

**PROCEDIMIENTOS GENERALES STANDARD Y RESPONSABILIDAD TRANSPORTE COURIER Y CARGA**

INTEGRAL Chile SpA en adelante INTEGRAL, y el REMITENTE DE LA CARGA en adelante el *Cliente*, aceptan en su totalidad las condiciones de transporte estipuladas en las condiciones generales de transporte y en las órdenes de flete de Integral Chile SpA al momento de INTEGRAL recibir del *Cliente* carga a ser despachada al lugar de destino requerido.

- 1. La Orden de Flete de INTEGRAL hará de guía de despacho o carta de porte para efectos del transporte.** Este documento debe ser llenado en forma completa por el *Cliente*, especialmente en los ítems relacionados con el detalle de la carga, embalaje, tipo de bulto, destinatario y toda información especial que se refiera al manejo y manipuleo de la carga.  
La orden de flete es el documento que respalda el cobro de servicios de INTEGRAL y también se utiliza como documento de prueba de entrega de la mercancía al consignatario.
  - 2. INTEGRAL ofrece servicios de Logística INTEGRAL, Ingeniería de Transporte y Distribución aérea, terrestre y marítima,** operando con medios de transporte propios y de terceros, y para ello cuenta con 12 oficinas a lo largo de Chile.
  - 3. La entrega normal de Courier y Carga Nacional de INTEGRAL** en todas las ciudades comienza desde las 09:00 hrs, según sectores, con la sola excepción de Puerto Montt (12:00 horas)  
Este servicio expreso de entrega se brinda sin cargo adicional a la tarifa.
  - 4. Las tarifas cotizadas por INTEGRAL al Cliente se aplican sobre peso bruto (kb) o volumen (kpv),** el que resulte mayor. (1 M3 = 250 kilos).  
Existen dos métodos para calcular los kilos a pagar:  
En ambos casos, peso bruto (kb) o peso volumétrico (kpv), de ser el resultado un número decimal, éste se aproxima al entero superior.
  - 5. INTEGRAL transporta carga general, razón por la cual recibe y transporta “bultos” del Cliente,** con un determinado peso y volumen, los cuales son transportados bajo el supuesto de carga general sin restricciones, no haciéndose responsable de la veracidad de su contenido.  
Descripción de mercancía indicada por el *Cliente* o su representante en la orden de flete de INTEGRAL, solo será considerada como información particular y válida para fines propios del *Cliente* y/o su representante, no teniendo validez alguna para INTEGRAL por desconocer contenido, estado y valor del contenido del bulto recibido a transportar.  
**INTEGRAL no permite el transporte como carga general de los siguientes productos:**
    - Especies valoradas, dinero, joyas, documentos y/o valores negociables de cualquier naturaleza, y/o objetos de gran valor comercial y/o sentimental
    - Radioactivos, mercaderías restringidas y/o peligrosas, perecibles, o que requieran temperatura regulada.
    - El cliente asume cualquier daño y/o perjuicio inmediato o emergente que pudiera afectar a INTEGRAL, sus clientes, transportistas o terceras partes.
- INTEGRAL se reserva el derecho de rechazar, a su criterio, el transporte de mercancías que:**
- No cumplan con los requisitos necesarios para su transporte,
  - No vengán acompañados de los certificados requeridos,

- No cumplan las condiciones nacionales e internacionales de embalaje.
- A criterio de INTEGRAL, no cumplan con las normativas vigentes.

**INTEGRAL no se hará responsable por daño, perjuicio, merma, u otro, en las siguientes situaciones:**

- Daños por embalaje defectuoso por parte del Cliente.
- Daños causados por la naturaleza o vicio propio del producto
- Daños ocasionados por revisión de autoridad pública, carabineros, aduana etc...
- Daño, merma o pérdida por fuerza mayor, actos vandálicos, actos de Dios, actos terroristas y otros no atribuibles a INTEGRAL.
- Lucro cesante o daño comercial como consecuencia de daño, merma, pérdida, atraso u otro, sea o no responsable INTEGRAL.

**6. INTEGRAL ofrece el servicio de Transporte de Carga “Ad-Valorem”, el cual se realizará a solicitud específica de Cliente, y se rige por el siguiente procedimiento**

En caso que el **Cliente** desee transportar mercancías de valor o en extremo frágil, tales como computadores, instrumentos especiales, equipos u otros, a solicitud expresa del **Cliente**, INTEGRAL realizará un “Transporte Ad-Valorem” mediante el cual las partes acuerdan que en caso de siniestro, el **Cliente** sea indemnizado por el valor real de la mercancía.

- En esta circunstancia el **Cliente** deberá proveer, previo al transporte, una declaración expresa de contenido y valor de la mercadería a transportar, en cuyo caso INTEGRAL tomará un seguro por cuenta y costo del cliente.
- Para estos efectos, el **Cliente** deberá declarar dicho valor en la respectiva orden de flete, acreditando éste, con la respectiva boleta, factura comercial o documento similar, previo a la realización del transporte, debiendo cancelar adicional al flete, la tasa de seguro Ad Valorem emitida por INTEGRAL.
- Es requisito imprescindible, que previo al transporte y al momento de recibir la mercancía, INTEGRAL verifique físicamente el producto declarado y que éste sea descrito e identificado individual e íntegramente en la orden de flete respectiva (tipo, modelo, número de serie, etc...).
- Caso contrario, si ocurriera un siniestro, INTEGRAL sólo indemnizará al **Cliente** de acuerdo a transporte de carga general mencionado en la cláusula anterior, y no como carga valorada.

**7. INTEGRAL transporta mercadería restringida y/o peligrosa, siempre y cuando se cumplan las normas y reglamentaciones nacionales o en su defecto las internacionales.**

Estas cargas deben ser debidamente etiquetadas y declaradas apropiadamente por el **Cliente** a INTEGRAL identificando claramente el contenido de mercadería restringida o peligrosa.

Este tipo de mercaderías incluye artículos y sustancias que son inflamables, corrosivos, tóxicos, oxidantes, explosivos, radioactivos, infecciosos, gases comprimidos, auto-reactivos, y en general todos los materiales reglamentados.

INTEGRAL no transportará, manipulará ni moverá cargas que no se ciñan a las normas vigentes, o no cuenten con la preparación, documentación, códigos y embalaje adecuados establecidos en la Reglamentación de Mercancías Restringidas o Peligrosas de IATA.

El transporte de sustancias que revistan algún riesgo, requiere del llenado especial de la Hoja de Datos de Seguridad (HDS) de acuerdo a la Norma Chilena NCH 2245:2015, la cual entre otros datos requiere:

- Identificación del producto químico y del proveedor
- Composición del producto: información sobre los ingredientes, propiedades físicas y químicas
- Identificación de riesgos
- Medidas de primeros auxilios, medidas para combatir el fuego y para controlar derrames y fugas
- Manipulación y almacenamiento
- Control de exposición, y protección de las personas
- Estabilidad y reactividad
- Información toxicológica

- Información específica sobre transporte

Referente al embalaje, también existen reglamentaciones que deben ser consideradas, tales como:

- El embalaje deberá diseñarse y construirse de modo que se eviten fugas, filtraciones o roturas que puedan ocasionar las variaciones de altitud, manipulación y temperatura durante el transporte.
- Los embalajes quebradizos deberán empaquetarse de modo que se eviten las roturas y fugas en condiciones normales de transporte.
- El embalaje deberá permitir que los bultos puedan resistir una caída desde una altura de 1,2 metros sobre una superficie sólida de hormigón en la posición más factible de ocasionar daños.
- Se deberá utilizar material absorbente para los embalajes interiores de vidrio o de loza que contengan mercancías de consumo de las clases líquidas, en cantidad suficiente para absorber el contenido líquido de los embalajes interiores.
- Toda mercancía peligrosa, perecible o sustancia y/o material desconocido deben ser enviados fuera de valija y claramente marcada y etiquetada con el fin de evitar riesgos innecesarios y contaminación de otras cargas.

**8. Integral, en caso de siniestro, indemnizará al Cliente, según el siguiente procedimiento**

En caso de siniestro, **Integral** aceptará reclamos del **Cliente** o sus representantes, solo hasta 7 días hábiles siguientes a la fecha de emisión de la orden de flete; posterior a ese plazo, cesa en forma completa la responsabilidad de **Integral**.

- El primer paso esencial consiste en que el **Cliente** o su representante deje especificado en la copia de orden de flete de **Integral** en la cual certifica la recepción de su carga, toda anomalía y/o disconformidad específica con la recepción de su carga de parte de **Integral**, sus agentes o representantes.
- Dentro del plazo establecido, el **Cliente** deberá enviar una carta a nombre de nuestra empresa, dirigida a la gerencia de **Integral**, valorizando la merma, daño o faltante de su mercadería, de acuerdo a nuestros procedimientos. Asimismo, el **Cliente** deberá adjuntar fotocopia de la factura comercial o boleta con que adquirió dicho producto.
- Al momento de recepción de su carga, el **Cliente** o su representante deberá detallar el daño, merma, o faltante de ésta en la orden de flete.
- Dicho reclamo será evaluado, por el Comité de Reclamos de **Integral**, el cual establecerá el monto final a indemnizar.
- **Integral** responderá por escrito su reclamo por el siniestro.
- La indemnización obtenida de la Compañía de Seguros, por extravíos, pérdidas o daños ocurridos en el transporte efectuado por terceros se cederá en beneficio del **Cliente**, quedando sujeto a las limitaciones establecidas por los transportistas.

**9. Integral sólo se responsabiliza por extravíos, pérdidas, mermas o daños ocurridos mientras las mercaderías estén bajo su control, quedando limitada su responsabilidad hasta UF 0.10 por kilo con un tope de UF 8.00 por cada evento u orden de flete.**

**10. Integral, en caso de su despacho indicar una dirección errónea o no hubiese habitantes en el domicilio del consignatario, avisará a origen.**

Si la instrucción de origen es entregar en otra dirección proporcionada por ellos, esto tendrá un recargo de \$ 1.000 por sobre y de \$ 2.000 por cualquier bulto cuyo peso no exceda los 20 kilos.

Para carga de peso superior al indicado, se cobrará \$ 100 por cada kilo adicional.

Si en el domicilio del consignatario no hubiese habitantes cuando se va a entregar carga, se dejará un aviso indicando fecha, número de Orden de Flete y tipo de carga llegada, debiendo el consignatario ir a retirar personalmente a nuestras dependencias en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

De no retirar la carga y/o de recibir instrucciones de devolución de la misma por parte del remitente, este cargo será cargado a la cuenta corriente del cliente.

**11. La firma del Remitente, el Cliente o quien actúe en su nombre**, implica aceptación expresa de los términos y condiciones expuestas en Orden de Flete

**12. La información presentada en los Procedimientos Generales y Responsabilidad de Transporte Courier y Carga**, solo pretenden ser un breve recuento de las normativas vigentes y de las condiciones bajo las cuales Integral operará las mercancías entregadas por el Cliente.

**Información adicional** se encuentra contenida en el reverso de nuestras órdenes de flete, las cuales solicitamos revisar detenidamente para evitar equívocos de cualquier tipo.

**Ante cualquier duda, consultas, sugerencias o reclamo, agradeceremos contactar directamente a Integral según canales de comunicación dispuestos para tales fines. Solicitamos hacer llegar esta información básica a vuestro personal involucrado en el despacho de mercancías tanto en vuestra casa matriz como en sucursales, de forma de evitar inconvenientes de cualquier tipo en la relación comercial entre nuestras empresas.**

