

## ¿TIENES ALGUNA DUDA SOBRE CACEM EXPRESS?

En nuestra sección de Preguntas Frecuentes podrás resolver todas tus dudas sobre envíos, encomienda, carga, reparto y retiro a domicilio, etc.

### 1. ¿Hay restricciones de embalaje?

La carga debe venir ya correctamente embalada, esto para evitar daños y pérdidas. Nuestra empresa no se encarga de realizar esta labor, es de estricta responsabilidad del cliente.

### 2. ¿Qué no puedo enviar por Cacem Express?

No se puede enviar productos perecibles, alimentos que requieran cadenas de frío, mascotas u otros animales, mercancías peligrosas tales como: gases comprimidos, productos inflamables, sustancias tóxicas, materiales radioactivos o corrosivos, armas y municiones, joyas, metales o piedras preciosas y documentos del comercio tales como cheques, vale vistas, etc.

### 3. ¿Importa el tamaño de mi encomienda?

Nuestra agencia no tiene problemas de enviar productos o carga de distintas dimensiones, siempre y cuando el cliente informe correctamente los metros cúbicos de su envío.

### 4. ¿Cómo puedo retirar mi encomienda?

Existen dos métodos: Oficina y a Domicilio. Para ambos se requiere que el cliente firme la orden de transporte y en caso necesario pague según se haya acordado antes (al contado, por pagar o cuenta corriente). Oficina requiere que el remitente se desplace a la sucursal de destino y realice lo anteriormente señalado. Por otra parte, si el envío es a domicilio, el cliente deberá de esperar que un móvil se lo valla a entregar directo a la dirección otorgada. Cabe señalar que a domicilio tiene un 20% más de recargo sobre la tarifa.

### 5. ¿Cómo puedo saber el estado de mi envío?

Existen dos formas. La primera es ingresando directamente a nuestra web "[www.cacemexpress.cl](http://www.cacemexpress.cl)", mientras que la segunda manera es a través de nuestra aplicación móvil (CacemExpress en [Play Store](#)/ Cacem Express en [App Store](#)) en la pestaña "seguimiento".

### 6. ¿Es necesario declarar el contenido de mi encomienda?

Si su envío tiene un costo material superior a \$50.000 (cincuenta mil pesos), debe declararlo, con algún documento adjunto. Si no llegase a poseer algún documento que acredite el valor de su carga, la empresa sólo podrá declararla por un máximo de \$50.000 (cincuenta mil pesos).