

## **ENCARGOS.CL**

### **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

ROGAMOS LEA DETENIDAMENTE EL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (EN ADELANTE EL CONTRATO) PARA LAS COMPRAS REALIZADAS DESDE CHILE A ESTADOS UNIDOS. LA SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SE INTERPRETARÁ COMO UN HECHO INEQUÍVOCO DE ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO.

La empresa “Encargos.cl”, representada por don **VARTAN ANDRÉS CRITICIAN VEGA**, chileno soltero, Cédula Nacional de Identidad 16.611.668-6, en adelante el prestador de los servicios, en el domicilio Juan Esteban Montero 5842 comuna de Las Condes, que por medio del presente contrato se individualizarán.

#### **1. Descripción del servicio**

La Empresa (Encargos.cl) actúa bajo el giro de comercializadora. Sus servicios se remiten exclusivamente a comprar un producto de Estados Unidos por El Cliente (vía internet) y contratar a una empresa transporte (Chilexpress S.A), para que lo reciba en su casilla en Miami Estados Unidos y lo envíe a Chile hasta la puerta de El Cliente.

Dado lo anterior es recomendable que El Cliente conozca las condiciones que Chilexpress S.A otorga a Encargos.cl en su servicio de transporte, esto incluye items como permisos y autorizaciones, obligaciones del cliente con respecto al transporte aéreo, costos, garantías, responsabilidades, seguros, entre otras. **(Ver anexo 2)**

#### **2. Límite de responsabilidad**

Encargos.cl no será responsable en ningún caso, dentro de los límites fijados por la ley aplicable, de los daños personales o del lucro cesante o daño emergente, o de los daños especiales, directos o indirectos, incluyendo, con carácter meramente enunciativo y no limitativo, los daños que sufra la mercadería hasta su llegada a destino, y que sean atribuibles a terceros. La empresa sólo es un comisionista que conecta el producto con Chilexpress para su transporte.

El riesgo del presente contrato recae en el comprador.

#### **3. Ley aplicable**

Para efectos del presente contrato la legislación aplicable será la ley chilena. Se entenderán incorporados al contrato los usos y costumbres del comercio internacional presentes al momento de la celebración de éste, y que las partes doten de validez.

Las reglas de capacidad, formación del consentimiento, y las eventuales controversias que surjan entre las partes del presente contrato se rigen por la ley chilena. Por lo tanto, se excluye la aplicación de cualquier otro derecho.

#### **4. Idioma dominante**

El idioma dominante en la relación contractual es el español. Las traducciones que obtengan los clientes para el entendimiento del presente contrato, no prevalecerán sobre esta versión original en español.

## **Anexo 1. Condiciones del servicio**

El servicio será prestado conforme se detalla a continuación: En primer lugar, el cliente realiza una cotización en nuestro sitio web ([www.encargos.cl](http://www.encargos.cl) o [www.encargo.cl](http://www.encargo.cl)) de un producto que se venda en Estados Unidos. La empresa le responde con los datos detallados de la suma de todos los valores a pagar. El cliente debe depositar el valor correspondiente al valor original del producto mencionado en la página web que desea comprar, transformado a Pesos Chilenos según el tipo de cambio mencionado en la cotización por Encargos.cl, para aceptar las condiciones del presente contrato. Realizado el depósito Encargos.cl efectúa la compra y adquiere el producto vía internet en la tienda señalada por el cliente. Una vez efectuada la compra del producto se le da orden a la tienda para el envío del producto a la casilla en Miami, Estados Unidos de Chilexpress S.A..

Arribado el producto a la casilla de Chilexpress S.A, el cliente se compromete a realizar el segundo pago faltante de la cotización (valor que puede variar en relación a la cotización original ya que las medidas y pesajes del producto que indicó el cliente en la cotización pueden diferir de las medidas y pesaje otorgado por aduana). Efectuado el total del segundo pago, la empresa de transporte Chilexpress S.A, se responsabiliza por el envío del producto a la dirección indicada por El Cliente.

### Pagos y costo del servicio:

La cotización es gratuita.

El cliente deberá pagar el costo de todos los servicios que se expresan en la tabla de tarifas que se le enviará en la cotización. Estos costos se dividen en tres principales áreas:

- Valor del producto en pesos chilenos según el tipo de cambio mencionado por Encargos.cl.
- Valor del transporte e impuestos en pesos chilenos según el tipo de cambio mencionado por Encargos.cl.
- Valor de comisión de Encargos.cl que corresponde a \$6000 + IVA más el 10% del valor del producto + IVA todo lo anterior en pesos chilenos según el tipo de cambio mencionado por Encargos.cl

El cliente para contratar con la empresa debe depositar el valor del producto original que aparece en la cotización en pesos chilenos. Una vez llegado el producto a Miami El Cliente deberá depositar el segundo pago correspondiente a impuestos, transporte y la comisión de Encargos.cl, mencionamos nuevamente que este valor puede variar en relación al otorgado en la cotización original, conforme varíen las mediciones y pesajes del producto que el cliente puso en la cotización con las que aduana entrega.

La forma de pago del cliente es el depósito bancario, en la cuenta enviada una vez realizada la cotización o mediante tarjeta de crédito con 6 o más cuotas dependiendo el convenio con su banco, mediante esta última forma de pago se le suma un 6,5% al valor final de la cotización.

### Tiempos de espera:

El tiempo promedio para que el producto llegue a la casilla de Miami es de 7 días hábiles, luego el tiempo que tarde Chilexpress S.A en enviar el producto a la puerta del cliente son 7 días hábiles.

El cliente acepta esperar el producto por un máximo de 25 días hábiles una vez pagado el 100% del valor total, sin tener derecho a pedir devolución económica.

#### Garantía del producto:

La garantía de calidad de los productos gestionados por Encargos.cl será exclusiva responsabilidad de los establecimientos comerciales en los cuales el producto ha sido adquirido. Encargos.cl en ningún caso será responsable del contenido, funcionalidad o naturaleza de los productos encargados por el cliente.

Encargos.cl solo entregará apoyo gratuito al cliente (acotado solo a envió de e-mails y llamados telefónicos para exigir algo en específico, no apoyo legal ni financiero), ante cualquier eventualidad que exija que la tienda en Estados Unidos o la empresa de transporte Chilexpress S.A. asuman responsabilidad.

Por otra parte debido a que utilizamos la empresa de transporte Chilexpress S.A esta otorga una garantía que expresa en su contrato de la siguiente forma: *“En caso de pérdida, Chilexpress ofrece una garantía por el valor real del producto hasta un máximo de US\$100. No se incluyen pérdidas por causas de fuerza mayor, confiscaciones de aduanas y razones no imputables a Chilexpress.”*. Encargos.cl puede ayudar a El Cliente a exigir esta garantía.

#### Devolución del producto:

Si el cliente se arrepiente de la compra del producto (una vez que realizó el primer pago y el producto está en Miami) y quiere devolverlo a la tienda original, Encargos.cl cobrará todos los costos de transporte para devolverlo más el 10% del valor del producto + IVA. Encargos.cl se rige a las políticas de devolución que presente cada tienda en partículas de Estados Unidos.

Si el cliente se arrepiente de la compra del producto una vez que el producto ya ha arribado a Chile, Encargos.cl no se hace responsable de devolverlo a la tienda original.

#### Modificación de tarifas

Encargos.cl tiene el derecho de cambiar sus tarifas sin previo aviso.

## Anexo 2



### CONTRATO DE SERVICIO

#### 1.-SERVICIOS EN GENERAL

Este convenio es entre Chilexpress S.A. (en adelante también "Chilexpress") y Usted (en adelante también "Cliente"). Chilexpress, proveerá al Cliente dos direcciones postales que en lo sucesivo se denominarán "Casillas" y "POBOX", para su uso exclusivamente en la ciudad de Miami, Estado de Florida, EE.UU.

La dirección "Casillas" será utilizada para el envío de todo el material que no sea documento o que sea documento enviado con posibilidad de tracking (correo privado o correo público con certificado de entrega). La dirección POBOX será utilizada exclusivamente para el envío de documentos remitidos por el correo normal, sin tracking.

Toda correspondencia que llegue a la dirección "CASILLA" y provenga del correo ordinario, no será enviada por Chilexpress, con el fin de evitar el envío a Chile de correspondencia no solicitada por el cliente y podrá ser destruida por Chilexpress en Miami. En el caso de requerir el envío de un documento proveniente del correo ordinario, el cliente deberá solicitar formalmente el envío de éste a la dirección POBOX.

Todo envío de material que no sea documento deberá adjuntar la correspondiente factura, requisito previo para la exportación desde USA.

El servicio de Chilexpress consiste en recibir la correspondencia y/o mercadería, clasificarla, consolidarla, remitirla y transportarla por vía aérea desde Miami, Florida, EE.UU., hacia la ciudad de residencia del Cliente en Chile, incluido el despacho a la dirección que el Cliente designe u oficina comercial de Chilexpress, incluyendo las gestiones necesarias para el desaduanamiento. El Cliente informará a Chilexpress la dirección exacta donde se le va entregar la correspondencia y/o mercadería en Chile, a través de la página web.

#### 2.-PAGOS Y COSTOS DE LOS SERVICIOS

El registro de inscripción es gratuito.

El Cliente deberá pagar el costo de todos los servicios que se explicitan en la tabla de tarifas y que arroja el cotizador, más los derechos y gastos aduaneros e impuestos

Estos costos son:

- a) cargos por el transporte internacional por el envío de documentos o mercadería de acuerdo con las tarifas establecidas por Chilexpress
- b) impuestos y tasas aduaneras por concepto de importación
- c) gastos locales correspondientes a manejo aduanero y entrega en Santiago, o bien, gastos locales correspondientes a entrega en regiones
- d) servicios adicionales solicitados previamente por el cliente: seguros, reembalajes, gestión de compra, etc

En el caso de que el cliente no pague cualquiera de los 4 cargos expuestos anteriormente, dentro de los sesenta (60) días de haber llegado el envío a la bodega de Chilexpress en Santiago, el envío se considerará abandonado y será entregado a las autoridades correspondientes, sin derecho a reclamo ni a indemnización alguna a favor del cliente.

El pago del envío será realizado al momento de la entrega en el domicilio del cliente o al momento de retirarse en la oficina de Chilexpress convenida. Chilexpress se reserva el derecho a no entregar el envío mientras el pago no se haya efectuado por el monto total expuesto en la factura.

### **3.-PERMISOS Y AUTORIZACIÓN**

El Cliente otorga poder y permiso a Chilexpress, para que pueda aceptar correspondencia, documentos, mercancía o cualquier otro envío dirigido al Cliente. El Cliente permite y autoriza a Chilexpress, a realizar los trámites necesarios, como llenar documentos postales o aduaneros con el propósito de enviar y remitir correspondencia, documentos y/o mercancía a la dirección indicada por el Cliente. El Cliente acepta que Chilexpress no será responsable por cualquier reclamo contra Chilexpress por la recepción, manejo, preparación y/o envío de correo, a menos que Chilexpress haya actuado con conducta dolosa, y/o haya actuado con comprobada negligencia.

### **4.-OBLIGACIONES DEL CLIENTE CON RESPECTO AL TRANSPORTE AÉREO**

El Cliente desde ya acepta someterse a todas las leyes y normas postales actualmente vigentes o que se dicten en el futuro, tanto de Chile como de los Estados Unidos de América (EE.UU.), que incidan directa o indirectamente en las operaciones materia del presente contrato. El Cliente se compromete a no efectuar o participar en el envío, recepción y transporte aéreo de materiales y/o sustancias ilegales o restringidas, como drogas, dinero en efectivo, títulos de valores y efectos de comercio al portador, mercancías peligrosas (Explosivos, inflamables, químicos, armas de fuego), animales vivos, perecibles, líquidos, plantas y semillas, material pornográfico, joyas, drogas de todo tipo etc., o cualquier otro tipo de artículo que sea prohibido por las autoridades tanto chilenas o bien de Estados Unidos que regulan el transporte aéreo, fitosanitario y aduaneras.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente familiarizarse con dichas restricciones antes de efectuar un envío a través de Chilexpress.

Chilexpress no será responsable por pérdidas de mercadería que sean confiscadas por autoridades de Estados Unidos o bien por autoridades chilenas, tales como el Servicio Agrícola y Ganadero, el Servicio Nacional de Salud o el Servicio de Aduanas.

El Cliente, a través del servicio ofrecido por Chilexpress será el único responsable de cualquier infracción de ley, tanto en Estados Unidos como en Chile. Sin perjuicio de la responsabilidad que le cabe al cliente, Chilexpress se reserva el derecho de no recibir y no enviar, y de rechazar, cualquier objeto o mercancía que pueda resultar en cualquier tipo de perjuicio, daño o multa a Chilexpress. Ciertas mercancías pueden requerir una licencia para otorgar el derecho de exportar. El Cliente es responsable

de gestionar y entregar a Chilexpress todos los documentos necesarios para obtener cualquier licencia requerida. En caso de que Chilexpress no reciba los documentos y licencia requerida para proceder con su envío, Chilexpress notificará al cliente indicando un plazo máximo de diez (10) días para obtener los documentos faltantes. En caso de no recibir los documentos y/o información dentro del plazo indicado, el envío será retenido por un máximo de 60 días. Después de 60 días sin recibir la documentación y/o información necesaria, dicho envío será declarado en abandono y entregado a las autoridades correspondientes, sin derecho a compensación o indemnización alguna a favor del cliente .

Adicionalmente, el Cliente autoriza desde ya a Chilexpress a inspeccionar, abrir y re-empacar cada paquete que sea puesto a su disposición al amparo del presente Convenio, como también de cualquier requerimiento adicional indicado en la guía aérea de envío o exigido por las leyes de los Estados Unidos, liberando a Chilexpress de toda responsabilidad por cualquier tipo de perjuicio que en ocasión de ello pudiese producirse.

#### **5.-COSTOS DEL FLETE**

La tarifa del flete aéreo se aplicará en base a la mayor relación entre peso real y peso volumétrico siendo el peso volumétrico calculado de la siguiente forma: Largo (cms) por Ancho (cms) por Alto (cms) y este resultado dividido por seis mil.

#### **6.- COSTOS DE IMPUESTOS Y TASAS DE IMPORTACIÓN**

El Cliente será responsable por el pago de los impuestos y tasas aduaneras que corresponda pagar por la internación en Chile del envío. Chilexpress realizará las gestiones necesarias pertinentes a la importación de productos recibidos en la dirección en Miami del Cliente, y cobrará su tarifa, derechos aduaneros e impuestos en el momento de entregar el producto en Chile.

#### **7.- SERVICIO DE DESPACHO A DESTINO**

Chilexpress recepcionará, clasificará y despachará a la dirección local del Cliente las mercancías o documentos que sean y recepcionados en la casilla en Miami para remitirse a Chile. En caso de que el envío llegue a las bodegas de Chilexpress sin su factura de costo correspondiente, Chilexpress le solicitará al Cliente que provea dicha factura; si el Cliente, dentro de 96 horas siguientes de haber sido notificado por Chilexpress no hubiese enviado la factura por fax, e-mail u otro medio apropiado aceptado por el Servicio de Aduanas de Chile para acreditar su valor , Chilexpress preparará una factura proforma basada en el valor según la tienda indicada o parecida, y se enviará el envío acompañado por dicha factura proforma. El Cliente indemnizará a Chilexpress por cualquier daño o perjuicio, incluyendo costos judiciales, relacionado con anomalías en la factura proforma, ya sea en su valor o descripción de contenido.

Cualquier valorización de la mercancía enviada que haga el Servicio de Aduanas de Chile por sobre el valor reflejado en la factura, o en la factura proforma, y que implique pagar un mayor valor en derechos aduaneros e impuestos a su internación en Chile, serán de cargo único y exclusivo del cliente, aplicándose lo dispuesto en el párrafo final del artículo dos anterior.

#### **8.- GARANTÍA DE RECEPCIÓN Y ENTREGA**

Los despachos materia del presente contrato se realizarán en un plazo promedio de 2 a 5 días hábiles contados desde su llegada a la casilla en Miami, Florida, EE.UU., siempre y cuando la documentación cumpla con todos los requisitos y normas aduaneras y condiciones indicadas en este contrato. Chilexpress no se responsabiliza por retrasos ocasionados por causa de fuerza mayor, caso fortuito o problemas ajenos a su control como huelgas, imprevistos de líneas aéreas, problemas aduaneros o de la documentación que se adjunta al envío.

Una vez llegada la mercancía a Chile y efectuados todos los trámites de internación, Chilexpress realizará hasta dos (2) intentos de entrega de la mercancía en el destino de la dirección registrada por el cliente. Después del segundo intento fallido de entrega, el producto quedará retenido en las oficinas de Chilexpress por un período de 60 días. Si dentro de dicho período la mercancía no es rescatada por el cliente, ésta se considerará abandonada y será entregada por Chilexpress a las autoridades correspondientes, sin derecho a reembolso, compensación o indemnización alguna a favor del cliente. La circunstancia que el cliente no reciba o retire la mercancía en el plazo previamente indicado, en ningún caso lo eximirá de su obligación de reembolsarle a Chilexpress todos los costos y pagos individualizados en la cláusula dos de este contrato.

#### **8- RESPONSABILIDAD POR EL TRANSPORTE INTERNACIONAL**

Chilexpress no asume responsabilidad alguna por los productos o mercancías que ofrecen los comercios en Estados Unidos de América a través de catálogos y ofertas, ni por su identidad, calidad o idoneidad, como tampoco asume responsabilidad alguna por las demoras en el envío de los mismos a la Casilla en Miami. Chilexpress retirará de la Casilla los productos recibidos a nombre del Cliente, en el estado en que se encuentren, y los entregará donde fue indicado por el Cliente al momento de registrarse o en la oficina de Chilexpress que éste indique, prestando únicamente los servicios de exportación, transporte internacional y traslado al domicilio final del cliente. En mérito a lo anterior, cualquier compra o negociación que realice el cliente con cualquier persona, tienda o proveedor en el exterior para que una o más mercancías sean remitidas a la casilla en Miami materia del presente contrato, serán de responsabilidad única y exclusiva del cliente, y no afectarán de manera alguna a Chilexpress. Por ello, Chilexpress tampoco se verá afectada, ni asumirá responsabilidad alguna, si la identidad, valor o consistencia de las mercancías adquiridas por el cliente para enviarlas a través de Chilexpress a Chile, no coinciden con sus expectativas o con el producto recibido en la casilla en Miami. Cualquier reclamo que tenga el cliente sobre dichas mercancías, deberá efectuarlo directamente a su proveedor, sin participación alguna de Chilexpress, la cual no cumplirá por consiguiente ninguna función intermediaria.

#### **9.- SEGURO**

Chilexpress ofrece un seguro gratuito con cobertura de hasta USD 100 por pérdida o daño del envío.

En caso que el cliente decida solicitar un seguro adicional, éste tiene un valor del 2% del valor declarado y respaldado del producto, cubriendo el

valor asegurado hasta un máximo de USD 3.000. Sobre ese valor es de responsabilidad del cliente contratar con un tercero otro seguro independiente y adicional.

#### **10.- INDEMNIZACIÓN**

EL Cliente acepta indemnizar a Chilexpress y librarla de acciones legales en su contra, en caso de presentarse algún siniestro, pérdida, multa, impuesto o reclamación por daños, iniciado por un tercero contra Chilexpress por motivo del envío del cliente

#### **11.-MODIFICACIONES DE TARIFAS**

Las tarifas publicadas están sujetas a cambio sin previo aviso.

#### **12- COMPETENCIA**

Este contrato y los derechos y deberes de las partes emanados del mismo estarán regidos por y serán interpretados de acuerdo con las leyes chilenas. En caso de discrepancias entre las partes en cuanto a la validez, efectos, derechos, violación y/o ejecución del presente contrato que no pudieran ser conciliadas, las mismas serán resueltas por un árbitro arbitrador nombrado de común acuerdo por las partes.