

Garantía PAKETEA de indemnización por pérdida en envíos urgentes

1. Naturaleza de la garantía

PAKETEA ofrece a los clientes que contraten la modalidad denominada **Envío Urgente** una garantía contractual de indemnización frente a la pérdida total o parcial de los bienes entregados para su transporte, en los términos y con los límites establecidos en la presente cláusula.

Esta garantía constituye un compromiso contractual asumido directamente por PAKETEA frente al cliente y **no constituye un contrato de seguro, una póliza de seguro ni supone la intermediación o contratación de un seguro por cuenta del cliente.**

La garantía será aplicable desde que PAKETEA reciba y acepte el envío en origen hasta su entrega al destinatario, incluyendo los distintos medios y fases de transporte utilizados por PAKETEA para realizar el servicio.

2. Declaración del contenido y del valor

Antes de que el envío sea aceptado para su transporte, el cliente deberá facilitar a PAKETEA una descripción suficientemente identificativa de su contenido.

El cliente podrá además realizar una **declaración de valor de la mercancía**, indicando el valor total de los bienes incluidos en el envío.

La declaración de valor deberá efectuarse antes de iniciarse el transporte y no podrá realizarse ni modificarse una vez iniciado el servicio.

El cliente deberá conservar las facturas, tickets, comprobantes de compra u otros documentos de que disponga que permitan acreditar razonablemente la existencia y el valor de los bienes enviados.

En caso de reclamación, PAKETEA podrá solicitar dicha documentación, fotografías, justificantes de compra u otros medios razonables de prueba.

La declaración realizada por el cliente no supone por sí sola el reconocimiento automático por PAKETEA del valor declarado.

3. Límite máximo de la Garantía PAKETEA

El valor máximo declarado cubierto por la Garantía PAKETEA será de 1.000 euros por envío.

Por tanto, aunque el valor real de los bienes incluidos en el envío sea superior, la indemnización máxima asumida por PAKETEA en virtud de esta garantía contractual será de **1.000 euros por envío**, sin perjuicio del reembolso del precio del servicio de transporte cuando corresponda y de aquellos derechos adicionales que puedan resultar imperativamente aplicables conforme a la legislación vigente.

Cuando el valor de los bienes que el cliente pretenda enviar sea superior a 1.000 euros, deberá comunicarlo expresamente a PAKETEA antes de la aceptación del envío.

La aceptación por PAKETEA de mercancías cuyo valor sea superior a 1.000 euros **no supondrá por sí misma una ampliación del límite de la garantía.**

Cualquier cobertura o garantía superior a 1.000 euros deberá ser expresamente aceptada por PAKETEA **por escrito y antes del inicio del transporte**, indicando las condiciones y el límite específico aplicable.

4. Indemnización cuando existe declaración de valor

Cuando se produzca la pérdida total del envío y el cliente haya declarado previamente su valor, PAKETEA indemnizará el **valor real de los bienes perdidos que resulte razonablemente acreditado**, con el límite del valor previamente declarado por el cliente y, en todo caso, con un máximo de **1.000 euros por envío**.

Además de dicha indemnización, PAKETEA reembolsará al cliente el importe efectivamente abonado por el servicio de transporte correspondiente al envío perdido.

Por ejemplo, si se declara y acredita un valor de 600 euros, la indemnización será de hasta 600 euros más el precio del transporte. Si se declara un valor de 1.000 euros y se acredita dicho valor, la indemnización será de hasta 1.000 euros más el precio del transporte.

Si el valor declarado fuese superior a 1.000 euros sin que PAKETEA hubiese aceptado expresamente por escrito una ampliación de la garantía, se aplicará el límite máximo de 1.000 euros establecido en esta cláusula.

5. Pérdida parcial

Cuando únicamente se pierda una parte identificable del contenido, la indemnización se determinará atendiendo al valor acreditado de los bienes efectivamente perdidos.

En ningún caso la suma de las indemnizaciones correspondientes a un mismo envío podrá superar el valor declarado ni el límite máximo de **1.000 euros**, salvo que PAKETEA hubiera aceptado expresamente y por escrito una garantía superior antes del transporte.

6. Envíos sin declaración de valor

Cuando el cliente no haya declarado el valor de la mercancía antes del inicio del transporte, la Garantía PAKETEA consistirá en

una indemnización de **10 euros por kilogramo correspondiente al envío perdido**, más el reembolso del importe efectivamente abonado por el servicio de transporte.

En caso de pérdida parcial, la indemnización se calculará sobre el peso de los bienes efectivamente perdidos cuando dicho peso pueda determinarse razonablemente.

La aplicación de esta garantía contractual se entiende sin perjuicio de cualquier derecho o indemnización superior que corresponda imperativamente al cliente conforme a la normativa aplicable.

7. Incidencias producidas durante el transporte aéreo

Para la prestación del servicio urgente, PAKETEA podrá utilizar transporte aéreo, incluido el transporte de los bienes dentro de equipaje facturado, siempre que resulte legalmente admisible y se respeten las normas aplicables al transporte, seguridad aérea, aduanas y condiciones de admisión del operador aéreo.

Durante el período en que el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia del transportista aéreo podrán producirse incidencias tales como retraso, extravío, pérdida, destrucción o daños imputables al operador aéreo.

La pérdida del equipaje por parte del transportista aéreo no extinguirá por sí misma la Garantía PAKETEA frente al cliente.

Cuando una compañía aérea confirme la pérdida del equipaje utilizado para transportar un Envío Urgente, o cuando conforme a la normativa aplicable pueda considerarse perdido, PAKETEA tramitará frente al cliente la indemnización que corresponda de acuerdo con las condiciones de esta garantía.

El cliente de PAKETEA no estará obligado a reclamar directamente a la compañía aérea como condición para ejercitar la Garantía PAKETEA, sin perjuicio de la documentación que razonablemente pueda ser necesaria para acreditar el contenido y valor de los bienes.

PAKETEA podrá realizar por su cuenta las reclamaciones que correspondan frente al transportista aéreo, sus agentes, operadores de asistencia en tierra u otros terceros responsables.

Las cantidades que PAKETEA pudiera recuperar posteriormente de dichos terceros no reducirán la indemnización reconocida al cliente conforme a esta garantía ni retrasarán injustificadamente su pago.

8. Retraso o extravío temporal del equipaje

El retraso o extravío temporal de una maleta por parte de la compañía aérea no determinará automáticamente que el envío tenga la consideración de perdido.

Mientras el equipaje se encuentre oficialmente en proceso de localización y exista una posibilidad razonable de recuperación y entrega, el envío tendrá la consideración de retrasado.

Cuando la compañía aérea confirme definitivamente la pérdida o cuando, conforme a la normativa aplicable, el equipaje pueda considerarse perdido, PAKETEA tramitará la reclamación como pérdida a efectos de esta garantía.

Si el equipaje es posteriormente localizado, PAKETEA continuará el proceso de entrega al destinatario tan pronto como razonablemente sea posible.

9. Fuerza mayor y circunstancias ajenas al control de PAKETEA

No tendrán la consideración de pérdida indemnizable conforme a esta garantía los simples retrasos producidos por circunstancias extraordinarias que PAKETEA no hubiera podido evitar razonablemente, tales como:

- cancelación, suspensión o modificación extraordinaria de vuelos;
- cierre de aeropuertos o del espacio aéreo;
- fenómenos meteorológicos graves;
- conflictos armados, disturbios o situaciones excepcionales de seguridad;
- decisiones, prohibiciones o restricciones adoptadas por autoridades públicas;
- retenciones o inspecciones aduaneras legítimas;
- emergencias sanitarias;
- desastres naturales; o
- otros acontecimientos extraordinarios, imprevisibles o inevitables ajenos al control razonable de PAKETEA.

Estas circunstancias podrán justificar razonablemente un retraso en la prestación del servicio cuando exista relación causal entre el acontecimiento y el retraso.

No obstante, la existencia de una circunstancia extraordinaria o de fuerza mayor no excluirá automáticamente la Garantía PAKETEA si, como consecuencia de dicha circunstancia, los bienes resultan finalmente perdidos mientras se encuentran dentro del ámbito de responsabilidad asumido por PAKETEA.

En particular, **el extravío o pérdida del equipaje facturado por la compañía aérea no será considerado, por sí solo, causa de fuerza mayor que exonere a PAKETEA de la garantía de indemnización asumida frente al cliente.**

Todo ello se entiende sin perjuicio de las causas de exoneración o limitación de responsabilidad que resulten imperativamente aplicables conforme a la legislación vigente.

10. Mercancías prohibidas, restricciones aduaneras y conducta del cliente

La Garantía PAKETEA no será aplicable cuando la pérdida, confiscación, decomiso, destrucción o imposibilidad de entrega tenga su causa directa en:

- a) la inclusión por el cliente de artículos prohibidos o no admitidos, siempre que PAKETEA no hubiera aceptado expresamente su transporte con conocimiento de su naturaleza;
- b) una declaración falsa, deliberadamente incorrecta o sustancialmente incompleta sobre el contenido del envío;
- c) el incumplimiento imputable al remitente de las normas aduaneras, de importación o exportación aplicables;
- d) la confiscación, decomiso o destrucción legalmente acordada por una autoridad competente como consecuencia de la naturaleza, cantidad o condiciones de importación de los bienes;
- e) la ocultación de mercancías cuya declaración resulte obligatoria;
- f) defectos propios de la mercancía o deterioros derivados exclusivamente de su propia naturaleza; o
- g) un embalaje manifiestamente inadecuado realizado por el cliente, cuando pueda acreditarse que dicho embalaje fue la causa directa del daño.

Estas exclusiones únicamente se aplicarán en la medida permitida por la normativa imperativa aplicable y cuando exista relación causal entre la circunstancia alegada y la pérdida o daño producido.

11. Procedimiento en caso de pérdida

Cuando PAKETEA tenga conocimiento de una incidencia que pueda implicar la pérdida de un envío, realizará las actuaciones razonables necesarias para intentar localizarlo y determinar las circunstancias de la incidencia.

Cuando la incidencia se haya producido durante el transporte aéreo, PAKETEA o la persona legitimada frente al transportista aéreo realizará las actuaciones y reclamaciones que correspondan, incluyendo, cuando proceda, la obtención del Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) y la correspondiente reclamación ante la compañía aérea.

El cliente deberá colaborar aportando la información y documentación razonablemente necesaria para acreditar el contenido y valor de los bienes reclamados.

Una vez confirmada la pérdida y recibida la documentación necesaria para determinar la indemnización, PAKETEA resolverá la reclamación y, cuando proceda el pago conforme a esta garantía, abonará la indemnización correspondiente en un plazo máximo de **30 días desde la resolución favorable de la reclamación**.

La indemnización al cliente no quedará condicionada a que PAKETEA haya obtenido previamente el pago de una indemnización por parte de la compañía aérea o de cualquier otro tercero responsable.

12. Derechos frente a terceros responsables

El pago de una indemnización por PAKETEA conforme a esta garantía no impedirá que PAKETEA ejercite frente a la compañía aérea u otros terceros responsables las acciones de reclamación, repetición o recuperación que legalmente le correspondan.

Cuando para el ejercicio de dichas acciones resulte necesaria la colaboración del cliente, este deberá facilitar razonablemente la documentación relacionada con el envío que se encuentre en su poder.

En ningún caso el cliente podrá obtener una doble indemnización por el mismo daño cuando ello suponga percibir una cantidad superior al perjuicio efectivamente sufrido.

13. Derechos legales del cliente

La Garantía PAKETEA constituye un compromiso contractual adicional asumido por PAKETEA.

Ninguna disposición de esta garantía tendrá por objeto excluir, limitar o reducir los derechos irrenunciables que correspondan al cliente conforme a la normativa de consumidores y usuarios, transporte, contratación o cualquier otra norma imperativa que resulte aplicable.

Si una disposición legal imperativa reconociese al cliente una indemnización o derecho superior al establecido en esta garantía, prevalecerá lo dispuesto en dicha normativa.