



Condiciones y Términos

1. Servicio

HOP presta el servicio de facturación de equipaje (Sujeto a zona de cobertura) por parte de nuestros agentes estrictamente calificados, sólo en los aeropuertos y aerolíneas identificados en nuestra plataforma web, con canal oficial de comunicación con el cliente mediante el número de contacto +569 77653841 y correo electrónico contacto@hop.cl.

Nuestra empresa realizará todos los trámites necesarios en nombre del cliente para la facturación de su equipaje.

El cliente es responsable de cumplir con todos los requisitos en cuanto a documentación como de equipaje para volar se refiere con el propósito de hacer efectiva la facturación. Si es que la facturación es rechazada por parte del personal de aerolínea, nuestra compañía informará inmediatamente al cliente de que su equipaje será puesto a disposición el mismo aeropuerto para su retiro o lo dejará como consignación en el mismo, sin realizar devolución alguna del dinero hacia el cliente.

Si es necesario realizar algún importe extra por cualquiera que sea el motivo para la debida facturación de equipaje, este será efectuado por nuestra empresa, con la obligación del cliente de devolver íntegramente este pago a nosotros. Pudiendo cargarse directamente este importe si fuera necesario en la tarjeta de crédito o medio de pago del cliente También se cargarán al cliente gastos derivados de comisiones bancarias percibidos por la empresa en el momento de procesar dichos pagos.

2. Pago

Precio del servicio incluye IVA de acuerdo a la legislación vigente, el cual puede ser cancelado mediante los mecanismos de pago red compra o tarjeta de crédito dispuestos en nuestra plataforma web. Cabe mencionar que todos y cada uno de los datos proporcionados por nuestros clientes son encriptados, Sin embargo, el cliente puede dar aviso a nuestro correo electrónico cualquier cargo ilegal que hubiese localizado en su método de pago, con el objeto de que nuestra empresa realice las gestiones para solucionar o esclarecer dicho problema.

3. Cancelaciones y Atrasos

Cancelaciones sólo son 100% reembolsables en caso de que el cliente realice esta con una anticipación de 3 horas a la hora prevista de recogida de equipaje. Si esto se realiza de esta manera, nuestro compromiso es efectuar la devolución en un plazo no mayor a los 10 hábiles.

En el caso de problemas de causa mayor tales como desastres naturales, accidentes o tráfico excesivo, fallas mecánicas de nuestro automóvil. HOP se reserva el derecho de cancelación (Con previo aviso) sin que esto genere indemnización alguna más que la misma devolución de dinero hacia el cliente.

Asimismo, el servicio puede ser cancelado por nuestra empresa al momento de la recogida de equipaje si este presenta algún daño que dificulte su manipulación, incumplimiento de dimensiones o peso de equipaje y falta de documentos pertinentes al vuelo a realizar. Todos estos motivos por los cuales no se procede a realizar devolución de dinero.

Atrasos generados por ausencia del cliente en el lugar pactado para la recogida del equipaje dan inicio a la espera de 20 minutos extras por parte de nuestro agente, transcurridos estos minutos, se da paso al contacto telefónico, lo que provoca las siguientes situaciones:



- I. Cliente indica una nueva dirección; este deberá cancelar un 50% adicional a lo previamente pagado producto de su equivocación para proceder a realizar su nueva recogida.
- II. Cliente no indica nueva dirección; servicio se da por terminado, sin derecho a devolución alguna del importe monetario.
- III. Cliente no contesta; servicio se da por terminado, sin derecho a devolución alguna del importe monetario.

En caso contrario de que la espera de 20 minutos sea por ausencia de nuestros agentes, el contacto realizado con el cliente será para reagendar la recogida, procediendo a la devolución del dinero cancelado, más aún, saldando esto a través de la recogida gratuita del equipaje.

4. Mercancías peligrosas

Está estrictamente prohibido entrega de equipaje con contenido contrario a ley vigente, y que, por ende, genere un transporte ilegal de mercancías peligrosas, se desprende de esto, que nuestra empresa queda totalmente liberada de toda responsabilidad como consecuencia de este acto de incumplimiento por parte del cliente.

5. Seguro

HOP otorga al cliente un seguro complementario en caso de daño, pérdida, robo que sufra su equipaje hasta un importe de 250.000 mil pesos por bulto. Para que este importe sea efectivo, el cliente debe justificar el valor real del contenido del equipaje a través de facturas con no más 6 meses de antigüedad a nombre del cliente. Quedan fuera de este reclamo equipos informáticos, electrónicos y teléfonos móviles. Este reclamo tiene un plazo de respuesta por parte de nuestra empresa de 15 días hábiles luego de la formalización de este incidente con la empresa aseguradora.