

Términos Generales Servicio de Encomienda

Se entiende como Servicio de Encomienda al envío o transporte de documentos, encomiendas, cajas o bultos por vía terrestre, asociados a un voucher de reserva de servicio, el cual será emitido una vez se concrete la reserva, en adelante "envío". El transporte de dicho envío se realizará en vehículos (taxi o Minibús) según cliente seleccione al momento de la reserva sin perjuicio que pudiera modificarse este en el caso de disponibilidad, manteniendo el resguardo de dar cumplimiento al espacio requerido para el transporte de dicho envío.

Se entiende por Taxi a Vehículo sedán con capacidad máxima de 450 lts. (Foto 1).

Se entiende por minibús a Vehículo con capacidad máxima de 900 lts. (Foto 2)



Foto 1



Foto 2

Ejecución del Servicio

TRANSVIP transportará el envío dentro de los horarios previstos y acordados con anterioridad, velando por la seguridad y el respeto de las normativas legales vigentes. Sin perjuicio de lo anterior, la empresa no podrá garantizar el cumplimiento de estos horarios en caso de eventos fortuitos o de fuerza mayor; por ejemplo: accidentes, cortes de carreteras, imposibilidad de acceso a la ruta, entre otros. En caso de necesidad, Transvip, sin previo aviso, puede hacerse sustituir por otros transportadores si fuere necesario.

El remitente certifica que su envío: a) contiene Nombre completo de quien envía y recibe la encomienda; b) contiene Rut de quien envía y recibe la encomienda; d) contiene teléfono de quien envía y recibe la encomienda; e) contiene dirección completa y clara de quien envía y recibe la encomienda; e) contiene detalle y valor real del contenido del mismo; f) asegura la presencia de quien reciba en el lugar de destino; f) no contiene especies cuyo transporte se encuentre prohibido por TRANSVIP y/o las autoridades pertinentes los cuales se especifican en siguiente párrafo.

TRANSVIP prohíbe el transporte de sustancias peligrosas como Líquidos inflamables, tóxicos, explosivos, corrosivos, ácido, gas comprimido, armas de fuego, municiones; así como también prohíbe el transporte de bebidas alcohólicas, animales, documentos valorados y transporte de dinero.

El cliente al proporcionar sus datos personales conoce, acepta y autoriza a TRANSVIP a utilizar y tratar de forma automatizada sus datos personales e información suministrada, los cuales formarán parte de la base de datos de TRANSVIP y podrán ser utilizados, en forma enunciativa, más no limitativa, para: identificar, ubicar, comunicar, contactar, enviar información y/o bienes al pasajero. Del mismo modo, acepta y autoriza el envío y/o transferencia de estos datos a terceros, así como cualquier otra utilización que la TRANSVIP estime conveniente de acuerdo con la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de carácter personal.

La información de los pasajeros podrá ser guardada en nuestras bases de datos y manejada en forma confidencial para usos exclusivos de la empresa.

El servicio de entrega de encomienda tendrá como tiempo máximo de espera quince (15) minutos en el lugar indiciado de origen. Luego de este tiempo podría perder la reserva del servicio sin que exista derecho a compensación o devolución alguna ni a reprogramación del servicio.

En el caso que no se pudiera realizar entrega de envío en lugar de destino, o bien, el receptor de dicho envío no acepta su entrega, TRANSVIP se contactará con cliente que hace envío de este y coordinará su devolución, generando el cobro correspondiente a los gastos asociados por el viaje de retorno de dicho envío, el cual será cargado en el monto final a pagar.

Límite de Responsabilidad

TRANSVIP sólo se responsabiliza legalmente por hasta 5 UTM en caso de pérdida o daño de lo transportado.

TRANSVIP no se hará responsable en el caso que el cliente transporte alimentos perecibles, medicamentos, objetos u otro que requiera de refrigeración o condiciones especiales de transporte en las que se requiera cadena de frío, no respondiendo sobre la pérdida o perjuicio que derive de la pérdida o perecibilidad de aquello.

TRANSVIP deja constancia que, ante la pérdida de cualquier documento, no responderá en ningún caso por pérdidas, daños o perjuicios ocasionados a raíz del daño, deterioro, retraso en la entrega o pérdida de dicho documento.

Condiciones de Compra de Servicios

La reserva se realizará vía web, app y contact center y esta deberá estar pagada al momento de iniciar el servicio por el monto estimado según datos proporcionados por el cliente al momento de hacer la reserva. En el caso de producirse un cobro adicional a dicho monto debido a pago de estacionamiento, peaje, kilómetros adicionales y otro que signifique un incremento sobre la tarifa estimada originalmente, se cargará como adicional en el por pagar sobre la tarifa original.

En dicha reserva podrán hacerse efectivos cupones de descuento los cuales deberán ser entregados como parte de la información al momento de hacer la reserva y así incluir este como descuento en la tarifa estimada de cobro.

La información de la reserva será recibida vía correo electrónico junto con el link de pago según medios de pago aceptados por TRANSVIP: tarjetas de crédito Visa, MasterCard, Diners Club y American Express.

El uso, condiciones de pago y otras condiciones aplicables a las tarjetas de crédito, son de exclusiva responsabilidad de su emisor.

Las tarjetas de crédito Visa, Mastercard, Diners Club y American Express son autorizadas por Transbank S.A., quien emite un comprobante de pago una vez este haya sido procesado exitosamente mediante webpay.

Las Tarifas de TRANSVIP son exentas de IVA.

Derecho de Retracto y Devoluciones

El proceso de devolución debe ser iniciado por el pasajero a través del formulario de contacto disponible en nuestro sitio web www.transvip.cl; comprometiéndose TRANSVIP a efectuar la devolución en un plazo no mayor a 15 días hábiles, en caso de que corresponda.

En caso de que el servicio no sea ejecutado por causas no imputables a TRANSVIP, este no será reprogramado y tampoco se realizará una devolución de dinero.

La responsabilidad de TRANSVIP se limita únicamente al valor del voucher pagado.

El correo de confirmación de servicio que se envía al momento de contratar se incluye el detalle de la reserva para su verificación.