



Términos y Condiciones de Servicio.

(Fecha actualización 01 abril 2022)

(I) Tarifas:

Nuestra tarifa estándar es la siguiente:

Normal 24h R.M. Urbano	Normal 24h R.M. Rural	Express 8h R.M. Urbano	Regiones V y VI desde:
\$ 2.900	\$ 3.500	\$ 6.900	\$ 3.900
Urbano incluye todas las comunas NO periféricas de la R.M.	Consultar abajo el detalle de todas las comunas denominadas "R.M. rurales"	Retiramos y entregamos mismo día solo en R.M. urbano solicitando hasta las 14:00	Desde Santiago despachamos a las principales comunas de la V y VI región.

- Para clientes especiales de alto volumen de entrega tenemos tarifas rebajadas, preguntale a uno de nuestros ejecutivos si puedes acceder a tarifa especial.
- Si necesitas facturación y pago mensual comunícate con nuestros ejecutivos.
- Todos los valores incluyen IVA, entregamos Factura (con IVA) y también boleta electrónica que te llegan por correo después de completar el proceso de pago.
- Las comunas de Región Metropolitana **Rural** son las siguientes:
San Bernardo, Alhue, Buin, Calera De Tango, Colina, Curacavi, El Monte, Isla De Maipo, Lampa, Melipilla, Padre Hurtado, Paine, Peñafior, Pirque, San José De Maipo, Talagante, Til Til y sectores alejados del radio urbano.





Términos y Condiciones de Servicio.

(II) Retiros:

1. Retiramos solo en Región Metropolitana.
2. Días de retiro: lunes a viernes 8:30 a 20:00.
3. Cantidad mínima: Desde **2** paquetes Santiago urbano.
6 paquetes Santiago rural.
4. Costo del retiro: **Sin costo.**
5. Recuerda pegar la etiqueta a tu paquete para evitar errores de entrega.
6. Cuando agendas tu retiro puedes escoger el día exacto de nuestra visita a buscar los paquetes, e incluso puedes agendar para retiro el mismo día siempre que completes el proceso de agendamiento antes de las 14:00.
7. Para la opción Express recuerda preguntar por disponibilidad.
8. Nuestro sistema al final del proceso te entrega un PDF con las etiquetas listas para imprimir y pegar en los paquetes.

Ejemplo de etiqueta:



(III) Entregas:

1. Por el momento entregamos en Región Metropolitana, V y VI.
2. Días de entrega: lunes a viernes 8:30 a 20:00.
3. Entregas en V y VI región son realizadas en 3 días hábiles.
4. Los paquetes retirados el día viernes serán despachos el día lunes.
5. Costo de cada entrega ***revisar ítem (I) tarifas** de este documento.
6. Cada paquete tiene un máximo de 2 intentos de entrega. Si luego de esto no logra ser entregado al cliente final, un ejecutivo se contactará para coordinar la entrega el domicilio de origen.





Términos y Condiciones de Servicio.

(IV) Cobertura:

- Desde región Metropolitana enviamos a V y VI región.
- Por el momento NO tenemos cobertura de envío desde regiones a Región Metropolitana ni otras regiones.
- Tenemos algunas “zonas rojas” a las cuales NO podemos ingresar por seguridad de nuestros conductores y protección de la carga transportada. Consulta por las zonas rojas con tu ejecutivo.

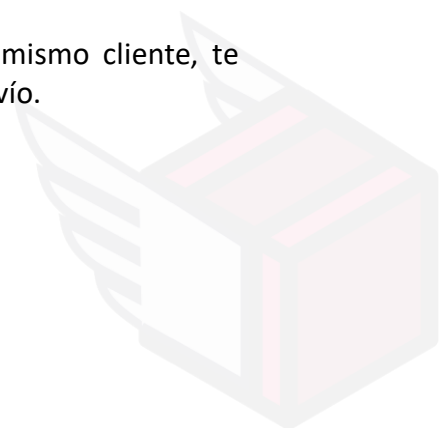
(V) Seguro de carga:

- Nuestro seguro cubre daños, perdidas y robos de los productos, y para activarlo solo **debes agregar en tu solicitud una breve descripción de la mercadería e incluir su valor**. Es importante saber que el seguro cubre hasta un monto máximo de **2 UF IVA** incluido por paquete.
- El seguro se paga hasta en 10 días hábiles desde el “incidente” una vez verificada la denuncia con carabineros en caso de asalto y seguimiento de nuestro equipo legal.
- El seguro No cubre artículos prohibidos.
- El seguro **No cubre** artículos no declarados en la orden de envío con descripción y valor exacto.
- Es estrictamente necesario contar con la declaración de carga para poder hacer valido el seguro.

(VI) Tamaño de la carga:

- El tamaño máximo es de **60x60 cm** por lado.
- El peso máximo es de **8KG** por paquete dentro de Santiago
- Para regiones el peso máximo es de **5KG**.
- Si necesitas enviar algo que exceda los limites debes consultar con nuestros ejecutivos de contacto para fijar un recargo de la tarifa (solo dentro de Santiago).

El cobro es por paquete si tienes más de una encomienda a un mismo cliente, te sugerimos juntarlos dentro del mismo bulto a fin de solo pagar un envío.





Términos y Condiciones de Servicio.

(VII) Seguimiento de un envío:

- Una vez creada una orden de envío te enviaremos un correo con el resumen de todos los envíos incluidos en dicha orden. En este correo se incluye un link de seguimiento donde podrás ver el estado de cada envío, también le enviaremos un correo al cliente final donde podrá ver únicamente el estado de su paquete.

(VIII) Uso de la plataforma:

A: Para iniciar debes registrarte en nuestra plataforma.

<https://clientes.hsl.express/registrations/new>

B: Debes iniciar sesión con tu usuario y password.

https://clientes.hsl.express/users/sign_in

C: una vez dentro de nuestra plataforma solo debes seguir las instrucciones y los pasos a seguir, de todas maneras, el orden es el siguiente:

- 1 Crear orden de envío.
- 2 Confirmar datos de retiro.
- 3 Ingresar manual o con plantilla Excel los datos de las entregas.
- 4 Recuerda completar todos los datos de tus clientes.
- 5 pagar con WebPay el total de tus envíos.
- 6 esperar a que llegue un móvil a recolectar tus paquetes.

(IX) Cancelación del servicio:

- Todas las cancelaciones del servicio son válidas previamente a entregar el paquete, una vez entregado se entiende como servicio completado.
- Una vez realizado el retiro **NO** se hace devolución del dinero y se devuelve el paquete en la próxima visita a la tienda.
- Si se cancela el servicio antes del retiro la devolución tiene un descuento de 5% por concepto de costo financiero que implica la devolución y se realizará dentro de los próximos 10 a 15 días hábiles.
- Se debe coordinar en info@hsl.express





Términos y Condiciones de Servicio.

(X) Productos Prohibidos:

- Comida y bebestibles.
- Plantas.
- Materiales y residuos peligrosos.
- Psicotrópicos y estupefacientes, salvo que su posesión o traslado sea lícita conforme a las disposiciones legales.
- Armas de fuego, replicas, explosivos y similares.
- Animales.
- Alimentos perecibles, que no cumplan con las condiciones de higiene y seguridad adecuadas.
- Dinero o títulos de crédito al portador o negociables.
- Cualquier otro producto que no cuente con el permiso específico o bien, lo restrinja alguna ley.
- Cristalería y artículos de cerámica, a excepción que estén muy bien envueltos en papel burbuja y caja con indicación frágil.

(XI) Aceptación de términos y condiciones.

Al crear una cuenta y hacer uso de nuestra plataforma web se da por asumido que el usuario acepta todos los términos y condiciones establecidos en este documento.

EQUIPO HSL EXPRESS

