



TRANVIAL
Transporte y logística

MANUAL DE POLÍTICAS DE ENVÍO

TRANVIAL
Transporte y logística



Vísita nuestro sitio web





ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

1 Normas de transporte de Tranvial 4

El envío	4
Prestacion del servicio	5
Intentos de entrega	6
Envíos prohibidos o restringidos	6
Embalaje	7

2 Declaración de embalaje y valor 9

Documentos	9
Encomiendas	9
Cobertura normal	10
Cobertura extendida	10

3 Recepción de reclamos 12

4 Responsabilidad 14

5 Derecho de inspección 15

Mercancias peligrosas	16
-----------------------	----



INTRODUCCIÓN

Estimado Cliente

Como empresa hemos querido comprometernos con ampliar nuestra cobertura operacional y sumar a nuestra cartera de productos el “Servicio de envíos” y así poder continuar prestando nuestros servicios a un mayor número de clientes pudiendo ayudar con la mayor normalidad a cientos de personas, emprendedores, empresas privadas y organismos estatales que actualmente cuentan con nuestros servicios.

Cabe destacar que nuestra nueva línea de negocios “Servicios de Envíos” comenzará a funcionar la semana del 21 de septiembre del 2020 en modalidad de servicios programados según información publicada en plataformas digitales de la Compañía.

El alcance Geográfico será entre la Quinta región y RM con envíos desde y hacia según planificación logística. Además, es importante destacar que los valores de envíos serán validados vía cotización formal para empresas privadas y estatales. Para el caso de personas Naturales y emprendedores se podrán calcular de forma automática el envío a través de nuestro sitio web.

1 Normas de transporte de Tranvial

a. El envío

El transporte de todos los envíos cuya conducción se encargue a Tranvial se regirá por el presente instrumento y por la Guía de Servicios, los cuales se encuentran disponibles en nuestras sucursales y en nuestro sitio web, 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, dentro del país, 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 Tranvial y/o por las autoridades pertinentes; (III) se encuentra embalado correctamente de acuerdo con 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 anteriores, los gastos de devolución o reenvío serán de cargo del remitente, asumiendo éste toda responsabilidad por los daños que deriven de ello tanto para Tranvial como para los envíos de otros clientes.

Tranvial se reserva el derecho a no 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 o retiro de un envío por parte de Tranvial no constituye en caso alguno la aceptación de que éste cumpla con las condiciones arriba indicadas, ni aún en caso de que Tranvial hubiere iniciado y/o concluido el transporte.

b. Prestación del servicio:

Tranvial 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 Tranvial 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 éste sea entregado en una dirección distinta a la indicada originalmente, Tranvial podrá aceptar dicha reconducción, la que en todo caso será de cargo del remitente.

c. Intentos de entrega:

Tranvial 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.

Si dentro del tiempo solicitado por el remitente Tranvial 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.

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

d. 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.

Tranvial no permite el transporte de dinero; documentos valorados, tales como instrumentos financieros, valores, 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.



Tranvial no será responsable en caso de que el cliente transporte alimentos perecibles, objetos y/o medicamentos o insumos que requieran refrigeración o condiciones especiales de transporte, las que Tranvial no provee, no respondiendo ésta por ningún perjuicio que derive de la perecibilidad o la pérdida de la cadena de frío de éstos o de sus condiciones, aún en caso de retrasos, averías o daños, pudiendo en dichos casos Tranvial retener y en caso necesario destruir o reconducir con cargo y riesgo del remitente todos aquellos envíos.

Adicionalmente, Tranvial 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 éste que Tranvial no responderá en caso alguno por pérdidas o daños ocasionados ya sea por la pérdida, daño, extravío o retraso de los mismos.

e. 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 debidamente protegido, para que éstos permitan un transporte seguro con un cuidado razonable en su manipulación. Igualess consideraciones serán aplicables en caso de que el remitente utilice material de embalaje de Tranvial.



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

Tranvial 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 Tranvial podrá rechazar un envío, suspender o cancelar su transporte en caso de que éste 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 Tranvial no constituye en caso alguno la aceptación de la idoneidad de su embalaje.

2 Declaración del contenido y valor

a. 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 encomiendas.

En el caso de extravío, merma o daño de documentos atribuibles a Tranvial 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, Tranvial otorgará un certificado de pérdida no respondiendo en caso alguno por ningún impuesto o cargo que de ello derive.

Iguales consideraciones que los documentos se aplicarán a las valijas.

b. 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, Tranvial se reserva el derecho a no admitir el envío. Respecto del contenido, bastará con una descripción genérica. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de extravíos, mermas o daños atribuibles a Tranvial, el remitente deberá en todo caso acreditar suficientemente el valor real de su envío para efectos de la eventual indemnización a que haya lugar.



*** Cobertura normal:**

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

*** Cobertura extendida:**

En caso de que el valor del contenido sea superior a \$50.000 (cincuenta mil pesos), el cliente podrá pagar un cargo equivalente al 1% del valor declarado a efecto de acceder a la cobertura extendida de su envío.

Habiendo contratado el cliente la cobertura extendida, en caso de extravío, merma o daño del envío imputable a Tranvial, éste será indemnizado en el menor valor entre el valor real efectivamente acreditado del envío y el valor declarado. El valor máximo de declaración de un envío será de \$10.000.000 (diez millones de pesos), no respondiendo en caso alguno Tranvial respecto a envíos que superen dicha cifra, sea que contengan una o varias especies.

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 6.2 anterior, éste acepta expresamente:

- a) Que en ningún caso su envío tendrá un valor superior a \$50.000 (cincuenta mil pesos).
- b) Que en caso de pérdida, merma o daño del envío imputable a Tranvial, 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).

TRANVIAL
Transporte y logística

3 Recepción de reclamos

Todo reclamo deberá efectuarse por escrito vía **sitio web** sección “**Contáctenos**”, dentro del plazo de 20 días hábiles desde la fecha de admisión del envío.

En caso de mermas o daños imputables a Tranvial, 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.

Tranvial no aceptará ninguna reclamación realizada fuera de los plazos indicados o cuando no se hubieren cumplido por parte del remitente las obligaciones que por el presente contrato se le imponen.

Los reclamos deberán ser fundados, acompañando en su caso los documentos necesarios para acreditar el valor de lo transportado según se expresa en el número 6 anterior.

En caso de mermas o daños deberá acompañarse el embalaje original o fotografías de éste, a solicitud de Tranvial.



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 Tranvial; y en caso de transcurrir dicho plazo sin que se hubiere acompañado la información que permita resolver su reclamo, éste será desestimado previa notificación al remitente.

En caso de contar con la información o antecedentes requeridos Tranvial atenderá y resolverá los reclamos dentro del plazo de 20 días hábiles, pudiendo extender dicho plazo en 10 días hábiles adicionales.

Para el cómputo de los presentes plazos, se considerarán inhábiles los sábados y los festivos.

TRANVIAL
Transporte y logística

4 Responsabilidad

Habiendo recibido Tranvial los envíos ya embalados ésta cumple su cometido con entregarlos en la dirección indicada sin lesión exterior alguna.

La responsabilidad de Tranvial por extravíos, mermas o daños se extingue en la forma establecida en la ley o si notándose sustracción o daño al tiempo de abrir los envíos, el destinatario o remitente no hicieren reclamación alguna dentro de las 24 horas siguientes a la recepción.

Tranvial 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 Tranvial 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.



5 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.

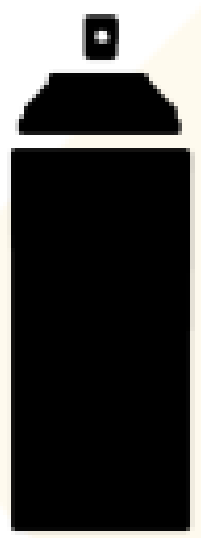
Tranvial se reserva el derecho, más no la obligación, a inspeccionar un envío cuando ello sea requerido para dar cumplimiento a las exigencias de la autoridad en materia de transporte y legislación aduanera, o cuando se haya contratado la cobertura extendida.

Asimismo, de constatare la existencia de un envío de especies prohibidas, podrán efectuarse las denuncias ante los órganos competentes.

TRANVIAL
Transporte y logística

a. Mercancías peligrosas

Tranvial no transporta mercancías peligrosas, por ser un riesgo para la salud, la seguridad y la propiedad de las personas o el **Medioambiente**.
No ocultes este tipo de mercancías para su envío.



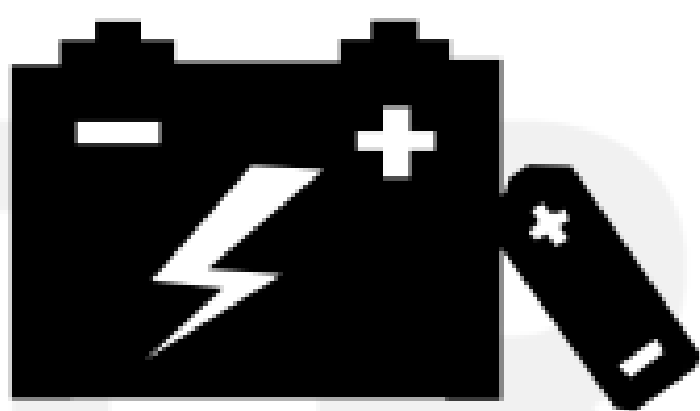
Aerosoles y
gas comprimido



Materias tóxicas
e infecciosas



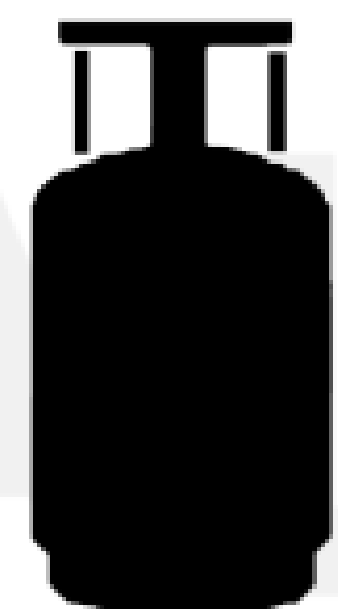
Materias corrosivas



Materias peligrosas
diversas



Sustancias radioactivas



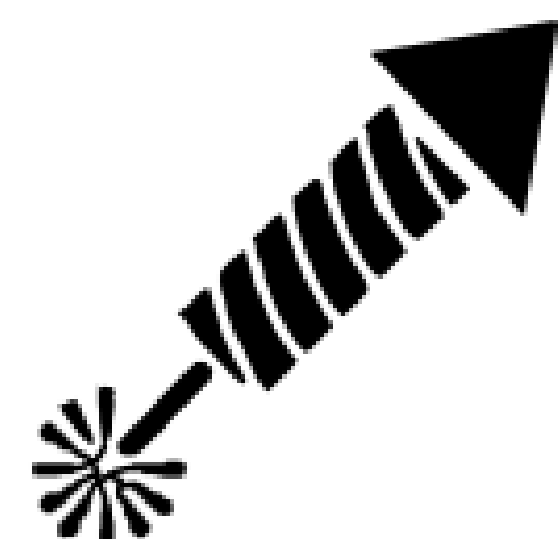
Gases inflamables



Líquidos inflamables



Materias inflamables



Explosivos



Si tienes dudas, puedes consultar a nuestros colaboradores en cualquier sucursal de Tranvial, quienes podrán orientarte.

También, puedes usar nuestro formulario de contacto, llamarnos al **+56932039230** o *preguntarnos en Instagram o en Facebook.*



TRANVIAL
Transporte y logística

Visita nuestro sitio web

