

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

APLICACIÓN PAKET

1. INTRODUCCIÓN

Paket SpA, en adelante "Paket", pone a disposición de sus usuarios la aplicación Paket, una plataforma digital destinada a facilitar servicios de logística y envíos para empresas. Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de la aplicación, así como los servicios ofrecidos a través de ella. Al utilizar nuestra aplicación, usted acepta quedar vinculado por estos términos y condiciones. Si no está de acuerdo con ellos, le rogamos abstenerse de utilizar nuestros servicios.

Fundada en 2022, Paket nace con la misión de acercar la tecnología en logística a pequeñas y medianas empresas que venden por internet, proporcionando soluciones de envío rápidas y seguras. Aspiramos a ser el socio de confianza para todas las pequeñas y medianas empresas, permitiéndoles concentrarse en lo que mejor saben hacer: vender productos y servicios excepcionales.

2. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por:

Usuario o Tienda: Persona natural o jurídica que utiliza la aplicación Paket para gestionar envíos.

Destinatario: Persona que recibirá el paquete enviado a través de los servicios de Paket.

Servicio: Conjunto de prestaciones ofrecidas por Paket, que incluyen retiro, transporte y entrega de paquetes.

Aplicación o App: Software desarrollado por Paket disponible para dispositivos móviles o navegadores web que permite a los usuarios gestionar sus envíos.

Paquete: Objeto o conjunto de objetos debidamente embalados que serán transportados desde un origen hasta un destino.

3. REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO

Para utilizar los servicios de Paket, es necesario crear una cuenta en nuestra aplicación proporcionando información veraz, precisa y actualizada. El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y será responsable de todas las actividades realizadas bajo su cuenta. En caso de sospecha de uso no autorizado, deberá notificar inmediatamente a Paket.

El usuario acepta proporcionar información de contacto válida, incluyendo dirección de correo electrónico y número telefónico, que Paket podrá utilizar para comunicaciones relacionadas con el servicio. Paket se reserva el derecho de suspender o cancelar cuentas que proporcionen información falsa o que incumplan los presentes términos y condiciones.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Paket ofrece servicios de logística que incluyen el retiro, transporte y entrega de paquetes para empresas y tiendas. Los servicios están disponibles en las zonas geográficas específicas detalladas en la aplicación, con diferentes tiempos de entrega según la localidad.

4.1 Zonas de Cobertura y Tiempos de Entrega

Santiago Urbano (Entrega Same Day): Servicio disponible en las comunas de Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura. Para estas comunas, los retiros se realizan en horario matutino y las entregas durante la tarde del mismo día.

Santiago Rural (Entrega 24-72 horas hábiles): Servicio disponible en las comunas de Alhué, Buin, Calera de Tango, Curacaví, El Monte, Isla de Maipo, Lampa, María Pinto, Melipilla, Padre Hurtado, Paine, Peñaflor, Pirque, San José de Maipo, San Pedro, Talagante, Tiltil y Colina, Pudahuel (sector Noviciado y Ciudad de los Valles) y San Bernardo (sector Nos y Lo Herrera).

Región de Valparaíso (Entrega 24-72 horas hábiles): Servicio disponible en las comunas de Viña del Mar, Valparaíso, Concón, Quilpué, Villa Alemana. **Localidades del interior (Entrega 24-96 horas hábiles):** Servicio disponible en las comunas de Hijuelas, La Calera, La Cruz, Casablanca, Nogales, El Melón, Quillota, Limache y Olmué con un tiempo de entrega de 24-96 horas hábiles. **El Litoral (Entrega 24-96 horas hábiles):** Servicio disponible en las comunas de Santo Domingo, San Antonio, Cartagena, El Tabo, El Quisco y Algarrobo.

Región Libertador Bernardo O'Higgins (Entrega de 24-72 horas hábiles): Servicio disponible en las comunas de Rancagua urbano, San Francisco de Mostazal, Codegua, Machalí y Graneros.

4.2 Horarios de Servicio

Paket opera de lunes a viernes, con excepciones previamente coordinadas los fines de semana, previamente avisadas a través de canales de información. Los retiros se realizan generalmente en horario matutino (9:00 a 14:00 hrs) y las entregas en horario vespertino (14:00 a 22:30 hrs). El usuario debe tener en cuenta que Paket no puede comprometerse a horarios específicos de retiro o entrega, salvo casos excepcionales acordados previamente.

Tiempos de retiros:

Los retiros deben ser agendados a través de la aplicación. El horario de corte para solicitar un retiro es a las 23:59 hrs del día hábil anterior. Los tiempos de retiro varían según la ubicación:

Región Metropolitana (Urbano): Se realizan en horario matutino (9:00 a 14:00 hrs).

Región Metropolitana (Rural): Se retira con previa coordinación de operaciones entre 24-72 hrs hábiles desde el registro del envío.

(a) Con retiro de 09:00-14:00 hrs : Colina, Peñaflor, Calera de Tango, Talagante, Isla de Maipo, Buin, Paine, Padre Hurtado, Lampa (sector de Valle Grande).

(b) Con retiro de 14:00-22:30 hrs: Til Til, Curacaví, María Pinto, Melipilla, San Pedro, Alhué, Pirque, San José de Maipo y Lampa (sector Larapinta y Batuco).

Región de Valparaíso (Urbano): Se realiza en horario matutino (9:00 a 14:00 hrs).

Región de Valparaíso (Interior y Litoral): Se realiza con previa coordinación de administración entre 24-96 hrs hábiles en horario pm (de 14:00 a 22:30 hrs).

Para los paquetes ingresados después de nuestro horario corte de las 23:59 hrs, o denominados “extras” en retiros, Paket no garantiza su entrega el mismo día en las comunas que cumplan este punto.

5. TARIFAS Y PAGOS

Las tarifas de los servicios de Paket varían según la zona de cobertura y las dimensiones del paquete. Los precios vigentes son:

- Santiago Urbano: \$2.990 (paquetes estándar)
- Santiago Rural: \$2.990 (paquetes estándar)
- Región de Valparaíso: \$3.500 (paquetes estándar)
- El Litoral: \$4.500 (paquetes estándar)
- Paquetes sobredimensionados a cualquier destino: \$4.990

El usuario deberá realizar el pago correspondiente antes de que se efectúe el retiro del paquete. Los pagos pueden realizarse mediante transferencia bancaria (con plazo hasta las 01:00 am para subir el comprobante) o a través de tarjeta de crédito o débito en la aplicación (con plazo hasta las 08:30 am del día del retiro). Los paquetes que no hayan sido pagados serán eliminados automáticamente del sistema.

6. CONDICIONES DEL SERVICIO

6.1 Condiciones de los Paquetes

Los paquetes deben cumplir con las siguientes características:

- Paquetes estándar: Dimensiones máximas de 40x40x40 cm y peso máximo de 10 kg.
- Paquetes sobredimensionados: Dimensiones máximas de 60x60x60 cm y peso máximo de 20 kg.

Paket excluye de sus servicios de transporte los siguientes artículos y materiales: efectivo y moneda; instrumentos financieros con valor monetario como vales vista, cheques y documentos de garantía; artículos de joyería y relojería; piezas de colección y objetos artísticos de valor significativo; armamento de cualquier tipo; materiales clasificados como peligrosos, incluyendo sustancias explosivas, corrosivas, líquidos o sólidos inflamables y gases bajo presión; compuestos tóxicos o con riesgo biológico; especímenes médicos y muestras de laboratorio; fauna y flora, sea viva o no; tejidos biológicos y restos humanos; narcóticos y sustancias controladas cuya distribución esté prohibida por ley; componentes radioactivos o nucleares; mercancías identificadas como peligrosas según la normativa vigente; alimentos y productos que requieran refrigeración o condiciones especiales de conservación, como productos cárnicos, pescados, mariscos y cualquier producto que precise transporte en condiciones controladas. Todo lo anterior conforme a las disposiciones establecidas en las normas chilenas 382 Of 89, NCh 2120/1 al 9 Of 89, DSL 298, regulaciones de transporte aéreo y directrices emitidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil, OACI e IATA.

Paket mantiene la facultad, sin estar obligado a ello, de examinar cualquier envío y presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes cuando existan motivos razonables para sospechar que el contenido podría representar un riesgo para terceros o para la seguridad pública. El Remitente y el Destinatario reconocen y aceptan que los envíos pueden estar sujetos a inspección por parte de entidades aduaneras, agrícolas, sanitarias o fuerzas del orden. Consecuentemente, declaran y aceptan su potencial responsabilidad civil y/o penal por daños derivados del contenido de sus envíos, ya sea por incumplimiento de estas condiciones o por ocultar deliberadamente información sobre el mismo. Paket se reserva el derecho de emprender las acciones legales pertinentes para hacer efectiva dicha responsabilidad. Asimismo, tanto el Remitente como el Destinatario acepta que, ante solicitudes oficiales, Paket proporcionará a las autoridades toda la documentación requerida relacionada con la investigación de posibles actos ilícitos.

6.3 Empaque y Etiquetado

Es responsabilidad del usuario empacar adecuadamente los productos para su transporte. Los paquetes frágiles deben ser indicados como tal, tanto en la aplicación como en el paquete en físico. Por otra parte, debe contar con un empaque apropiado (caja, plástico de burbujas, diario, etiquetado frágil). Las etiquetas pueden ser manuales, pero deben incluir obligatoriamente: nombre del destinatario, dirección completa, comuna y teléfono de contacto del destinatario.

6.4 Entrega de Paquetes

Las entregas se realizan únicamente en domicilios particulares. Paket no realiza entregas en locales comerciales, tiendas, oficinas gubernamentales y/o municipales, hospitales o strip centers, salvo en casos excepcionales y sujeto a coordinación con el conductor.

En caso de no poder realizar una entrega, Paket intentará nuevamente el siguiente día hábil. Si la entrega fallida ocurre un viernes, el reintento se realizará el lunes siguiente. Para entregas en zonas rurales, el reintento se efectuará en un plazo de 24 a 96 horas hábiles, dependiendo de la localidad.

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Responsabilidades de Paket

Paket se compromete a:

- Realizar los retiros y entregas dentro de los plazos establecidos según la zona geográfica.
- Manipular los paquetes con el cuidado adecuado durante todo el proceso de transporte.
- Mantener informado al usuario sobre el estado de sus envíos a través de la aplicación.
- Responder a consultas y reclamos en un tiempo máximo de 1 día hábil para la primera respuesta.
- Reembolsar al usuario en caso de daños, pérdidas o robos de paquetes, siempre que se cumplan las condiciones de empaque adecuado y declaración correcta del contenido.

7.2 Responsabilidades del Usuario

El usuario se compromete a:

- Proporcionar información veraz y actualizada sobre sus envíos.
- Empacar adecuadamente los productos, especialmente aquellos de naturaleza frágil.
- Estar disponible durante el horario de retiro establecido en estos términos y condiciones. Teniendo como máximo de espera a un conductor de 10 minutos.
- No incluir entre los productos a transportar aquellos expresamente prohibidos por Paket.
- Declarar correctamente las dimensiones y peso de los paquetes.
- Realizar oportunamente el pago del servicio.

8. REEMBOLSOS Y COMPENSACIONES

8.1 Política de Reembolsos

Paket realizará reembolsos en los siguientes casos:

- Cuando no se pueda realizar el servicio por razones de cobertura.

- Cuando el cliente solicite la eliminación de la entrega antes de que se realice el retiro.
- Cuando el paquete no pueda ser entregado por causas imputables a Paket.
- Cuando el paquete haya sido siniestrado, robado o extraviado.

El monto máximo de cobertura es de \$85.000, en caso de que el cliente transporte un producto de mayor valor deberá contratar una cobertura especial.

Los reembolsos se realizarán en un plazo de 24 a 72 horas hábiles, directamente a la cuenta bancaria registrada por el usuario.

8.2 Compensaciones

En caso de daños o pérdidas, Paket ofrecerá compensaciones siempre que se verifique que el empaque era adecuado y que el daño se produjo durante el transporte. Las compensaciones pueden incluir:

- Reembolso del valor del envío.
- Envíos compensatorios según la gravedad del problema

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Paket no será responsable por:

- Daños en paquetes que no cumplan con las condiciones de empaque adecuado.
- Pérdidas o daños en artículos prohibidos que el usuario haya decidido enviar bajo su responsabilidad.
- Retrasos en entregas causados por factores externos como condiciones climáticas adversas, desastres naturales, disturbios civiles, o cualquier otra circunstancia de fuerza mayor.
- Información incorrecta proporcionada por el usuario que impida la correcta entrega del paquete.

10. PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La información proporcionada por los usuarios será tratada conforme a la legislación vigente sobre protección de datos personales. Paket utilizará dicha información únicamente para los fines relacionados con la prestación del servicio y no la compartirá con terceros sin el consentimiento expreso del usuario, salvo en los casos requeridos por la ley.

El usuario autoriza a Paket a utilizar sus datos de contacto para comunicaciones relacionadas con el servicio, incluyendo notificaciones sobre el estado de los envíos, promociones y mejoras en el servicio.

11. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Paket se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor desde su publicación en la aplicación. Es

responsabilidad del usuario revisar periódicamente los términos y condiciones para estar al tanto de cualquier cambio.

12. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes términos y condiciones se rigen por la legislación chilena. Cualquier controversia derivada de la interpretación o cumplimiento de estos términos será sometida a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Santiago de Chile.

13. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y CONTACTO

Las reclamaciones relacionadas con los servicios prestados por PAKET deberán presentarse exclusivamente a través del canal oficial de comunicación WhatsApp al número +56976739313, mediante mensaje escrito. Este canal constituye la vía formal para la recepción y procesamiento de cualquier disconformidad referente a nuestros servicios. Toda comunicación será gestionada conforme a los protocolos internos de atención y resolución de reclamos establecidos por nuestra compañía, los cuales garantizan un análisis oportuno y una respuesta fundamentada a cada situación presentada.

Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo completo entre el usuario y Paket respecto al uso de la aplicación y los servicios ofrecidos a través de ella.

Última actualización: 10 de marzo de 2025