

Protocolo de 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 siniestros@pkt1.cl con copia a su Ejecutivo asignado adjuntando formato de siniestros y requisitos que se solicitan en el mismo formato. Formato_Ingreso_de_Siniestro_Julio_2024.
- El reclamo por envío perdido totalmente, debe ser recibido en un plazo no mayor a 5 días a la fecha supuesta de arribo. Se notificará en este caso para la recopilación de antecedentes.
- En caso de pérdida parcial y cuando el paquete es regresado a Remitente, se cuenta con 24 horas 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, y este será rechazado de manera automática.
- El reclamo por envío entregado parcialmente o por daños u otras observaciones, deberá ser recibido dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de recepción del envío. Fuera de este plazo, el siniestro no corre, y no se puede indemnizar.
- 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 del periodo en que se acepte este.
- 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 **ordinaria** por orden de servicio

Los riesgos de pérdida total, pérdida parcial, daños o mermas de cada bulto transportado por nuestras alianzas conteniendo mercancías, están cubiertos por un valor de compra neto máximo de:

- Bluexpress: \$85.000 CLP
- Urbano: \$100.000 CLP
- Fedex Nacional: \$70.000 CLP
- Chilexpress: \$1.000 CLP
- PKT1: \$85.000 CLP
- FAZT: \$100.000 CLP
- PDQ: \$150.000 CLP
- Fedex Internacional: \$14.000 CLP
- DHL Internacional: \$14.000 CLP

La indemnización cubrirá el costo de compra Neto por la reposición del objeto siniestrado sólo hasta por el monto señalado anteriormente. En ningún caso cubrirá el valor esperado de venta, 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 de venta se descontará un 20% con Alianza Bluexpress, Urbano, PKT1 y Fazt, y un 30% con Alianza Fedex Nacional, correspondiente al margen atribuido del producto.

En el caso de las Alianzas Chilexpress y PDQ, estos envíos siempre deben de ir con un valor asegurado.

b) Cobertura de riesgo **adicional** por orden de servicio

Si las mercancías transportadas fueran nuevas y tuviesen un valor superior a cualquiera de los montos señalados anteriormente, el valor debe de ser declarado en la Orden de Servicio y adquirir un seguro adicional, el cual será facturado junto al envío como servicio adicional con cargo al cliente remitente, y cuyo valor asciende a:

- 0.3% del valor declarado con PDQ.
- 0.5% del valor declarado con Chilexpress.
- 0.6 % del valor declarado con Bluexpress, Urbano, PKT1 y Fazt.
- 1% del valor declarado con Fedex Nacional y DHL Internacional.
- 1.1% del valor declarado con Fedex Internacional.

Los valores netos máximos de cobertura de este seguro adicional por guía, son los siguientes:

- PDQ: \$30.000.000 CLP
- Bluexpress: \$11.000.000 CLP
- Urbano: \$2.000.000 CLP
- Fedex Nacional: \$2.000.000 CLP
- Chilexpress: \$3.000.000 CLP
- PKT1: \$2.000.000 CLP
- FAZT: \$1.000.000 CLP
- Fedex Internacional: \$25.000.000 CLP
- DHL Internacional: \$25.000.000 CLP

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. Sugerimos revisar “Guía de Embalaje” publicada en nuestra web.

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 válidos antes SII que acrediten la compra/venta de la mercadería.

- Factura de compra.
- Guía de despacho valorizada
- Boleta de compra.
- Boleta de Venta
- Factura de Venta.

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 plazos anteriormente mencionados. Los reclamos posteriores serán rechazados por caducidad del plazo de denuncia del siniestro, y no se podrá proceder a ninguna indemnización.

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.
- *En caso de no contar con alguno de los documentos que respalden el valor de la mercadería, previamente señalados, no se podrá hacer ningún reclamo.

Última revisión noviembre 2025.