



Daños

# Seguro de Transportes de Carga



Guía del Usuario

## ¿Qué hacer en caso de siniestro?

En cuanto tengas conocimiento de lo ocurrido:

1

**Llámanos al 01 800 900 1292 y proporciona la siguiente información:**

- Descripción y fecha del siniestro.
- Nombre de la persona que reporta y nombre de la persona que atenderá al ajustador.
- Número telefónico para ser contactado.
- Estado, población o lugar en donde ocurrió el siniestro.
- Bienes afectados y estimación de los daños.
- Número de póliza.

2

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

3

**Presenta reclamación inmediata en contra de los encargados de transportar las mercancías (porteadores), dejando a salvo sus derechos, en caso de haber algún daño o faltante de los bienes. Revisa las condiciones al respecto en tu contrato de fletamento.**

4

**En caso de productos perecederos, debes trasladar la mercancía inmediatamente 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.

**axa.mx**

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

## Documentación requerida en caso de siniestro

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



1. Copia de la carta reclamación a los porteadores y la contestación de la misma.
2. Certificado de averías levantado por el inspector o ajustador de la compañía (no aplica en caso de robo).
3. Copia de la factura del embarque con su respectiva lista de empaque.
4. Copia de la póliza afectada con todos sus endosos y certificados.
5. Copia del conocimiento de embarque o contrato de fletamento.
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. En su caso, documentos que acrediten la propiedad del vehículo transportador.

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

1. Copia 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 y hasta cualquier parte del mundo.

### ► Cobertura básica

Ampara los riesgos ordinarios de tránsito, considerándose como tales:

- Las pérdidas o daños materiales causados a los bienes directamente por incendio, rayo, explosión, varadura, hundimiento o colisión del barco transportador.
- La pérdida de bultos por entero caídos durante las maniobras de carga, transbordo o descarga.
- La contribución que pudiera resultar al embarque asegurado por avería gruesa o general o por cargos de salvamentos que deban pagarse, según las disposiciones de las Leyes de Navegación, 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.

## ► Coberturas adicionales

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

### a) Avería gruesa

Te cubre cuando, como asegurado, participas en pérdidas causadas intencionadamente a un embarque marítimo con el objeto de preservar de un peligro las propiedades comprometidas en un riesgo común de la navegación por agua.

### b) Contaminación

Cubre los bienes asegurados contra los daños materiales que puedan 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.

### c) Derrame

Cubre los bienes asegurados por derrames motivados por rotura de envases, empaques, medios de transporte o contenedores en que estén siendo transportados.

### d) 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.

### e) 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.



### f) 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.

### g) 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 viajen sobre cubierta en buques, carro de ferrocarril o cualquier otro vehículo que reúna las características de protección adecuadas.

### h) Oxidación

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

### i) 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.

### j) Robo parcial

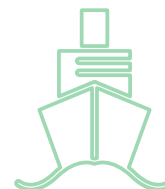
Cubre los bienes asegurados contra la falta de entrega del contenido de uno o más bultos por robo con violencia y/o asalto.

### k) Rotura, abolladura, dobladura, rajadura

Cubre los bienes asegurados contra rotura, abolladura, dobladura o rajadura. **No se amparan raspaduras y despostilladuras, así como los daños que sufran los bienes que carezcan de material de empaque o embalaje.**

### l) 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. Quedan excluidos los daños si el capitán es el propietario del buque o de los bienes.



### m) 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.

## ¿Qué es el deducible?



El deducible es el primer monto que debes cubrir como asegurado por el siniestro ocurrido. Su monto se indica en la carátula de póliza, como porcentaje, de acuerdo al tipo de mercancía y cobertura, con mínimo de 100 Días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal (DSMGVDF).

## ¿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, salvo pacto contrario.
10. Huelgas, alborotos populares y guerra.



## 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](mailto: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](http://axa.mx/web/servicios-axa/centros-de-atencion)**

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