



Política de Seguro – Motocity

Cobertura por Pérdida, Robo, Extravío o Daños

1. Cobertura del Seguro

- Cubre pérdida, robo, extravío o daños comprobables al paquete o documento durante el proceso de transporte.
- Aplica para servicios contratados y registrados en nuestra plataforma.
- El monto máximo de compensación por evento es de hasta 3 Unidades de Fomento (UF).

2. Tipos de Evento Cubiertos

- Pérdida total del envío dentro de nuestra cadena operativa.
- Robo con evidencia durante el trayecto asignado.
- Extravío documentado del paquete o documento.
- Daños físicos al contenido, siempre que esté correctamente embalado y protegido de acuerdo con las recomendaciones de transporte.

3. Límite de Eventos por Cliente

- Se permite un máximo de 3 eventos cubiertos por año calendario por cliente.
- Superado este límite, Motocity no cubre nuevos episodios.

4. Condiciones para la Activación del Seguro

- Notificar el incidente dentro de las 24 horas hábiles desde la hora estimada de entrega.
- Enviar un correo a contacto@motocity.cl con:
 - Código del pedido y fecha del servicio.
 - Descripción del incidente.
 - Comprobante de valor comercial (boleta, factura o declaración simple).
 - Fotos del embalaje y contenido (en caso de daños).
- Colaborar en la investigación del caso con el equipo de atención y operaciones.

5. Exclusiones de la Cobertura

- Envíos mal embalados, sin rotulación clara o sin valor declarado.
- Pérdidas causadas por negligencia del remitente o receptor.
- Fuerza mayor: desastres naturales, disturbios civiles, cortes de ruta, entre otros.
- Envíos de productos no informados o restringidos por ley.

6. Recomendación para Envíos de Alto Valor

- No se recomienda transportar productos de alto valor sin una evaluación de riesgo previa.
- Solicita asesoría directa a nuestro equipo comercial.
- Considera la opción de vehículos cerrados o con cobertura especial.
- Es posible contratar seguros adicionales o cobertura extendida previa cotización.

7. Seguimiento y Evidencia de Entrega

- Motocity utiliza un sistema de seguimiento por estados de entrega, con notificaciones en cada etapa del proceso.
- Cada servicio cuenta con:
 - Registro digital de historial de pedidos.
 - Evidencias fotográficas o firmadas (según corresponda).
 - Plataforma con acceso privado para revisión de entregas anteriores.

8. Proceso de Evaluación y Compensación

- Una vez recibido el reclamo, se iniciará una evaluación interna en un plazo de hasta 5 días hábiles.
- Si se aprueba la solicitud, el pago de compensación se ejecutará en un plazo de 15 días hábiles, en pesos chilenos al valor de la UF correspondiente al día del evento.
- Toda compensación será emitida a nombre del cliente empresa registrado en la plataforma.

9. Seguro de Responsabilidad Civil para Transporte de Carga

Además de nuestra cobertura por pérdida, robo, extravío o daños, **Motocity cuenta con un seguro de responsabilidad civil especialmente contratado para el rubro de transporte de carga**, otorgado por **Compañía de Seguros Generales Continental S.A.**

- **Cobertura total:** hasta **7.500 UF** por evento.
- Aplica a daños a terceros y/o bienes transportados bajo responsabilidad directa de Motocity.
- Esta póliza nos respalda ante cualquier incidente que pueda generar perjuicio económico o legal relacionado con nuestra operación logística.

Esta cobertura refuerza nuestro compromiso con la seguridad, la seriedad operativa y el respaldo integral para nuestros clientes.

Contacto

- Para dudas adicionales, escribe a contacto@motocity.cl.