



REGLAS DE DESPACHO

(v3.00 Oct 2024)



La manera más simple de enviar

| | | |
|----|---|---|
| 1. | EL SERVICIO | 2 |
| 2. | LOS DESPACHOS..... | 2 |
| 3. | POSVENTA, SOPORTE Y RECLAMOS..... | 4 |
| 4. | COBERTURA POR MERMAS, EXTRAVÍOS, ROBOS, DETERIOROS O PÉRDIDA DE VALOR | 6 |
| 5. | DERECHO A INSPECCIÓN..... | 7 |



1. EL SERVICIO

Sendu en una plataforma tecnológica que facilita la intermediación entre operadores logísticos (Los "Couriers") y vendedores de comercio electrónico ("La Tienda"), que solicitan un servicio de transporte para un objeto (el "Despacho"), con destino final a un cliente de La tienda ("El shopper").

La plataforma ofrece a la Tienda las siguientes funcionalidades:

- Creación de despachos con un courier seleccionado por la Tienda
- Información de seguimiento o "Tracking" del despacho
- Autogestión de post venta de los despachos, entre Tienda y Courier

2. LOS DESPACHOS

a. Admisión

Es la forma en que La Tienda hace entrega del despacho, físicamente, al courier. Esto puede ser mediante la solicitud de retiro en la plataforma, o mediante entrega en una oficina o sucursal comercial del Courier.

- **Manifiesto de retiro:** En caso de que La tienda haya solicitado retiro, debe solicitar que El Courier firme el Manifiesto de retiro, por cuanto este es el principal comprobante de que el retiro fue efectuado y la mercadería está en poder del Courier.
- **Comprobante de sucursal:** En caso de que La tienda haya acudido a dejar los envíos a una oficina comercial, debe guardar los comprobantes que sean emitidos por la oficina, por cuanto este es el principal comprobante de que el retiro fue efectuado y la mercadería está en poder del Courier

b. Tiempos de tránsito

Es el tiempo que transcurre desde que el Courier recibe físicamente el despacho, hasta que hace el primer intento de entrega. Estos valores dependen del destino región, comuna, tipo de servicio contratado y Courier. Para cada caso, Sendu expone en su plataforma el tiempo de tránsito.

Fechas especiales: Se entiende por fechas especiales, aquellas que representan un aumento de volumen de ventas y envíos, asociadas usualmente a eventos comerciales como Navidad, Día de la Madre, Cyber Day, Cyber Monday y otros. El cliente entiende y autoriza el aumento en los tiempos de tránsito en estas fechas, tiempos que serán expuestos en la plataforma de cara a Cliente. Asimismo, la operación de retiro desde bodega podría sufrir alteraciones en su frecuencia.

c. Lugar de entrega

La Tienda entiende y acepta que,

- Los envíos a direcciones que dispongan un área central de recepción (edificios, departamentos, condominios, empresas, instituciones públicas o de naturaleza similar, etc.) podrían ser entregados en dicha área.
- Sendu acredite la entrega de todo envío, ya sea por medios físicos o electrónicos, la cual constituirá plena prueba para todos los efectos.



d. Cobertura geográfica

Son los lugares de destino donde es posible entregar un despacho, los cuales varían para cada courier. Para exponer la cobertura existente, Sendu muestra en la plataforma la factibilidad de realizar dicho despacho, o no.

e. Intentos de entrega

Es la cantidad de veces que un mismo despacho, será intentado entregar. Se realizará hasta dos intentos de entrega por cada uno, 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 y servicio de mismo día de entrega.

f. Valor de transporte

Es la tarifa que tendrá el envío final. Su cálculo, es en base al peso físico y peso volumétrico, siendo el final el mayor entre ambos. El peso volumétrico se calcula en base a los centímetros de Alto x Ancho x Largo, dividido en 4000.

g. Envíos prohibidos

La tienda o remitente declara que su despacho no contiene objetos cuyo transporte esté prohibido o restringido por las leyes, o que impidan su transporte en condiciones seguras.

La prohibición de transporte aplicará para lo siguiente: Dinero; documentos valorados, tales como instrumentos financieros, valores, vales u otros instrumentos al portador; sustancias peligrosas en general, como productos inflamables o explosivos, radioactivos, tóxicos, corrosivos, explosivos; animales o insectos, muertos o vivos; partes o totalidad del ser humano; restos mortales; armas de fuego; municiones; artículos que expidan mal olor, o cualesquiera otras que puedan dañar a los empleados o a los objetos postales.

Se prohíben el opio, morfina, cocaína, marihuana u otros estupefacientes, en cualquier forma.

Sendu no será responsable en caso de que se transporten alimentos perecibles, objetos y/o medicamentos o insumos que requieran refrigeración o condiciones especiales de transporte, las que Los Couriers no proveen, 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 El courier retener y en caso necesario destruir o reconducir con cargo y riesgo del remitente todos aquellos envíos.

Sendu deja 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 Sendu no responderá en caso alguno por pérdidas o daños ocasionados ya sea por la pérdida, daño, extravío o retraso de los mismos.

h. Embalaje

Los despachos deberán estar debidamente embalados, para soportar las condiciones de un transporte que no proporciona un tratamiento especial para los envíos señalados



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.

Es responsabilidad del remitente garantizar el debido embalaje de sus despachos y que su contenido esté adecuadamente asegurado y empaquetado, envuelto, acolchado y debidamente protegido, de tal modo que pueda evitar que se le causen daños propios o a otros despachos contiguos.

El remitente acepta que Sendu o un Courier 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 Sendu o un courier no constituye en caso alguno la aceptación de la idoneidad de su embalaje.

i. Información de origen, destino y producto

Cada despacho tiene una serie de información propia del mismo, que permite la gestión de transporte y la correcta entrega a destinatario, o devolución a remitente. Esta información consta de dirección, contacto telefónico, correo electrónico y nombre/apellido, tanto para destinatario como para remitente. Adicionalmente, consta de información acerca del producto, tales como la “referencia” propia para la identificación de la tienda, Categoría de producto, valor declarado, peso físico y el volumen.

Toda la información deberá ser ingresada mediante la plataforma que Sendu pone a disposición para la Tienda. Un intento de entrega, está sujeto a que la información acerca del remitente, destinatario y producto sean correctas. En caso contrario, Sendu podría inhabilitar el intento de entrega y/o cobrar al remitente los gastos que impliquen la gestión de este producto en un nuevo intento de entrega o hasta su devolución.

3. POSVENTA, SOPORTE Y RECLAMOS

a. Definiciones

- i. Se llamará “posventa” toda acción que tenga relación con una orden de transporte.
- ii. Se llamará “soporte” toda acción que tenga que ver con cosas que no sean de la operatividad de una orden de transporte, como: Uso de la plataforma, retiros de mercadería, dudas de facturación, etc.

b. Solicitud de posventa o soporte

El ingreso de una solicitud de soporte, o reclamo, solo podrá ser ingresado por parte de la tienda afectada, y mediante los medios que Sendu dispone. Este es el formulario de soporte que se encuentra en la parte izquierda inferior de la plataforma, una vez que se inicia sesión.

c. Declaración de carga

La acción de la declaración de carga, se realiza automáticamente al momento de crear la orden, para lo cual la Tienda debe haber proporcionado los antecedentes del producto al momento de crear la Orden en Sendu, de modo de asegurar que la información que se puede reclamar posteriormente, sea consistente y fidedigna. El detalle de la información necesaria a declarar, es la siguiente:



- *Descripción del Producto:* Se debe ingresar el campo “Categoría de Productos” con una breve descripción general del producto a despachar.
- *Valor del producto:* Se debe ingresar en el campo “Valor declarado” en la plataforma, y debe corresponder al valor de la factura, la cual será solicitada por Sendu para respaldo.
- *Tipo de documento:* Se refiere si es Boleta, Factura, Guía de despacho u otros disponibles a elección en la plataforma.
- *Número de documento:* Se refiere al número correlativo del tipo de documento, el que debe ser consistente con el tipo de documento y valor declarado.

En caso de inconsistencia o falta de los datos previamente expuestos, La tienda pierde el derecho a reclamar el valor del contenido.

d. Acreditación del monto declarado

La acreditación, es requerida cuando un reclamo se transforma en una indemnización y tiene por finalidad corroborar la información declarada en la instancia previa, indicada en el párrafo precedente.

La acreditación puede ser presentada en formato digital al momento de ser solicitada por Sendu.

e. Posventa proactiva automática

- i. Sendu realiza una posventa proactiva y automática, que significa que se abre un caso de posventa en la plataforma sin necesidad de acción por el usuario, pero visible para el mismo, y que quedará en el estado de posventa “Consultando al Courier”. Esto sucede a las 48 hrs de atraso de entrega respecto a la fecha prometida. Esto es debido a que los couriers hacen 2 intentos de entregas.
- ii. La tienda puede revisar las posventas en el panel de notificaciones y en el menú de posventa, y debe proveer las herramientas que solicite Sendu en su debido momento, para poder continuar con la gestión de la misma.



f. Plazos de posventa para la tienda “cliente”

| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
|------------------|---------------------------------------|-------------|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| * Plazo en días | | | PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 | |
| QUIEN LA EJECUTA | | | CLIENTE | TRANSPORTE | CLIENTE | TRANSPORTE | |
| COMPROMISO | | | Plazo para abrir una posventa | Tiempos para primera respuesta | Plazo para entregar más antecedentes | Plazo para la respuesta | |
| DETALLE | | | - | Plazo inicia finalizado paso 1 | Plazo inicia finalizado paso 2 | Plazo inicia finalizado paso 3 | |
| | | | Posible iteración entre paso 3 y 4 | | | | |
| ESTADO | Está entregado con daños o mermas | Chilexpress | Plazo formal Lo + usual | 3 dh | 5 dh 1 dh | 10 dh | 5 dh 3-4 dh |
| | | Starken | Plazo formal Lo + usual | 2 dh | 20 dh 1 dh | 5 dh | 20 dh 2-3 dh |
| | | Bluexpress | Plazo formal Lo + usual | 2 dh | 30 dh 2 dh | 15 dh | 30 dh 4-5 dh |
| | | Correos | Plazo formal Lo + usual | 2 dh | 30 dh 2 dh | 15 dh | 30 dh 4-5 dh |
| | | OTS | Plazo formal Lo + usual | 2 dh | 5 dh 1 dh | 15 dh | 15 dh 2-3 dh |
| | | Rayo | Plazo formal Lo + usual | 2 dh | 30 dh 1 dh | 15 dh | 30 dh 2-3 dh |
| | | Chilexpress | Plazo formal Lo + usual | 20 dh | 5 dh 1 dh | 10 dh | 5 dh 2-3 dh |
| | No llegó o desconocimiento de entrega | Starken | Plazo formal Lo + usual | 20 dh | 20 dh 1 dh | 5 dh | 20 dh 2-3 dh |
| | | Bluexpress | Plazo formal Lo + usual | 30 dh | 30 dh 1 dh | 15 dh | 30 dh 4-5 dh |
| | | Correos | Plazo formal Lo + usual | 180 dh | 30 dh 1 dh | 15 dh | no especifica 4-5 dh |
| | | OTS | Plazo formal Lo + usual | 30 dh | 30 dh 1 dh | 15 dh | 30 dh 4-5 dh |
| | | Rayo | Plazo formal Lo + usual | 30 dh | 30 dh 1 dh | 15 dh | 30 dh 2-3 dh |
| | | Chilexpress | Plazo formal Lo + usual | 20 dh | 5 dh 1 dh | 10 dh | 5 dh 2-3 dh |
| | | Starken | Plazo formal Lo + usual | 20 dh | 20 dh 1 dh | 5 dh | 20 dh 2-3 dh |

4. COBERTURA POR MERMAS, EXTRAVÍOS, ROBOS, DETERIOROS O PÉRDIDA DE VALOR

a. Responsabilidades

La responsabilidad de Sendu por Mermas, extravíos, robos pérdidas de valor se extingue en la forma establecida en la ley o si notándose sustracción o daño al momento de abrir los envíos, el destinatario o remitente no hicieron reclamación alguna dentro de las 48 horas siguientes convenidas, a la recepción. Sendu 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 Sendu 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.



b. Montos a indemnizar

Para aquellas solicitudes de soporte o reclamos que cumplan con la forma, plazos, declaración y acreditación correspondiente, se ofrece una cobertura por courier, la que se transmite en la siguiente tabla:

| Courier | Valor declarado en Sendu | Valor del seguro | Obligatorio | Indemnización | Tope indemnización | Requiere Boleta/Factura |
|-------------|--------------------------|--------------------------|-------------|----------------------|--------------------|-------------------------|
| Chilexpress | \$0 - \$3.000.000 | 0,5% del valor declarado | Si | Valor neto producto | \$3.000.000 | No |
| Starken | \$0 - \$50.000 | sin costo | - | Valor neto producto | \$50.000 | No |
| Starken | \$50.000 - 18 UF | sin costo | - | Valor neto producto | 18 UF | Si |
| Starken | 18 UF - \$10.000.000 | 0,6% del valor declarado | Si | Valor neto producto | \$10.000.000 | Si |
| Bluexpress | \$0 - \$85.000 | sin costo | - | Valor neto producto | \$85.000 | Si |
| Bluexpress | \$85.000 - \$10.000.000 | 0,6% del valor declarado | Si | Valor neto producto | \$10.000.000 | Si |
| Rayo | \$0 - \$500.000 | 0,5% del valor declarado | Si | Valor neto producto | \$500.000 | Si |
| OTS | Cualquiera | sin costo | - | Valor bruto producto | \$100.000 | Si |

c. Metodología:

En caso de que una orden pase a proceso de indemnización y este el mismo sea aceptado para pago, el monto a indemnizar podrá ser descontado en las siguientes facturaciones. Para dar curso a una indemnización, el cliente deberá firmar la “Carta de conformidad” que se proporciona en la plataforma Sendu, la cual indica monto y la orden a indemnizar. El tiempo de firma máximo es de 30 días desde presentada la carta en la plataforma. Luego de este plazo, se dará por anulado el proceso.

d. Respaldo del valor a indemnizar

Sendu podrá pedir un respaldo del monto de indemnización, el que debe entregado por cliente: Este respaldo deberá ser un documento tributario legalizado por el SII, y debe coincidir con el monto especificado de la mercadería al momento de crear la orden, y el número de documento (por ej, boleta o factura) debe ser coincidente también con lo ingresado en la plataforma.

e. Protección Plus (ofrecida por Sendu)

Tiene un costo de 1,8% del valor declarado, con un costo máximo de \$9.000 por unidad despachada, cubriendo hasta \$500.000 por orden de transporte. Se contrata para cada despacho desde la plataforma de forma voluntaria.

5. DERECHO A INSPECCIÓN

Los despachos pueden ser objeto de controles y revisiones por organismos aduaneros, policiales, postales, de salud u otros, los que el remitente (“La Tienda”) declara conocer y aceptar. Sendu se reserva el derecho, mas 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. Asimismo, de constatarse la existencia de un envío de especies prohibidas, podrán efectuarse las denuncias ante los órganos competentes.