

## **POLÍTICAS DE SERVICIO**

### **Apartado de términos y condiciones**

\*Al registrarse en nuestro sitio web, declara aceptar nuestro modo de funcionamiento y estar de acuerdo y conocer nuestra política respecto a los siguientes enunciados\*

Al registrarme en este sitio como cliente de ALTYRO ENVÍOS SPA declaro haber leído y estar de acuerdo con las siguientes condiciones del servicio sin ningún reparo alguno:

#### **DECLARO ACEPTAR LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

- No enviar productos tóxicos, inflamables ni corrosivos
- No enviar productos o sustancias ilegales como drogas o armamento
- Todo lo que se encuentre en el interior de los paquetes es únicamente responsabilidad de la tienda que envía y no del servicio de reparto ALTYRO ENVÍOS SPA
- No enviar mercancía diferente a la categoría seleccionada al momento del registro. En caso de incurrir en esta falta, ALTYRO ENVÍOS SPA no se hace responsable por posibles daños que puedan ocurrirle al contenido del paquete
- Declaro haber revisado las zonas de cobertura y límites de los sectores de reparto

ALTYRO ENVÍOS SPA puede rechazar un envío si este se encuentra fuera de nuestras áreas delimitadas y detalladas en nuestra landing page informativa [www.altyro.cl](http://www.altyro.cl)

#### **DECLARO CUMPLIR CON LAS CONDICIONES DE EMPAQUETADO**

1. **EMBALAJE IDEAL:** Todos los paquetes deben ir cerrados herméticamente, no pueden tener espacios ni aberturas para evitar que se salgan tus productos. No se aceptarán bolsas o cajas que no cumplan con este requisito.
2. **IDENTIFICA TUS PAQUETES:** Todos tus paquetes deben ir con tu logo, ya sea con un sticker, marca o simplemente escribiendoles el nombre de tu tienda a mano.
3. **DATOS DEL CLIENTE:** Todos los paquetes deben ir con Nombre, Dirección, Comuna y Teléfono de cada uno de los destinatarios.
4. **OBSERVACIONES ESPECIALES:** Si tu paquete requiere un trato especial debe indicarlo. Ejemplo: FRÁGIL, MANIPULAR DE FORMA HORIZONTAL, RECIBIR CAMBIO, ETC. En pocas palabras, toda la información que se cargue en tu solicitud online, debe ir también en el paquete.

## **DECLARO CONOCER Y ACEPTAR LOS TÉRMINOS DE RETIRO Y ENTREGAS**

Todos los **retiros** se realizan entre las 9:00 am a las 12:00 del medio día.

El repartidor puede pasar desde las 9:01 am hasta las 11:59 am y en cualquiera de los casos debes estar preparado/a con la mercadería lista para su entrega.

En caso de no estar listo, no contestar el teléfono o no avisar que hubo algún contratiempo con tu retiro y el repartidor llega a tu domicilio, perderás el valor del retiro y sólo se reembolsará el valor de los envíos no realizados.

Las **entregas** se realizan desde las 14:00 a 22:00 hrs. Ideal que publiques una historia en tus redes sociales contándole esto a tus clientes.

Solo se entregan paquetes con restricciones de horario para el caso de las oficinas y/o lugares de trabajo en donde el máximo tope restrictivo es de antes de las 18:00 hrs. Esto debe informarse en la sección de observaciones en tu solicitud online. Si bien se hará todo lo posible por cumplir con esta restricción, no será mandatorio ni obligatorio cumplirla si no fuese posible.

Por último, si enviaste un paquete con destino a una comuna especial, será guardado en nuestras bodegas hasta el día que le corresponda salir a despacho según el itinerario.

## **DECLARO ACEPTAR LA POLÍTICA DE RE-ENVÍOS**

Si llegamos al domicilio de tu cliente y por razones que no competen a ALTYRO ENVÍOS SPA, la entrega no se puede concretar, deberá hacerse un reenvío, el cual tiene un nuevo costo (\$2.990 para las comunas de Santiago y \$3.990 para las comunas especiales).

Los motivos por los cuales se cobran reenvío son:

- Información incompleta (falta teléfono, no hay número de depto, no se informó horario, como cualquier dato importante o vital para concretar la entrega)
- Información errónea (La dirección tiene fallos en su numeración, nombre o comuna - el teléfono no es correcto, como cualquier otro dato que no sea verídico)
- No informar número de depto/casa en conjuntos y edificios

Todos los puntos anteriores pueden ser solucionados en caso de poder contactar de forma telefónica al cliente dentro del horario de entrega, en caso de no poder ubicar a la persona, se deriva automáticamente a reenvío con previo aviso a la tienda de la situación.

## **DECLARO CONOCER LA CONDICIÓN PARA EL USO DE COMODÍN DE SEGUNDO INTENTO**

Todas las entregas tendrán un segundo intento siempre y cuando no se hayan incumplido alguno de los puntos anteriores y se deba solamente a un caso fortuito en donde el cliente no pudiese recibir por asuntos de fuerza mayor (como salir de urgencia) pero en donde TODOS los datos estén correctos.

De lo contrario, el acceso al segundo intento no será válido.

## **POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN EN CASO DE DAÑO, ROBO O PÉRDIDA DE MERCADERÍA**

En caso fortuito de pérdida, daño o robo, Altyro Envíos SPA reembolsará el valor a costo (no el valor de venta) de el/los productos que estuviesen en dicho paquete.

El plazo para esto será entre 1 a 5 días hábiles y el monto máximo a pagar por paquete es de \$50.000 CLP

Para cobrar un reembolso deberás:

- Enviar un mail a [enviosaltyro@gmail.com](mailto:enviosaltyro@gmail.com) explicando la situación
- Enviar comprobantes de pago de la venta y detallar su contenido
- Enviar comprobantes de pago de la compra (facturas de compra o boletas) para demostrar el valor a costo del producto
- Enviar los datos de cuenta para el reembolso correspondiente
- Para el específico caso de daños, deberá adjuntarse material fotográfico dentro de las 24hrs posteriores al momento de la entrega en donde se refleje de forma clara antes de la apertura del paquete, que este se encontraba dañado, roto o golpeado. Una vez abierto el paquete por el cliente, no aplica reembolso.