

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.

1 de octubre de 2026

SAMEX SpA, en adelante consignada como la “**Empresa**”, ejecutará el Servicio de Transporte de Carga (los “**Servicios**”), conforme a las condiciones generales detalladas en este documento, además de las especificaciones contenidas en cada cotización entregada, y la información disponible en la página web www.samex.cl (la “**Plataforma**”).

Estas Condiciones Generales del Servicio (las “**Condiciones Generales**”) constituyen un contrato entre cualquier persona natural o jurídica que desee utilizar la Plataforma y/o acceder a los Servicios de la Empresa (el “**Cliente**” y conjuntamente con la Empresa, las “**Partes**”), y serán obligatorias y vinculantes para las Partes.

Son Condiciones Generales, las siguientes:

1. Es de responsabilidad del Cliente leer, entender y aceptar estas Condiciones Generales y se entenderán aceptadas por la sola contratación de los Servicios o registro en la Plataforma.
2. Cualquier persona que no acepte estas Condiciones Generales, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma y/o los Servicios.
3. La Empresa, por medio de estas Condiciones Generales, se obliga a prestar los Servicios, por sí o por terceros, bajo su responsabilidad, conforme a los detalles e indicaciones realizadas por el Cliente. La responsabilidad de la Empresa inicia desde que la carga, por sí o sus agentes, quede materialmente a disposición de esta, y termina al momento de la recepción conforme por parte del destinatario o por quien reciba a su nombre en el lugar de destino, o por quien corresponda en casos establecidos en la Sección 22 y siguientes de las Condiciones Generales.
4. El Cliente deberá proporcionar a la Empresa con todos los medios necesarios para realizar la carga y descarga de la mercadería entregada. Asimismo, deberá proporcionar los documentos que fueren legalmente necesarios para el libre tránsito de la carga, entre los cuales se encuentran las facturas y guías de despacho. En consecuencia, serán de exclusiva responsabilidad del Cliente los comisos, multas y en general, cualquier perjuicio que sufra la Empresa por estar desprovisto de los documentos antes señalados.
5. El Cliente será igualmente responsable de todas aquellas multas, aranceles, tasas u otros cargos cursados en contra de la Empresa con ocasión de la carga transportada y detallada en la orden de transporte (o Expedition), la que en todo caso deberá reembolsar a la Empresa antes de entregar o retirar la carga.
6. El precio del flete se fija considerando el mayor valor que resulte entre el peso de la carga y el peso volumétrico o peso dimensional de la misma. Este último se calcula multiplicando el largo por el ancho y por la altura, en centímetros, de cada carga y luego dividiendo el total resultante por 4.000. Lo anterior representa una tarifa equivalente a 250 kilogramos por metro cúbico.

7. Las tarifas de los servicios realizados por la Empresa serán reajustadas semestralmente, durante los meses de febrero y agosto de cada año, de acuerdo con la variación de un polinomio, que se construye con 40% de variación de IPC (índice de precios al consumidor), 40% de variación de ICT (índice de costos del transporte) y 20% de IR (índice de remuneraciones). La variación de estas tarifas se informará durante los meses de enero y julio respectivamente.
8. El Cliente estará obligado a declarar, en la orden de transporte, el nombre o razón social, cédula de identidad o rol único tributario y domicilio del remitente y destinatario del envío.
9. En caso de negativa injustificada o declaraciones erróneas, incompletas o falsas, la Empresa tendrá el derecho, mas no la obligación, de negarse a prestar los Servicios. Se hace presente que las guías de despacho o facturas adjuntas no constituyen declaración de la información del remitente o destinatario.
10. Asimismo, el Cliente deberá declarar el valor de la carga a transportar, tanto en la guía de despacho como en la orden de transporte. La Empresa podrá verificar la carga y se reserva el derecho, mas no la obligación, de rechazar un ítem de alto valor, o negarse a transportarla, cuando a su juicio, la valoración hecha por el Cliente no coincida con la valoración real o cuando la valoración que la Empresa estima no se ajusta a la realidad, considerando el estado de la carga. Esta declaración deberá quedar consignada en la orden de transporte, incluyendo la firma del Cliente o algún representante de este. En el caso específico de cargas sin valor declarado, la Empresa podrá transportarlos, pero quedarán sometidas a las especificaciones sobre carga sin valor o con valor equivalente a \$0, contenidas en el documento **“PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS SAMEX”**.
11. Para los envíos, cuyo valor declarado sea mayor a 100 UF, la Empresa pondrá a su disposición un servicio de manejo de carga valorada en el cual se adicionará un valor de 0.5% del valor neto declarado en el documento de porte. Es importante destacar que, al tomar este servicio adicional de 0.5%, sobre el monto declarado, regirán las mismas Condiciones Generales, que se exponen en este documento. Este servicio está disponible solo para carga nueva, no usada. El Cliente podrá solicitar o no dicho servicio, no obstante, para el caso de no aceptarlo, se entenderá que, ante un siniestro total o parcial, la Empresa responderá hasta la concurrencia del menor valor entre el monto declarado y 100 UF. En caso de aceptación, el monto máximo a indemnizar será 300 UF. En caso de valores declarados sobre 300 UF, el Cliente deberá contratar un seguro adicional a su costo.
12. Respecto de la descripción del producto o contenido de la carga, se estará a lo declarado por el Cliente en la guía de despacho entregada oportunamente a la Empresa. En caso de negarse el Cliente a entregar estos documentos, o de contener estos documentos información errónea, incompleta o falsa, la Empresa tendrá el derecho, mas no la obligación, de negarse a prestar los Servicios.
13. En consecuencia, será de exclusiva responsabilidad del Cliente confeccionar, en base a los documentos entregados para el traslado, la orden de transporte que para estos efectos dispone la Empresa, la que deberá ser revisada y firmada por el Cliente o quien lo represente en su nombre, consignando todos los campos requeridos de origen, destino, tipo de carga, valores, contenido, contactos y teléfonos.

14. La Empresa podrá exigir la apertura y reconocimiento de la carga en el acto de la recepción, cuando esta venga encajonada, enfardada, embarricada o embalada. Conforme a lo indicado en el artículo 204 del Código de Comercio, si el Cliente se negare permitir la apertura y reconocimiento, la Empresa tendrá el derecho de no transportar la carga, aun cuando se hubiese comprometido a hacerlo o hubiere dado su consentimiento de alguna forma, y de transportarla, quedará exenta, por sólo este hecho, de toda responsabilidad que no provenga de fraude o infidelidad. El hecho de que la Empresa no exija la apertura y reconocimiento de la carga no eximirá de responsabilidad al Cliente respecto de la misma.
15. Será responsabilidad exclusiva del Cliente utilizar los embalajes adecuados para la protección de la carga durante su transporte. El Cliente se obliga a que, toda carga cuyo peso supere los 25 kilogramos, se entregará en pallet. Para estos efectos SAMEX cuenta con un "INSTRUCTIVO DE EMBALAJE REQUERIDO PARA TRANSPORTE DE CARGA SAMEX SPA. 2025", que el Cliente se compromete a cumplir
16. La Empresa se reserva el derecho, más no la obligación, de rechazar la carga, si esta no cumple con las condiciones de embalaje necesarios para su transporte. El daño producido a la carga, por causa de un embalaje deficiente, no será responsabilidad de la Empresa. La indicación de "frágil" del embalaje, no hará responsable a la Empresa de algún tratamiento especial y específico, siendo responsabilidad del Cliente de embalar correctamente la mercancía respectiva.
17. El potencial daño del embalaje durante la prestación de los Servicios, no se considera dentro de las coberturas que dispone la Empresa, dado se entiende que este se limita a proteger la carga.
18. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 195 del Código de Comercio, si durante el traslado de la carga ocurriere un hecho fortuito o de fuerza mayor que impida utilizar la ruta designada, la Empresa tendrá el derecho legal de rescindir el Servicio o continuar por una ruta alternativa. Con todo, no darán lugar a indemnización al Cliente los atrasos en los tiempos de transporte que puedan derivarse de los imprevistos antes señalados.
19. La responsabilidad que la Empresa asume sobre la carga materia de transporte está determinada por los Servicios, y limitada y condicionada por la normativa vigente y por las presentes Condiciones Generales.
20. El Cliente podrá hacer seguimiento de su carga a través de MySamex. La recepción conforme del envío se manifestará a través del estampe de la firma, manuscrita o digitalmente, del consignatario o de quien reciba en su nombre en la respectiva guía de despacho o documento de porte. La responsabilidad de la Empresa se limitará a los Servicios prestados, hasta el momento de la recepción conforme, o bien hasta el momento que indica la Sección 22 y siguientes de las Condiciones Generales. En todo caso, la Empresa no responderá bajo ninguna circunstancia o evento de cualquier daño o perjuicio indirecto y, en particular, del lucro cesante, pérdidas de ganancias, ahorros anticipados o pérdidas de oportunidad que sufra el remitente y/o el consignatario.
21. En el caso de siniestros o mermas, el Cliente debe proceder conforme al procedimiento establecido por la Empresa y ajustarse a los plazos establecidos para este fin en el **PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS SAMEX**.
22. La Empresa deberá entregar la carga en el lugar designado en la orden de transporte, conforme al requerimiento del Cliente, sea éste en una sucursal determinada de la Empresa, o en el

domicilio especificado, quedando este último limitado a los destinos cubiertos por la red de la Empresa, de conformidad a su matriz de tránsito.

23. Para el caso de entrega en sucursal, en atención a que la orden de transporte que emite la Empresa es nominativa, la carga será entregada exclusivamente al destinatario indicado en la orden de transporte o a un apoderado suyo, debidamente acreditado con un poder simple y el documento de identidad válido y vigente. El destinatario o apoderado tendrá un plazo de 5 días hábiles siguientes para su retiro.
24. En el caso de entrega a domicilio, la Empresa está autorizada para entregar la carga a cualquier persona adulta que se encuentre en la dirección de destino, bastando que ésta la reciba por cuenta del destinatario, indicando para este efecto, su nombre, número de cédula de identidad y firma (manuscrita o digital) o timbre de la Empresa que representa, si correspondiere.
25. Si el destinatario se negare a recibir la carga o no fuere posible entregarla en el domicilio señalado en la orden de transporte por causas no imputables a la Empresa, ésta la mantendrá en la sucursal más cercana al destino, siendo responsabilidad del Cliente entregar los datos correctos para su retiro en sucursal o entrega a domicilio, de conformidad al punto siguiente, dentro de los 5 días hábiles siguientes al intento fallido de entrega.
26. Vencido el plazo de 5 días hábiles señalados en los numerales 23 y 25 precedentes, sin obtener noticias o información de parte del destinatario, el Cliente deberá, a criterio de la Empresa, pagar el valor del flete correspondiente a la reconducción de la carga a su origen u otro destino y/o el equivalente de 1 UF semanal, como costo del bodegaje, por cada pallet asociado a una orden de transporte. Estos costos serán informados semanalmente al Cliente, emitiendo la Empresa la factura respectiva por este concepto dentro del plazo de 7 días corridos a la fecha de notificación de estos costos.
27. Rechazada la carga en el lugar de origen u otro destino indicado por el Cliente, o por el silencio de este último, y transcurrido el plazo de 1 mes desde la llegada de la carga a la sucursal, no habiendo reclamo por parte de los consignatarios, la Empresa estará facultada para ordenar el remate de la carga y podrá recuperar sus créditos por flete y/o por bodegaje. El remate se hará ante un Martillero Público. La Empresa no presta servicios de almacenamiento, por lo que la carga en ningún caso podrá pasar más de 1 mes en las instalaciones, reservándose esta última el derecho de rematarla y pagar con su valor, los costos del remate.
28. El riesgo de las acciones descritas en las Secciones 25, 26 y 27 precedentes, serán responsabilidad y costo únicamente del Cliente. Con ello, la responsabilidad de la Empresa en relación a la carga quedará extinguida completamente.
29. La Empresa no permite bajo ninguna circunstancia el transporte de dineros en efectivo, vales al portador, valores, tarjetas de crédito débito o similares, joyas u otras especies preciosas, artesanía, obras de arte, armas y municiones, alimentos no perecibles y/o que requieran refrigeración, tanto de consumo humano como animal, cigarrillos, estupefacientes, productos precursores de drogas, drogas y/o medicamentos que requieran o no condiciones especiales de transporte y/o refrigeración, carga viva, partes humanas, restos mortales, material pornográfico, productos explosivos, radiactivos o comburentes, teléfonos celulares, efectos personales o de mudanza, cargas a granel marítimas, yates y lanchas, aviones y helicópteros, perfumes. La Empresa, podrá hacer excepciones en casos de artículos electrónicos, líquidos industriales,

productos inflamables, corrosivos que cuenten con su hoja de seguridad respectiva, y cumplan con lo que especifican las condiciones para transporte de carga peligrosa, que delimite las responsabilidades de este tipo de sustancias, que se detallan en el anexo, **CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO PARA TRANSPORTE DE CARGA PELIGROSA VIA TERRESTRE EN TERRITORIO NACIONAL y CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO PARA TRANSPORTE DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS DE USO HUMANO VIA TERRESTRE EN TERRITORIO NACIONAL.**

30. En consecuencia, la Empresa no responderá en caso alguno por pérdida, deterioro o destrucción de estos bienes, si no se hubiere declarado su contenido, sin perjuicio de haberlos enviado a través de la Empresa, asumiendo el Cliente los perjuicios que pudieran derivarse, tanto para la Empresa como respecto de terceros y las consiguientes responsabilidades criminales que pudieran dar lugar de todo aquello que no cuente con su correspondiente documentación correctamente declarada para su expedito transporte.
31. El incumplimiento de lo dispuesto en la cláusula anterior hará responsable al Cliente de todo daño o perjuicio, multa, decomiso que pudiera producirse, quedando obligado a la indemnización de los perjuicios y daños provocados, sin perjuicio del derecho de repetir, que pudiera corresponder a la Empresa, de toda suma de dinero que haya debido desembolsar como consecuencia de dicho incumplimiento, reajustada por la tasa máxima que la ley permita estipular para estas operaciones.
32. Asimismo, la Empresa no tendrá responsabilidad alguna cuando la pérdida, deterioro, destrucción o demora en la entrega sobrevenga por circunstancias imputables al Cliente, o que se deban a caso fortuito o fuerza mayor, tales como: deficiencias en el embalaje, omisión de datos del remitente y/o destinatario, omisión, o entrega de información falsa, errónea o incompleta sobre la carga, sismos, cortes de camino y puentes, cierre de aeropuertos o terminales, lluvias intensas, huelgas, guerras, actos de autoridad y en general, todo acto y hecho que no pueda ser imputable a dolo o culpa de la Empresa .
33. El Cliente se podrá desistir de un envío, hasta antes de la entrega al consignatario. En caso de que se desista antes de que el envío salga de la ciudad de origen, el Cliente se deberá hacer cargo del pago del porte origen - origen. Por el contrario, si desiste una vez que el envío saliera hacia su destino, deberá pagar el porte total de ida y vuelta, debiendo abstenerse la Empresa de entregar el envío al consignatario y devolverlo al Cliente en el más breve plazo posible.
34. Para efectos de estas Condiciones Generales, se distinguirán dos tipos de Clientes. Por una parte, estarán aquellos Clientes que no tienen cuenta corriente, que deberán pagar los Servicios previo al envío de la carga, en cuyo caso la Empresa emitirá la respectiva factura y se la enviará al Cliente para la recepción de su carga. Por otra parte, aquellos Clientes que tengan cuenta corriente, circunstancia que deberá ser previamente aprobada por la Empresa, deberán pagar los Servicios dentro de los 30 días siguientes a la fecha de recepción de la factura respectiva. Los Clientes de cuenta corriente deberán firmar la autorización "Consentimiento para Revisión de Información Financiera y Comercial".
35. El Cliente acepta que la habilitación de la cuenta corriente quedará a discrecionalidad de la Empresa, y podrá exigir el pago inmediato de los Servicios, en cualquier momento, si cambiaran las condiciones inicialmente existentes.

36. En caso de que la Empresa envíe proformas para validación del Cliente, el plazo máximo de revisión por parte de este será de 5 días hábiles desde la fecha de envío de dicho detalle. Si no hubiera respuesta dentro de este plazo, la proforma se dará por aprobada, encontrándose facultada la Empresa para proceder con la emisión de la factura. La Empresa se reserva el derecho de bloquear la cuenta del Cliente, en los siguientes casos: a) ante la falta de pago de la factura dentro del plazo legal; b) si el Cliente rechazare la factura emitida, no habiendo manifestado observaciones en el plazo antes indicado; o, iii) si la factura fuere rechazada por falta de orden de compra o HES, en caso de que correspondiera.

El incumplimiento de la obligación de pago dará lugar a que la Empresa proceda a la suspensión del Servicio y se traspasará la deuda a cobranza externa. Se cobrará el monto total adeudado, más todos los perjuicios que dicho incumplimiento hubiere generado, más los intereses devengados bajo la tasa máxima que la ley permita estipular.

37. Si el Cliente tuviera cuenta corriente con la Empresa, se procederá al bloqueo de la misma cumplidos 5 días desde el vencimiento del plazo para el pago, y transmitirá los datos del Cliente a terceros, registro o banco de datos personales, de conformidad a lo establecido en el punto siguiente, transcurrido un plazo de 25 días desde el vencimiento del plazo para el pago.
38. El Cliente autoriza a la Empresa para almacenar, conservar, custodiar y transmitir a terceros, registro o banco de datos personales (tales como, Dicom-Equifax, Boletín Comercial o similar), información de carácter económico, financiero, bancario especialmente la referida al simple retardo, mora o incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Cliente en virtud de la relación comercial, a fin de que sean ingresados en un sistema público de información comercial y se efectúen las acciones de cobranza pertinentes, pudiendo ser procesados, tratados y comunicados en cualquier forma o medio, conforme a lo dispuesto en el artículo cuarto de la Ley 19.628 sobre protección a la vida privada.
39. Las Partes decidirán que, en todo aquello que no sea contrario con lo establecido en este documento, serán aplicables las disposiciones contenidas en el Título V del Código de Comercio de la República de Chile.
40. Las Partes por este acto declaran que, para estos efectos, sus domicilios están en la comuna y ciudad de Santiago, y deberán someterse a la competencia de los Tribunales de Justicia de dicha comuna.
41. Las presentes condiciones entrarán en vigencia a contar del 1 de octubre de 2026. Se publicarán en www.samex.cl y se depositará copia física en cada una de las sucursales a lo largo del país. SAMEX podrá actualizar, modificar o eliminar el contenido de las presentes condiciones en cualquier tiempo, total o parcialmente, y sin previo aviso, siempre respetando la normativa aplicable.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS SAMEX

Todo reclamo, por daños o pérdida, total o parcial, siniestro o merma, debe ser presentado por el Cliente a la Empresa, al momento de la recepción de la mercadería, por escrito, en la orden de transporte, la guía de despacho, boleta o factura. Si el Cliente recibiera conforme la mercadería, no podrá presentar un reclamo posterior.

Realizada la constancia en el documento respectivo, el Cliente tendrá un plazo de hasta 10 días hábiles para presentar un reclamo formal de conformidad al procedimiento que se indica a continuación. **Los reclamos realizados fuera de plazo serán rechazados.**

Procedimiento general para generar reclamos.

1. Presentar el reclamo dirigido a la Empresa, mencionando el número de expedición, la fecha de entrega o fecha supuesta de entrega y monto reclamado.
2. Adjuntar copia de la guía de despacho, boleta o factura.
3. Acreditar el valor o costo del bien reclamado, mediante alguno de los documentos con los cuales se acreditó el valor de la mercadería al momento de contratar el Servicio, los cuales podrán ser:
 - Factura de compra.
 - Guía de despacho valorizada.
 - Boleta de compra.
 - Fotocopia de factura o guía de despacho que acompañaba su envío.
 - Si se tratare de daño, indicar si es total o parcial. En caso de daño parcial, deberá acompañar cotizaciones por reparación.

Dichos antecedentes deben ser enviados directamente al área de reclamos, al siguiente e-mail: compliance@samex.cl.

La Empresa tendrá un plazo de 5 días hábiles desde la recepción del reclamo formal, para acusar recibo del requerimiento del Cliente, y un plazo de hasta 15 días hábiles para resolver el reclamo. Sin embargo, si el siniestro debe ser cargado a una póliza de seguro contratada con una compañía aseguradora externa, el plazo para resolver el reclamo podrá extenderse hasta 90 días hábiles, lo que será informado al Cliente. El pago se realizará en un plazo de 30 días desde la resolución.

Coberturas de Indemnización.

Los daños o pérdida, total o parcial, siniestros o mermas, imputables a la Empresa, de cada orden de transporte, durante la ejecución de los Servicios, estarán cubiertos por un monto de hasta 100 UF, siempre y cuando las cargas siniestradas hubieren sido declaradas en la orden de transporte y su valor hubiera sido oportunamente acreditado.

En caso de tratarse de carga valorada, cuyo valor fuere superior a 100 UF, el Cliente podrá optar por tomar el servicio de 0.5% adicional para el manejo de la misma (aplicable únicamente a carga nueva). En este caso, el tope máximo de cobertura será de 300 UF, siempre y cuando el Cliente hubiere aceptado este servicio expresamente. Si el Cliente no aceptara dicho servicio, se entenderá que, ante un siniestro total o parcial, la Empresa responderá hasta la concurrencia del menor valor entre el valor declarado y acreditado, y 100 UF.

El tope máximo de cobertura será de UF 300, lo que el Cliente declara conocer y aceptar. Será responsabilidad del Cliente contratar un seguro adicional en aquellos casos en que la carga supere las 300 UF.

La indemnización antes señalada cubrirá el total de los costos de reposición de la carga siniestrada. En ningún caso cubrirá el valor esperado, la pérdida de venta u otros montos requeridos por el Cliente.

El cálculo de la indemnización respectiva se realizará a partir de la declaración de valores realizada y acreditada por el Cliente. Si el valor indicado obedeciera a un valor neto de venta de carga nueva, la indemnización se calculará descontando un 20% del valor declarado. En caso de que el valor declarado corresponda al valor neto de venta de carga usada, la indemnización se calculará descontando un 40% del valor declarado. Si el valor indicado obedeciera al valor costo de la carga, no aplicará esta limitación. El cálculo correspondiente se limitará al tope máximo mencionado en las coberturas.

Si el documento de porte no cuenta con valorización o el valor declarado es equivalente a \$0, la cobertura máxima de indemnización será de 1 UF.

Para el pago de la indemnización aprobada por parte de la Empresa, el Cliente deberá presentar la documentación solicitada, proceder a la devolución de especies (de ser requerido) y firmar el documento de finiquito entregado por SAMEX, dentro de un plazo máximo de 30 días a contar de la fecha de notificación por parte de la Empresa. De no recibirse lo requerido en dicho plazo, la indemnización se considerará como fuera de plazo y el pago quedará excluido.

SAMEX responderá por pérdidas, daños o deterioros de la carga únicamente cuando estos sean directa y exclusivamente imputables a la Empresa.

No procederá indemnización, reposición ni compensación alguna respecto de servicios contratados bajo modalidad "por pagar" o cuyo flete no haya sido efectivamente pagado.

Respecto de servicios cuyo flete haya sido pagado, la responsabilidad de la Empresa se limitará a la reposición de dicho servicio de transporte, hasta por un monto máximo equivalente al valor del flete efectivamente pagado por el Cliente por el servicio respectivo, sin que en caso alguno proceda un pago o reposición superior a dicho monto.

Si el valor de la reposición fuere inferior al valor del flete pagado, el Cliente no tendrá derecho a exigir la devolución, abono o pago del remanente. Si dicho valor fuere superior, el Cliente deberá pagar la diferencia correspondiente.

La recepción conforme del envío se manifestará a través del estampe de la firma del destinatario o de quien reciba en su nombre, o timbre del Cliente si correspondiere, en la respectiva orden de transporte y/o en el documento de porte, además de la indicación de su nombre y número de cédula de identidad. Con la recepción antes mencionada se entiende que se extingue la responsabilidad de la Empresa, respecto de la carga transportada.

Si existiere alguna observación sobre la carga al momento de su recepción, será de responsabilidad del destinatario dejarla consignada en la orden de transporte y/o en el documento de porte.

En todo caso, la Empresa no responderá bajo ninguna circunstancia o evento de cualquier daño o perjuicio indirecto y, en particular, del lucro cesante, pérdidas de ganancias, ahorros anticipados o pérdidas de oportunidad que sufra el remitente cargador o el consignatario de la carga.

En el evento que el Cliente no haya efectuado declaración de contenido, efectuare una declaración inconsistente, incompleta o errónea, o estuviese impedido de acreditar la adquisición de los bienes transportados (mediante exhibición de documentos que lo respalden, tales como Boletas o facturas) la Empresa se limitará a indemnizar la suma de 1 UF.

Las indemnizaciones serán canceladas a valor costo y exentos de IVA, de acuerdo al D.L. 825, establecido para las empresas de servicio.

Las causales de rechazo de un reclamo formal son:

- a) Declaración incorrecta o incompleta de la mercadería en la guía de despacho.
- b) No entregar documentos y datos necesarios para el traslado de la carga.
- c) Embalaje deficiente, incompleto o inadecuado.
- d) Fallas de fabricación.
- e) Recepción conforme de los productos en destino.
- f) Faltantes en cargas selladas.
- g) Presentación de reclamo fuera de plazo.
- h) Cualquier otra que esté relacionada directamente con las Condiciones Generales¹.

¹ Asimismo, aplicarán las Condiciones Particulares del Servicio y cualquier otro acuerdo suscrito por las Partes, si correspondiere.