



PROCESO DE INDEMNIZACIÓN

En cumplimiento de la normativa legal vigente, **AIR EXPRESS CARGO** da a conocer sus clientes, la política de indemnizaciones aplicable en caso de reclamos originados con ocasión de la prestación de nuestros servicios, la que, junto con el contrato de transporte de carga, son parte íntegra del mismo, materializado en nuestra web, o en cada orden de retiro.

Como regla general, la determinación del monto final a indemnizar considerará el valor neto de monto declarado y avalado por el documento tributario al momento de la entrega/retiro de la carga, acorde con lo dispuesto en el numeral 9 del contrato de transporte. En ningún caso cubrirá valores esperados, pérdida de venta o negocios u otros conceptos similares.

1. DETERMINACIÓN DEL MONTO A INDEMNIZAR POR EXTRAVÍOS

- 1.1. Envíos cuyo valor declarado no sea justificado por documento tributario o no cuenta con documentación de respaldo acorde con lo dispuesto en el numeral 9 de las Contrato de Transporte. En caso de extravío se indemnizará acorde con el valor declarado o reclamado, con un tope máximo de 1UF.
- 1.2. Envíos cuyo valor declarado se cumpla y cuenta con documentación que respalda la valoración acorde con lo dispuesto en el numeral 9 de las Contrato de Transporte. En caso de extravío se indemnizará acorde con el valor declarado y debidamente respaldado, con un tope máximo de 100Uf.

Con todo, si el documento que respalda la declaración de valor tiene una fecha de emisión de hasta 60 días anteriores a la fecha del envío, en caso de siniestro **AIR EXPRESS CARGO** considerará el 100% del valor declarado como base para determinar una eventual indemnización. Respecto de los documentos emitidos sobre los 60 días anteriores a la fecha del envío, en caso de siniestro **AIR EXPRESS CARGO** se considerará el 50% del valor declarado como base para determinar una eventual indemnización.

2. **DECLARACIÓN DE CONTENIDO Y VALOR** . - Respecto de los envíos catalogados como bulto o carga deberá el Remitente respaldar dicha declaración con documentación que tenga validez legal para ello (boletas, facturas o guías de despacho valoradas, sus copias o número de referencia).



DETERMINACIÓN DEL MONTO A INDEMNIZAR CON OCASIÓN DE DAÑOS O DESPERFECTOS

La determinación del monto eventual a indemnizar se determinará considerando el valor declarado en la respectiva orden de flete y la documentación que dé cuenta del valor referido si fuera procedente en el momento del embarque, entrega o retiro de la mercadería. Si la documentación es presentada posterior, no se considerará como monto a indemnizar.

Si la documentación presentada corresponde a una guía de despacho valorizada, se solicitará la factura de compra del producto, para constatar si corresponde a un producto nuevo o considerado como usado por fecha posterior a 60 días del momento del embarque.

Para aquellos casos en que los daños sean de tal magnitud que vuelva inservible el objeto, corresponderá al Remitente o Destinatario acreditar la referida circunstancia con documentación que dé cuenta de ello, y en vista de lo anterior se procederá a indemnizar acorde con lo dispuesto en el anterior, es decir, considerando el valor declarado. Debiendo en todo caso dejar la especie en poder de **AIR EXPRESS CARGO**. En caso de que la especie transportada sufra daños que no la tornen inservible para su uso, corresponderá al Remitente o Destinatario dar cuenta de los costos de reparación o de servicio técnico de manera documental, los que en ningún caso podrán ser mayores al valor declarado en la respectiva.

NOTA: Clientes con acuerdos comerciales especiales, se regirán por las condiciones de indemnización y responsabilidad determinadas en sus respectivos acuerdos.