

---

# GUÍA DE SERVICIOS DE ENCARGO V2.1

---



# GUÍA DE SERVICIOS

Todos los envíos se registrarán por las [Normas de Transporte de Geotravel](#) y por la presente Guía de Servicios acá expuesta, las cuales se encuentran publicadas en <https://geotravel.store/pages/servicios-de-encargos>

El presente instrumento contiene las condiciones aplicables a los Servicios Expresos con destino nacional.

Para obtener información de otros servicios de distribución como servicios adicionales y pago de cuentas (solo con cheque), entre otros, contáctenos en <https://geotravel.store/pages/servicios-de-encargos> o en [contacto@geotravel.cl](mailto:contacto@geotravel.cl).

<b>Servicios expresos</b>	Distribución de documentos, encomiendas, valijas con entrega certificada.
<b>Horario</b>	24 x 7
<b>Cobertura</b>	Solo en Región Metropolitana

A continuación, podrá encontrar una descripción de los servicios expresos de Geotravel, dependiendo del tipo de envío; del tiempo de entrega; de su admisión o retiro; de dónde se entregan los envíos y de quién paga los servicios.

## 1. ENVÍOS NACIONALES

### 1.1 TIPO DE ENVÍO

Geotravel admite el transporte de documentos, encomiendas y valijas, de acuerdo a las definiciones que se indican a continuación:

#### Documentos

Corresponde a todo aquel que se encuentre impreso en hojas o soporte de plástico (ejemplo: radiografía) y cuyo peso sea menor o igual a 1,5kg., su grosor sea menor o igual a 5cm y se encuentre embalado en un sobre de material flexible.

#### Encomiendas pequeña o valija

Caja, paquete, bolso de cuero, plástico u otro tipo de material cerrado mediante candado, o similar, el cual contiene documentos que cumpla con las siguientes condiciones:

- (I) Peso no superior a 3 kilos;
- (II) Que ninguna de sus medidas sea mayor de 35 cm largo, 25 cm de ancho y 15 cm de alto;
- (III) Que no tenga medidas o formas irregulares que impidan su procesamiento por medios de sistemas automatizados de envíos.

#### Encomienda Grande

Caja o paquete que cumpla con las siguientes condiciones:

- (I) Peso superior a 3 kilos;
- (II) Que sus medidas sean mayores de 35 cm de largo, 25 cm de ancho y 15 cm de alto.
- (III) Se transporta como máximo Encomiendas hasta 40 KG por unidad.

## 1.2 TIPOS DE ENTREGA

Geotravel ofrece los siguientes tiempos de entrega, dependiendo del origen y destino de los envíos.

### Dentro del mismo día

#### **PROGRAMADO**

Entrega antes de las 19:00 horas, siempre y cuando la encomienda sea retirada antes de las 17:00 horas desde su origen, después de este horario quedara programada la entrega o retiro para el siguiente día hábil desde las 09:00 horas en adelante.

Cobertura: origen y destino dentro y entre las siguientes comunas: Santiago, Providencia, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Huechuraba, Recoleta, Independencia, Conchalí, Renca, Quinta Normal, Cerro Navia, Lo Prado, Estación Central, Pedro Aguirre Cerda,

San Miguel, San Joaquín, Ñuñoa, La Reina, Macul, Peñalolén, La Florida, La Granja, San Ramón, La Cisterna, Lo Espejo, Cerrillos, Quilicura, Pudahuel, Maipú, El Bosque, La Pintana, Puente Alto.

Nota: Las coberturas de origen son las mismas para destinos.

#### **EXPRESS O DE MOMENTO**

Son las encomiendas retiradas dentro del horario de 09:00 a 17:00 horas que son despachadas inmediatamente después de su retiro.

Coberturas disponibles:

Con origen: Cerrillos\*, La Cisterna\*, La Reina\*, Las Condes, Lo Barnechea, Macul, Maipú\*, Ñuñoa, Providencia, San Miguel, Santiago, Vitacura, Valparaíso, Viña del Mar, San Antonio, Curauma\*. Nota (\*)

Con destino: Santiago, Conchalí, Huechuraba, Independencia, Quilicura, Recoleta, Renca, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Vitacura, La Reina, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, La Florida, La Granja, El Bosque, La cisterna, La Pintana, San Ramón, Lo espejo, Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel, Cerrillos, Estación Central, Maipú, Cerro Navia, Lo Prado, Pudahuel, Quinta Normal, San Bernardo, Puente Alto.

Disponible para su contratación en: solicitud de retiro a domicilio.

## 3. DE LA ADMISIÓN O RETIRO

### *ADMISIÓN O RETIRO EN DOMICILIO*

Los envíos podrán ser retirados por Geotravel en las oficinas o domicilios de nuestros clientes dentro de la región metropolitana, en la medida que cumplan con las condiciones para ser distribuidos. Al momento del retiro es necesario que el portador exhiba su cédula de identidad o pasaporte.

Geotravel sólo retirará los envíos que se encuentren debidamente embalados, es decir, que se encuentren en condiciones de ser transportados sin correr riesgos de derrame, filtración u otra acción que pueda producir daños a terceros o a los vehículos que realizan el transporte, los clientes podrán optar al agendamiento de retiros habituales.

## 4. DEL LUGAR DE ENTREGA

### ENTREGA EN DOMICILIO

Los envíos podrán ser dirigidos a un domicilio particular o laboral dentro de la región metropolitana.

Geotravel se reserva el derecho mas no la obligación a derivar a las sucursales de las empresas en convenio más cercanas los envíos que no puedan ser entregados a domicilio, de acuerdo a las Normas de Transporte, para que éstos sean retirados allí por sus destinatarios.

En caso de envíos que no puedan ser entregados a domicilio, éstos serán devueltos al remitente con cargo a éste. Los envíos que no puedan ser entregados o devueltos a su remitente, serán custodiados por Geotravel durante un plazo de 5 días corridos, término durante el cual el remitente o destinatario podrá reclamar su envío en <https://geotravel.store> o a [contacto@geotravel.cl](mailto:contacto@geotravel.cl). Concluido dicho plazo el cliente acepta expresamente que los envíos podrán ser eliminados, destruidos o liquidados por Geotravel. El almacenaje y reenvío podrán estar sujetos a cargos.

## 5. SERVICIOS ADICIONALES

### (I) Envíos Medical

Servicio especializado e integral para empresas que requieran transportar muestras e insumos médicos, productos farmacéuticos, prótesis o maquinaria, mediante un cuidado especial en el transporte, envíos monitoreados, atención personalizada y capacidad de reacción proactiva. Para acceder y cotizar a este servicio consultar en <https://geotravel.store/pages/servicios-de-encargos> o [contacto@geotravel.cl](mailto:contacto@geotravel.cl).

### (II) Desconsolidación

Por regla general todos los envíos deberán venir debidamente etiquetados, pese a lo anterior, Geotravel podrá recibir envíos consolidados (agrupación de dos o más piezas asociadas a una única orden de transporte) ya sean documentos o encomiendas que requieran de desconsolidación para poder emitir órdenes de transporte individuales.

# 6. ENVÍOS PROHIBIDOS O RESTRINGIDOS

## GEOTRAVEL NO TRANSPORTA:

- Paquetes sobredimensionados, se definen como piezas sobredimensionadas aquellas encomiendas que salen del estándar establecido por Geotrael y por lo tanto no cumplen una de las siguientes características: Peso más de 40 kilos, sobrepasa alguna de estas tres medidas: 1,2 metros de largo x 0,8 metros de ancho x 0,8 metros de alto, tiene un embalaje o forma irregular que impide su procesamiento mediante sistemas automatizados.
- Especies cuyo transporte se encuentre prohibido o restringido por las leyes o que impidan su transporte en condiciones seguras, ya sea por tierra o por aire y/o su libre y expedito ingreso o paso aduanero. De enviarse especies cuyo transporte aéreo se encuentre prohibido, Geotrael podrá rechazar el envío de acuerdo a las Normas de Transporte y en caso de existir una ruta terrestre podrá enviarlo por dicha ruta y mediante el tiempo de entrega más lento disponible. En caso de no existir ruta terrestre, Geotrael devolverá la pieza al remitente con cargo a éste.
- Dinero, documentos valorados, tales como instrumentos financieros, valores, vales vistas u otros instrumentos al portador.
- Sustancias peligrosas de todo tipo, productos inflamables, radioactivos, tóxicos, corrosivos, explosivos. En caso de haber enviado el remitente este tipo de sustancias, pese a la prohibición, éste será responsable de todo daño que derive para Geotrael, sus trabajadores y las piezas de otros clientes. En caso que sea necesario efectuar un procedimiento de retiro, tratamiento o control, ya sea preventivo o reactivo respecto de dichos envíos, Geotrael contratará con cargo al remitente a empresas certificadas para el tratamiento, conducción y disposición de dichas sustancias.
- Animales.
- Partes del ser humano y restos mortales.
- Armas de fuego y municiones.
- Geotrael deja expresa constancia de que el envío de documentos de presentación de licitaciones, propuestas o postulaciones de cualquier tipo y licencias médicas, se realizará a exclusivo riesgo del remitente, aceptando éste que Geotrael no responderá en caso alguno por pérdidas o daños ocasionados ya sea por la pérdida, daño, extravío o retraso de los mismos.}Para el envío antigüedades, reliquias y piezas similares de gran valor el remitente deberá asegurarse de que éstas vengam especialmente embaladas, y acompañadas de toda documentación necesaria para su libre circulación.
- 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. Geotrael no será responsable en caso que el cliente transporte alimentos perecibles, objetos y/o medicamentos o insumos que requieran refrigeración o condiciones especiales de transporte, las que Geotrael no provee, sin perjuicio de los Envíos Medical, 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 Geotrael retener y en caso necesario destruir o reconducir con cargo y riesgo al remitente todos aquellos envíos. Geotrael no será responsable por el retraso, extravío, merma o daño que experimenten los envíos cuyo transporte se encuentre prohibido de acuerdo a lo indicado en las Normas de Transporte y en la presente Guía de Servicios.

# 7. VALORES DEL SERVICIO E INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA

## (I) Valor del Servicio

El servicio puede ser cotizado previamente con nuestra central telefónica en el caso de ser programado con una anticipación mínima de 3 horas, y el valor neto corresponderá al servicio del móvil más un cargo determinado, según se especifique para cada caso en la Tabla de Valores anexa a esta guía. El valor en los casos de servicios urgentes o de momento, corresponderá igualmente al servicio del móvil más un cargo determinado, según se especifique en la Tabla de Valores, sin existir cotización previa por protocolo de gestión interna.

El transporte de encomiendas constituye una actividad gravada con IVA, por lo que será reflejado el valor total al cierre en cada período facturación.

## (II) Indemnización por pérdida.

En caso fortuito de pérdida o extravío de la encomienda, Geotravel responderá por un valor de hasta \$ 200.000, lo que será gestionado mediante la emisión de nota de crédito a favor del cliente en el mes en que se haya prestado el servicio en cuestión.