

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este contrato describe los términos y condiciones generales aplicables al uso de los servicios ofrecidos por Zlogistics. Los Servicios de Zlogistics, el uso de su web y sección de clientes, están sujetos a la aceptación de los términos y condiciones generales, el cliente debe leer detenidamente y aceptar.

Terminología:

Zlogistics: Empresa prestadora del servicio de retiro, transporte y entrega de encomiendas.

Cliente: Quien solicita el servicio de Zlogistics.

Destinatario: Quien recibe la encomienda.

Nuestro Servicios:

Zlogistics presta servicio de courier, última milla, que consiste en el desarrollo de actividades como retiro, despacho, recepción, clasificación, transporte y entrega de encomiendas.

- Same day (mismo día): las encomiendas llegan al destinatario el mismo día de la solicitud del cliente.
- Next day (siguiente día): las encomiendas se entregan con un rango de entrega más amplia, según la solicitud del cliente.
- Reverse (logística inversa): servicio de retiro y retorno de encomiendas.

Horario de trabajo:

Operativo: lunes a sábado de 09:00 a 22:00 horas.

Administrativo: lunes a sábado de 09:00 a 18:00 horas.

Tarifas:

Las tarifas de los servicios prestados serán las establecidas en la sección de clientes, la web y en nuestras redes sociales. Las tarifas vigentes podrán ser modificadas, cambiadas, agregadas, o eliminadas, siendo efectivas estas modificaciones cuando se haga público o se realice el anuncio en el sitio web, o previa notificación al cliente. La tarifa de cada envío puede variar según el tamaño, peso del paquete y dirección de entrega.

SISTEMA DE GESTIÓN DE ENCOMIENDAS

Zlogistics cuenta con un sistema personalizado de tecnología avanzada, que permite la automatización para la agenda y seguimiento de las encomiendas. El cual está enlazado a nuestra página web <https://zlogistics.cl>.

La inscripción en el sistema es gratuita, el usuario debe pagar a Zlogistics por el valor del servicio brindado. Zlogistics se reserva el derecho de modificar, cambiar, agregar, o eliminar las tarifas vigentes, siendo efectivas estas modificaciones cuando se haga público o se realice el anuncio en el sitio web, o previa notificación al cliente. La tarifa de cada envío puede variar según el tamaño, peso del paquete y dirección de entrega.

Se accede al sistema a través de una cuenta personal, única e intransferible, quedando a disposición del usuario la creación de varias cuentas, el cliente será el responsable por todas las operaciones registradas en su cuenta, comprometiéndose a notificar de forma inmediata y por medio fehaciente, cualquier uso no autorizado.

En ningún título, se podrá realizar la venta, transferencia o cesión de la cuenta, bajo cualquier indicio o sospecha de incumplimiento de los términos establecidos en este documento, la empresa podrá cancelar, suspender o inhabilitar la cuenta.

Zlogistics no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al cliente causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. Zlogistics no será responsable ante los daños, perjuicios o pérdidas que puedan ser causadas por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del cliente como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo. El cliente no podrá imputar responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. Zlogistics no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a Zlogistics; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda

ZLOGISTICS

imputarse algún tipo de responsabilidad. Zlogistics no será responsable por ningún error u omisión de contenidos en su sitio web.

Durante el curso del presente documento y bajo los servicios puestos a disposición del cliente a través del sitio web <https://zlogistics.cl> se le pedirá que proporcione información personalizada tales como nombre del destinatario, contacto, dirección, teléfono, otros, que sean relevantes para garantizar la efectividad de la entrega, con la finalidad de brindar un servicio de mayor calidad, eficacia y rapidez. Zlogistics utilizará la información suministrada sólo para fines de contactar a destinatario mediante llamadas, mensajes de texto, WhatsApp o cualquiera similar que permita brindar el servicio de entrega de paquetería. Asimismo, se compromete a no compartir los datos personales del usuario, o de los registros que el mismo cargue al sistema, con terceros para una finalidad distinta a la que el remitente ha consentido.

CONDICIONES DE ENVIO

Datos de envíos:

El cliente asume la responsabilidad de la información registrada en nuestro sistema, el tipo de envío, la fecha de entrega, la dirección, el detalle del paquete, el monto a cobrar, u otra información que sea requerida y permita realizar de forma efectiva la entrega.

Embalaje:

Zlogistics acepta transportar paquetes que cumplan con el embalaje idóneo y permita preservar la integridad del contenido, paquetes cerrados, debidamente sellados con cinta de embalaje y etiqueta colocada correctamente, donde se puedan visualizar claramente los datos. Zlogistics no asume la responsabilidad de aquellos paquetes que sufran algún daño y no se encuentren correctamente embalados. Es responsabilidad del cliente garantizar el debido embalaje de sus encomiendas, que su contenido este adecuadamente asegurado, empaquetado, envuelto, acolchado y debidamente protegido, para que se asegure un transporte seguro, con cuidado razonable en su manipulación.

Zlogistics no posee ningún tipo de información, que no fuera provista por el cliente, sobre el contenido del bulto a ser enviado, por lo tanto es exclusiva responsabilidad del cliente verificar que la mercadería a ser transportada no pertenezca al listado de Artículos Prohibidos. EL cliente reconoce y acepta que no tendrá derecho a exigir indemnización alguna, ni reembolso de los importes abonados, frente a supuestos de falta de entrega a destino, daños parciales o totales, pérdida o extravío, de la mercadería o carga que constituya un Artículo Prohibido. Zlogistics tampoco estará obligada a efectuar la devolución de la mercadería o carga que constituya un artículo prohibido.

Condiciones mínimas de embalaje:

- Los paquetes deben ir enviados en cajas, las cuales deberán estar selladas y en buen estado.
- Documentos o todo aquello que se encuentre impreso en hojas o soporte de plástico debe ir en sobre de cartón que permita proteger el contenido.
- Los materiales que utilicen para envolver los paquetes deberán estar perfectamente adheridos a la caja, evitando el movimiento interior de las mismas.
- Los paquetes deben ir cerrados y sellados con cinta de embalaje.
- Si la encomienda es frágil deber ser envuelto con material que amortigüe los golpes, y debe ir dentro de una caja y una etiqueta indicando FRAGIL, de lo contrario Zlogistics no se hace responsable por los daños.

Etiquetado:

Los envíos programados deben encontrarse debidamente etiquetados, exclusivamente con la etiqueta descargada del sistema de Zlogistics, al momento de agendar.

Mercadería restringida:

Zlogistics no se responsabiliza por el traslado de mercadería que, de acuerdo a la legislación chilena, es considerada como mercadería restringida y/o ilegal. Así mismo, no realizamos el transporte de los siguientes tipos de productos:

- Productos perecibles en general.

ZLOGISTICS

- Estupefacientes.
- Armas de fuego y municiones.
- Productos inflamables líquidos sólidos o gaseosos
- Materiales peligrosos.
- Animales vivos o muertos (partes de los mismos), plantas vivas
- Documentos de identidad, pasaportes, actas oficiales.
- Dinero, moneda extranjera, moneda de colección, tarjetas de crédito o débito, certificados de acciones, títulos de crédito, títulos públicos, documentos al portador,
- Billetes de lotería y/o cualquier otro tipo de comprobantes de juegos de azar.
- Medicamentos.
- Material biológico y sustancias patógenas o infecciosas.
- Obras de arte, joyas, alhajas, piedras preciosas, perlas, metales preciosos, orfebrería de metales finos.
- O cualquier otra sustancia o producto ilegal dentro del territorio Chileno.

Tamaño y dimensiones de paquetes:

La sumatoria de las dimensiones del paquete a transportar no deben superar los 120 cm, se considera el alto, ancho y largo. Se podrá transportar un paquete de 10x10x10cm así como un paquete de 40x40x40cm con un peso máximo de 10 Kgs. Si un paquete supera las medidas permitidas, debe contactar al equipo de atención comercial de Zlogistics. En caso de poder realizarlo cobraremos un adicional.

CONDICIONES DE RETIRO

- Las solicitudes de retiro se realizan en nuestro sistema hasta las 12:00 horas de lunes a viernes, sábados hasta las 11:00 horas, las solicitudes después del horario indicado se reprograma automáticamente para otro día.
- Zlogistics realiza retiros a partir de 3 encomiendas. Los clientes que realizan envíos diarios tendrán la opción de enviar menos de 3 encomiendas, a la fecha de facturación quincenal (15 y último de cada mes) de tener en sistema menos de 35 encomiendas se cobrará un recargo correspondiente a 1 envío same day, ajustado al precio de lista por cada día que se retiró menos de 3 encomiendas. Superior a 35 encomiendas se exonera el recargo.
- Zlogistics retira lunes a viernes desde las 13:00 a 15:00 horas, sus paquetes deben estar listos para ser entregados al conductor a las 13:00 horas. Los días sábados los retiros son de 11:00 a 14:00 horas, sus paquetes deben estar listos a las 11:00 horas.
- El conductor tiene un tiempo máximo de espera por sus paquetes de 5 minutos. Asegúrese de tener sus paquetes listos para el momento del retiro.
- Cuando el paquete a transportar no estuviese listo en el lugar de retiro, el día y horario acordados con el cliente, se cobrará un recargo por concepto de “retiro fallido” correspondiente a 1 envío same day, ajustado al precio de lista del día.

CONDICIONES DE ENTREGA

Prestación del servicio:

Zlogistics contactará al destinatario con anticipación para coordinar y confirmar la entrega oportuna. En ningún caso es posible confirmar una hora exacta ni aproximada de llegada.

Zlogistics realizará hasta dos intentos de entrega por envío, siempre que luego de un primer intento fallido, y atendiendo a la razón de este, se justifique la realización de un segundo intento. De no concretar la entrega en el segundo intento, la encomienda es devuelta al centro de distribución de Zlogistics, y se reprogramará el despacho o devolución al cliente según su requerimiento, con un cargo adicional.

Zlogistics se compromete a cumplir la entrega de las encomiendas según el tipo de servicio solicitado por el cliente, en la medida que cumplan con las condiciones señaladas y a entregarlos a su destinatario, o bien, a cualquier persona adulta que se encuentre en la dirección de destino, salvo que ocurra alguna de las circunstancias indicadas siguientes:

- Fuerza mayor: No somos responsables por atrasos que sean consecuencia de un caso fortuito, fuerza mayor o vicios propios del envío, tales como imposibilidad de entrega por tráfico cortado, paralizaciones o huelgas, factores climáticos y de la naturaleza, actos u omisiones de autoridades

ZLOGISTICS

públicas, actos de violencia o delincuencia, entre otros cualquiera fuere el caso que por fuerza mayor y que escape a toda gestión posible por Zlogistics, se vea en la imposibilidad de entrega.

Registro Fotográfico:

Al momento de la entrega se procede hacer registro fotográfico, como constancia del servicio efectuado. En el caso que el destinatario no acceda a tomarse la fotografía, se procede a tomar una fotografía de la fachada donde se está realizando la entrega.

Pagos y Facturación:

Lo relacionado a pagos y facturación debe ser previamente acordado con la administración de Zlogistics, al momento de la contratación de los servicios.

Seguro de las encomiendas:

Zlogistics asume la responsabilidad única y exclusivamente en los casos de pérdida o robo, debidamente sustentados, comprendiendo las siguientes condiciones:

- La cobertura en caso de pérdida o extravío tendrá un tope máximo de \$50.000 (cincuenta mil pesos chilenos), por orden de servicio, conforme lo señalado, el cliente declara y acepta expresamente que en ningún caso su envío tendrá reembolso superior. En virtud de lo expuesto, en caso de pérdida total, pérdida parcial, merma o daño del envío imputable a Zlogistics, el cliente explícitamente acepta ser indemnizado en el menor valor resultante entre el valor real del contenido y el monto de \$ 50.000. Para exigir la cobertura en dichos casos, deberá siempre presentar en el reclamo, toda documentación legal que indique el monto y en ningún caso se hará exigible el total de la cobertura cuando el documento legal indique un precio más bajo.

RECLAMOS

Todo reclamo deberá efectuarse por escrito vía correo electrónico a hablemos@zlogistics.cl, dentro del plazo de 5 días hábiles desde el vencimiento del plazo prometido de entrega del envío.

En caso de mermas o daños imputables a Zlogistics, el reclamo deberá presentarse dentro del término de 48 horas contados desde la entrega o intento de entrega, en caso de que el envío hubiere sido rechazado por el destinatario, Zlogistics no aceptará ningún reclamo fuera del plazo establecido, o cuando no se hubieren cumplido por parte del cliente o destinatario las condiciones establecidas en las condiciones de envío.

Los reclamos deberán ser fundados y, en su caso, cumplir con las condiciones de envío establecidas. En caso de mermas o daños, deberá acompañarse el embalaje original o fotografías de este, a solicitud de Zlogistics.

Si admitido un reclamo hubiere quedado pendiente por parte del cliente el envío de información o antecedentes necesarios para gestionar el reclamo, este deberá acompañarlos dentro del plazo de 2 días hábiles contados desde el requerimiento de dicha información por parte de Zlogistics; y en caso de transcurrir este sin que se hubiere acompañado la información que permita resolver su reclamo, será desestimado previa notificación al cliente.

En caso de contar con la información o antecedentes requeridos, Zlogistics; atenderá y resolverá los reclamos dentro del plazo de 15 días hábiles.

Responsabilidad:

Habiendo recibido Zlogistics los paquetes ya embalados, este cumple su cometido con entregarlos en la dirección indicada, sin lesión exterior alguna. Zlogistics no se hace responsable por daños o fallas propios de las encomiendas, por los desperfectos técnicos, mecánicos, eléctricos, magnéticos, electrónicos, fotográficos o de grabaciones, y de ningún otro inherente a la especie u objeto transportado.

PROPIEDAD INTELECTUAL

La página web y aplicación de Zlogistic, así como la información, textos, logos, marcas, iconos, código fuente y signos distintivos son de su propiedad exclusiva. El cliente no podrá utilizar el material disponible en el Sistema de Zlogistics para su uso personal y/o comercial. En este aspecto, el cliente se abstendrá de copiar, presentar o retransmitir cualquier material disponible en el Sistema de Zlogistics en cualquier forma o por cualquier medio y no modificará, venderá, transmitirá ni distribuirá esta información con fines comerciales ni



propios. La única forma de hacerlo es pidiendo permiso vía correo electrónico a hablemos@zlogistics.cl y recibir la conformidad por parte del equipo gerencial de Zlogistics.

ACTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Con motivo de la mejora continua de nuestros procesos, Zlogistic podrá modificar y/o actualizar estos términos y condiciones, ya sea para adaptarlos a futuros cambios normativos, implementar mejores prácticas, brindar una mejor calidad de servicio o comunicar nuevas alternativas relacionadas al presente documento. Para mayor claridad respecto a la vigencia de este documento, el cliente podrá encontrar la última fecha de actualización en la parte superior del presente documento, siendo su responsabilidad verificar los términos y condiciones vigentes al momento de la navegación y uso del servicio.