

Siniestros

Si desea hacer un reclamo por envío dañado o perdido (que incluye entrega errada), siga las siguientes instrucciones:

- Todo reclamo deberá ser presentado por escrito vía correo a contacto@pkt1.cl con copia a su Ejecutivo asignado.
- El reclamo por envío perdido totalmente, debe ser recibido dentro de los 5 días siguientes a la fecha supuesta de arribo.
- En caso de pérdida parcial y cuando el paquete es regresado a Remitente, se cuenta con 24 hrs para el ingreso del reclamo. Dentro de dicho plazo, el Cliente está obligado a enviar la documentación necesaria para poder ingresar dicho reclamo y PKT1 se hará cargo de la revisión para posterior verificación y ok con Cliente. Si dentro de este plazo, el cliente no entrega la documentación solicitada, no se podrá hacer ingreso del Siniestro.
- El reclamo por envío perdido parcialmente o por daños u otras observaciones, deberá ser recibido dentro de los 5 días siguientes a la fecha de recepción del envío.
- La Alianza cuenta con un plazo de 25 días hábiles para la resolución y pago (en caso de aplicar) del Siniestro, el cual será hecho a PKT1 y cuyo monto quedará como saldo a favor para el pago facturación quincenal de servicios.
- Reclamos posteriores serán rechazados por motivo de fuera de plazo, sin derecho a reclamo ni indemnización de ninguna especie.

“Condiciones Generales de la Cobertura de Riesgo del Transporte de Carga y Procedimiento denuncias siniestros”

a) Cobertura de riesgo por orden de servicio

A partir de mayo 2022, toda mercancía deberá ser asegurada por su valor neto. Este seguro asciende al 0.6 % del valor declarado, con Alianza Urbano y Bluexpress, 1% con FEDEX. Este valor será cargado al cliente remitente, y cuyo monto que será facturado junto al envío como servicio adicional.

c) Los bultos deben transportarse en embalajes adecuados, de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante y conforme a las características del transporte. Asimismo, la carga debe ser enviada en cajas, debidamente selladas y sin presentar daños en sus lados o aristas, presentando esquinas en buen estado. En caso de no cumplirse con los requisitos establecidos en este párrafo, no se responderá en caso de pérdida o daños de estos productos. Las cajas deben venir cerradas y selladas con cintas de embalaje, no utilizando scotch, cuerdas o similares para su sellado.

Productos excluidos de las coberturas de riesgo

Quedan excluidos de la cobertura de riesgo ordinaria por orden de servicio y de la cobertura de riesgo adicional, los siguientes bienes:

1. Artículos electrónicos.
2. Celulares nuevos y usados.
3. Artículos frágiles como cristal, cerámica, greda, etc.
4. Dinero, joyas, relojes, vales la portador, valores, documentos valorados, documentos mercantiles, títulos mobiliarios, cheques, vales vista, letras de cambio, pagarés, acciones, licencias médicas, propuestas y/u otros bienes suntuosos.

Procedimiento general para denunciar siniestros de carga.

PKT1 se hará cargo del procedimiento general de ingreso de Siniestros con nuestras Alianzas, para lo cual, se necesita contar por parte del Cliente con alguno de los siguientes documentos que acrediten la compra/venta de la mercadería:

- Factura de compra/venta.
- Guía de despacho valorizada
- Boleta de compra/venta.

En caso de no contar con alguno de estos documentos, no se podrá realizar el reclamo de ningún tipo de indemnización.

La indemnización cubrirá el costo de reposición del objeto siniestrado sólo hasta por el monto señalado anteriormente. En ningún caso cubrirá el valor esperado, la pérdida de venta u otros montos que sean requeridos por el cliente remitente o consignatario.

En caso que la declaración de valores por parte del cliente obedezca a un valor neto venta se descontará un 20%, correspondiente al margen atribuido del producto con Urbano y Bluexpress. En el caso de Fedex, al valor neto declarado, se le descontará un 30% del valor, correspondiente al margen atribuido del producto.

Las causales de no aceptación de un reclamo formal, obedecerán a las condiciones generales estipuladas en el Convenio de transporte y a los estándares de servicio ofertados por PKT1.

Todo reclamo por pérdida parcial, pérdida total, daño o merma debe ser presentado de manera formal dentro de los 5 días siguientes a la fecha de entrega al consignatario, o en su defecto a la fecha supuesta de ella. Los reclamos posteriores serán rechazados por caducidad del plazo de denuncia del siniestro.

Consideraciones especiales:

* PKT1 no responderá por los desperfectos técnicos, mecánicos, eléctricos, magnéticos, electrónicos, fotográficos o grabaciones que pudieren presentar los bienes transportados.

* El no pago del servicio de flete, deja sin efecto cualquier tipo de pago de seguro a indemnizar.