

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS SAMEX

1 de octubre de 2026

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.