plazo en 10 días hábiles adicionales.

## **X.- CONSUMACIÓN DEL ENCARGO**

Globalcourier una vez que acepta ejecutar los envíos debidamente embalados, los despachará y los entregará a la persona y dirección indicada por el destinatario, debiendo pedirle a este que firme el documento que da cuenta de la conformidad de la entrega.

## **XI.- LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Globalcourier no será responsable por retrasos ocasionados con motivo de fuerza mayor o caso fortuito, incluyéndose dentro de éstos 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.

## **XII.- DERECHO DE INSPECCIÓN**

Los envíos pueden ser objeto de controles y revisiones por organismos aduaneros, policiales, postales, de salud u otros, los que el remitente declara conocer y aceptar. Globalcourier se reserva el derecho, más no la obligación, a inspeccionar un envío cuando ello sea requerido para dar cumplimiento a las exigencias de la autoridad en materia de transporte aéreo y legislación aduanera, o cuando se haya contratado la cobertura extendida. Asimismo, de constatarse la existencia de un envío de especies prohibidas, deberán efectuarse las denuncias ante los órganos competentes según las leyes pertinentes.

## **XII.- CARGO Y REEMBOLSOS**

En los envíos o recibos internacionales en que pueden derivarse cobros de derechos de internación, tales como aranceles aduaneros e impuestos, los cuales no están incluidos en la tarifa del servicio de transporte y, de ser exigibles, deberán ser sufragados 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 Globalcourier deberán ser reembolsados en forma previa a la entrega de los envíos.