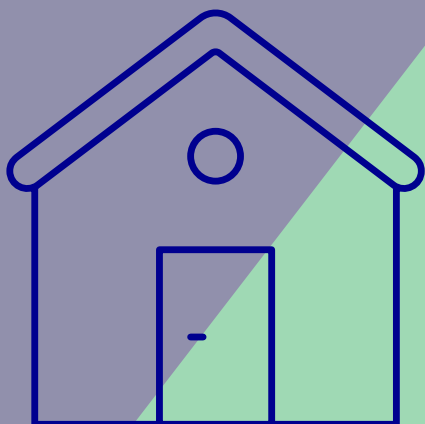




Daños

Póliza Específica por Embarque



Guía del Usuario

¿Qué hacer en caso de siniestro?

Al tener conocimiento del siniestro:

1

Llámanos al **01 800 900 1292**, proporcionando la siguiente información:

- Descripción y fecha del siniestro, nombre de la persona que reporta, nombre de la persona que atenderá al ajustador, número telefónico, estado, población o lugar en donde ocurrió el siniestro, bienes afectados, estimación de los daños y número de póliza.

2

Confirmar por escrito el aviso telefónico dentro de las 24 horas siguientes.

3

Presentar reclamación inmediata en contra de los porteadores, dejando a salvo sus derechos, en caso de haber algún daño o faltante de los bienes. Revisar condiciones al respecto en su contrato de fletamento.

4

En caso de productos perecederos, el asegurado debe proceder inmediatamente a trasladarlos a su destino o, en su caso, a comercializarlos en el lugar del siniestro, notificando de esto a la aseguradora.

Comunícate con nosotros.

Llámanos al 01 800 900 1292.

Estamos para brindarte la ayuda que necesites las 24 horas de los 365 días del año.

	Página
Documentación requerida en caso de siniestro	4
Coberturas.....	4
Cobertura básica	4
Riesgos adicionales	5
¿Qué es el deducible?.....	7
¿Qué no cubre tu seguro?	7
Ayúdanos a servirte mejor.....	7
Si tienes alguna queja	8

Documentación requerida en caso de siniestro

Para agilizar el trámite del siniestro entrega a la Compañía los documentos y datos siguientes, además de aquellos que se llegaran a especificar de manera particular:



1. Copia fiel de la carta reclamación a los portadores y la contestación de las mismas.
2. Certificado de averías levantado por el inspector o ajustador de la Compañía (excepto en robo).
3. Copia fiel de la factura del embarque con su respectiva lista de empaque.
4. Copia de la póliza afectada con todos sus endosos y certificados.
5. Original de carta porte.
6. En caso de accidente del vehículo transportador, copia del acta levantada ante la autoridad que tomó conocimiento del hecho.
7. En caso de robo, copia certificada del acta levantada ante la autoridad correspondiente.
8. Documentos que acrediten la propiedad del vehículo transportador.



Para embarques de importación/exportación, agregar la siguiente documentación:

1. Copia fiel del pedimento de importación y/o exportación, según sea el caso.
2. Copia de la cuenta de gastos del agente aduanal.
3. En su caso, original de la constancia de descarga del barco transportador.

Coberturas

Protege los bienes, durante su traslado desde o hasta cualquier parte del mundo.

Ampara un solo viaje y un solo tipo de bienes.

► Cobertura básica



Transporte Terrestre y/o Aéreo o de ambas clases

Se cubren exclusivamente las pérdidas o daños causados a los bienes directamente por incendio, rayo y explosión, así como por caída de avión, descarrilamiento de carro de ferrocarril, colisión o volcadura del vehículo de transporte empleado, incluyendo rotura de puentes o hundimiento de estos o de embarcaciones cuyo empleo sea indispensable para complementar el tránsito terrestre.

Transporte Marítimo

Riesgos Ordinarios de Tránsito, este seguro cubre exclusivamente:

- a) Las pérdidas o daños materiales causados a los bienes directamente por incendio, rayo, explosión, o por varadura, hundimiento o colisión del barco transportador.
- b) La pérdida de bultos por entero caídos durante las maniobras de carga, transbordo o descarga.
- c) La contribución que resultare al embarque asegurado por avería gruesa o general o por cargos de salvamentos que deban pagarse según las disposiciones del artículo 239 de la Ley de Navegación y Comercio Marítimos, de la Ley de Navegación y del Código de Comercio Mexicano o conforme a las Reglas de York-Amberes vigentes o a las leyes extranjeras aplicables, de acuerdo con lo que estipule el conocimiento de embarque o el contrato de fletamento.
- d) Este seguro se extiende a amparar los bienes mientras sean transportados hasta o desde el buque principal en embarcaciones auxiliares y se considerarán asegurados separadamente, mientras se encuentren a bordo de estas.

El Asegurado no se perjudicará por cualquier convenio que exima de responsabilidad al porteador de las embarcaciones auxiliares.

► Riesgos adicionales

De acuerdo a tus necesidades y experiencias, puedes contratar de manera adicional y con el pago de prima correspondiente, las siguientes coberturas:

► Contaminación

Cubre los bienes asegurados contra los daños materiales que puedan estos sufrir al entrar en contacto con otras cargas originada por la rotura del empaque o contenedor. Siempre y cuando la contaminación ocasionada por residuos o materiales extraños a los bienes asegurados, no provenga de residuos de cargas previas en envases, dispositivos de manejo, válvulas, mangueras, pipas, carros tanque o medios de transporte.

► Derrame

Cubre los bienes asegurados por derrames motivados por rotura de envases, empaque, medio de transporte o contenedor en que estén siendo transportados.

► Guerra (aplicable a embarques marítimos y aéreos)

Cubre los daños y/o pérdidas que sufran los bienes asegurados por la ocurrencia de alguno(s) de los riesgos cubiertos causados por:

- Guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección o contienda civil.
- Captura, incautación, embargo preventivo, restricción o detención.
- Minas, torpedos, bombas u otras armas de guerra abandonadas.

► Huelgas y alborotos populares

Cubre los daños y/o pérdidas que sufran los bienes asegurados por la ocurrencia de un riesgo cubierto causados directamente por huelguistas o personas que tomen parte en paros, disturbios de carácter obrero, motines o alborotos populares.

► Manchas

Cubre los bienes asegurados contra los daños materiales que sufran directamente por manchas, siempre y cuando los bienes cuenten con el empaque apropiado, y estas afecten sus propiedades o características originales.

▶ **Mojaduras**

Ampara los daños materiales causados a los bienes por mojadura directa imprevista, ya sea por agua dulce, salada o ambas. Siempre y cuando los bienes NO viajen sobre cubierta en buques, carro de ferrocarril o cualquier otro vehículo que no reúna las características de protección adecuadas, excepto los que viajen en contenedores cerrados.

▶ **Oxidación**

Cubre los bienes asegurados, siempre y cuando los bienes cuenten con el empaque apropiado, contra los daños materiales causados a los mismos por oxidación.

▶ **Robo bulto por entero**

Ampara la falta de entrega de los bienes a consecuencia de robo con violencia y/o asalto, robo total del embarque y extravío cuando se usen vehículos propiedad de terceros.

▶ **Robo parcial**

Cubre los bienes asegurados contra la falta de entrega del contenido de uno o más bultos por robo con violencia y/o asalto.

▶ **Rotura, abolladura, dobladura, rajadura**

Cubre los bienes asegurados contra rotura, abolladura, dobladura o rajadura. Quedan específicamente excluidas raspadura y desportilladura, así como los daños que sufran los bienes que carezcan de material de empaque o embalaje.

▶ **Baratería del Capitán o de la Tripulación**

Cubre los bienes asegurados contra pérdidas o daños, por actos ilícitos cometidos voluntariamente por el capitán o tripulación en perjuicio del propietario o fletador del buque, quedando excluidos los daños, si el capitán mismo es el propietario del buque o de los bienes.

▶ **Echazón**

Cubre la pérdida de los bienes asegurados, cuando estos son arrojados intencionalmente al mar por órdenes del capitán de la embarcación, siempre y cuando quede asentado en el cuaderno de bitácora del buque.

▶ **Barredura**

Cubre la pérdida de los bienes asegurados cuando los bienes encontrándose en cubierta, sean barridos por las olas.

¿Qué es el deducible?



El deducible es el primer monto que cubre el asegurado por el siniestro ocurrido y se indica en la póliza, como porcentaje, de acuerdo al tipo de mercancía y cobertura, con mínimo de 100 Días de Salario Mínimo General Vigente en la Ciudad de México (DSMGVCDMX).

¿Qué no cubre tu seguro?

Enseguida te mostramos algunos de los principales riesgos y bienes no cubiertos por tu póliza:

1. Violación del asegurado o sus empleados a cualquier ley o reglamento.
2. Fraude, dolo, mala fe o abuso de confianza.
3. Naturaleza perecedera inherente a los bienes o su vicio propio.
4. Empleo de un transporte o empaque inadecuado.
5. La demora o pérdida de mercado.
6. Abandono de los bienes asegurados.
7. Exceso de dimensiones vehiculares.
8. Influencias del medio ambiente.
9. Actos de Terrorismo.
10. Salvo pacto contrario: huelgas populares, alborotos populares y guerra.



Nota: para mayor información, consulta las Condiciones Generales de tu póliza.

Ayúdanos a servirte mejor



Para aclarar tus dudas o conocer el estatus de tu reclamación, comunícate con nosotros al **01 800 900 1292** o bien, escríbenos a **operativosdanos@axa.com.mx**

Si tienes alguna queja



Comunícate a la **Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE)**:

En la Ciudad de México: **5169 2746 (opción 1)**.

Interior de la República: **01 800 737 76 63 (opción 1)**.

Dirección: Félix Cuevas 366, piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, CDMX, México, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

En el horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Para consultar oficinas de atención en el resto del país visita:

axa.mx/web/servicios-axa/centros-de-atencion

O escríbenos al correo: **axasoluciones@axa.com.mx** o en nuestra página web **axa.mx** en la sección ¿Conforme con el servicio?, la ruta es **axa.mx/web/servicios-axa/quejas**

Esta guía es informativa. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.



Llámanos sin costo
01 800 900 1292
axa.mx