

## TEMAS

### SEGUROS

- ¿QUE ES EL SEGURO DE TRANSPORTE?
- TIPOS DE INCIDENCIAS.
- LOS BENEFICIOS DE ADQUIRIR EL SEGURO.
- RESPONSABILIDAD DE GLOBALPAQ EN UN ENVIO ASEGURADO Y NO ASEGURADO.
- MERCANCIAS PROHIBIDAS PARA TRANSPORTE.
- EXCLUSIONES DE LA POLIZA DEL SEGURO DE TRANSPORTE.
- ARTICULOS PROHIBIDOS

### ¿QUÉ ES EL SEGURO DEL TRANSPORTE?

Es un servicio de valor agregado que proporciona la paquetería, por medio del cual, puede contratar un seguro de cobertura amplia contra todo riesgo, que proporciona protección económica en caso de incidencia en la transportación de las mercancías pagando una prima adicional.





## TIPOS DE INCIDENCIAS

- 📦 Pérdida Total
- 📦 Pérdida Parcial
- 📦 Daño Total
- 📦 Daño Parcial
- 📦 Avería o faltante
- 📦 Robo



## PAQUETES NO ASEGURADOS

La reclamación de un paquete que no fue asegurado procede en los siguientes casos:

- ✓ Pérdida total
- ✓ Pérdida parcial
- ✓ Daño total
- ✓ Daño parcial

### REQUISITOS:

Pdf de la guía o guías en cuestión.

1. La guía debe contener descripción del artículo real reclamado, medidas, peso y cantidad contenida.
2. Digitalización de la Factura comercial original del bien afectado o pedimento de importación en caso de que corresponda, deben ser coincidentes con el producto y el valor de la mercancía que fue declarado en la guía de envío.
3. Comprobante de entrega a la paquetería, ya sea comprobante de recolección o de documentación.
4. La factura y la fecha de generación de la guía sean coincidentes o tengan fechas cercanas. Ninguna factura puede ser posterior a la fecha de envío del paquete a reclamar.
5. Tal como se declaró el paquete en la guía debe coincidir con la factura.
6. La factura no puede declarar MENOS CANTIDAD de lo que se reclama.



## **PERDIDA TOTAL**

**Es aquella incidencia en la cual la paquetería no conoce el paradero del envío:**

Si el paquete fue documentado en una oficina correspondiente a la paquetería es indispensable presentar un comprobante de la recepción del o los paquetes entregados a la paquetería.

Si el paquete fue recolectado en un domicilio por un mensajero es indispensable presentar un comprobante de que la recolección fue efectuada de acuerdo al tiempo y forma que se declara.

**Cuando es una entrega incorrecta y no se logra recuperar:**

Si la paquetería entrego en una dirección diferente a la que viene señalada en la guía, la paquetería tiene la obligación de recuperar el paquete y entregarlo en la dirección correcta, si el paquete no se logra recuperar, procede una indemnización.

Si la paquetería entrego en el domicilio que estaba especificado en la guía pero lo recibe alguien ajeno a la entrega, no procede una reclamación, Ya que las entregas se realizan de puerta en puerta y no de persona a persona.

## **PÉRDIDA PARCIAL**

Son aquellos envíos que llegan a su destino sin uno o más de sus componentes.

Ejemplo: cuando es un envío de 15 piezas y solo llegan 13.

## **DAÑO TOTAL**

Es todo aquel desperfecto o incidencia causado a las mercancías transportadas por la paquetería derivado del proceso de transportación o manejo, en donde el contenido del envío esta dañado mas allá de reconstrucción o reparación posible.

Puede ser 1 (caja) o varias piezas (multipieza).

Causas de daño: estropeado, roto, astillado, golpeado, mojado, accidente en carretera.

En estos casos; únicamente procede una indemnización siempre y cuando se cuente con evidencia inmediata del producto dañado, es decir fotos de los paquetes cuando fueron recibidos.

El reporte de que los paquetes se recibieron dañados debe ser inmediato, si se informa 24 hrs. después de la entrega reflejada en el rastreo ya no procede una indemnización.

## **DAÑO PARCIAL**

Es todo aquel desperfecto o incidencia causado a las mercancías transportadas por la paquetería derivado del proceso de transportación o manejo, quedando uno o más artículos de un envío que puede constar de 1 pieza (caja) o ser un envío (multipieza).

Causas de daño: estropeado, roto, astillado, golpeado, mojado, accidente en carretera.

En estos casos; únicamente procede una indemnización siempre y cuando se cuente con evidencia inmediata del producto dañado, es decir fotos de los paquetes cuando fueron recibidos.



El reporte de que los paquetes se recibieron dañados debe ser inmediato, si se informa 24 hrs. después de la entrega reflejada en el rastreo ya no procede una indemnización.

**Observaciones: NO firmar de recibido cuando se este observando que el paquete llega en mal estado. La paquetería asume que se acepto el paquete dañado una vez que se cuenta con una firma de recibido.**



## **AVERÍA O FALTANTE**

Se considera como violación aquellos envíos que arriban al destino final con faltantes de su contenido y de los cuales se deduce que fueron abiertos intencionalmente en el transcurso de su transportación.

En estos casos; únicamente procede una indemnización siempre y cuando se cuente con evidencia inmediata del producto abierto, es decir fotos de los paquetes cuando fueron recibidos.

El reporte de que los paquetes se recibieron abiertos debe ser inmediato, si se informa 24 hrs. después de la entrega reflejada en el rastreo ya no procede una indemnización.

## **ROBO**

Se considera robo a aquella incidencia, en donde es asaltada la unidad de la paquetería, provocando la pérdida total de uno o varios envíos.

En este caso se levanta un acta ante las autoridades en la que se deslinda a la paquetería de toda responsabilidad.

\*En el caso de envíos no asegurados no procede ningún tipo de indemnizaciones, se recibe la notificación vía correo electrónico y posteriormente el Acta levantada ante el Ministerio Público, la cual puede demorar hasta seis meses después del siniestro.



## ROBO A ENVÍOS ASEGURADOS

El proceso de pago inicia en cuanto llega el Acta del Ministerio Público a la paquetería, sin embargo se solicita la documentación necesaria en original para poder iniciar con los trámites de indemnización correspondientes.

- 1 PDF de la guía de envío original con descripción del artículo real reclamado, medidas, peso y cantidad contenida.
- 2 Digitalización de la Factura comercial original del bien afectado o pedimento de importación en caso de que corresponda deben ser coincidentes con el producto y el valor de la mercancía que fue declarado en la guía de envío.
- 3 La factura y la fecha de generación de la guía sean coincidentes o tengan fechas cercanas.
- 4 Ninguna factura puede ser posterior a la fecha de envío del paquete a reclamar.
- 5 El paquete tal como se declaró en la guía deberá coincidir con la factura.
- 6 El valor declarado en caso de envíos asegurados debe coincidir con el valor en la factura.
- 7 Para paquetes asegurados: factura de compra y de venta por los bienes afectados descritos de lo que se está asegurando.
- 8 Para paquetes asegurados: comprobar obligatoriamente el escaneo por parte de la paquetería. (Aparecer envío en el rastreo)
- 8 La factura no puede declarar MENOS CANTIDAD de lo que se reclama.

## DESEABLES PARA TODOS LOS CASOS

Medidas y peso deben coincidir con el artículo declarado.

Embalaje apropiado que oculte el contenido.

Si se cuenta con sello de entrega a la paquetería, deberá de ser del día o posterior a la fecha de la generación de la guía.

## LOS BENEFICIOS DE ADQUIRIR EL SEGURO

- Protección total en caso de incidencia en el proceso de transportación.
- Cobertura ilimitada.
- Sin pago de deducible.
- GLOBALPAQ, se hace cargo de los trámites administrativos.
- El costo de adquisición es bajo.

## RESPONSABILIDAD DE GLOBALPAQ EN UN ENVÍO ASEGURADO Y NO ASEGURADO

Globalpaq pone a su disposición el servicio de Atención a clientes para poder dar inicio y seguimiento a sus indemnizaciones.

Nuestro deber es agilizar y facilitar el proceso de reclamación para con la paquetería que corresponda, una vez que la documentación se envía a la paquetería, dependiendo cual sea la incidencia, el tiempo de espera estimado para obtener una respuesta es de 15 a 20 días hábiles, cuando la reclamación es autorizada, procede un tiempo de espera de 15 a 20 días hábiles para ser cobrada y así mismo



debemos hacer el pago por la cantidad correspondiente, ya sea a su cuenta globalpaq como saldo a favor para la compra de guías o vía transferencia bancaria a la cuenta que se nos indique.

**Los términos y condiciones de los seguros, así como el tiempo de espera y la cantidad a pagar, están supeditados a lo que cada una de las paqueterías indique.**

## **ENVÍO ASEGURADO**

El valor declarado indicado en la guía sin I.V.A. o el valor real de los bienes en el momento de la contratación del seguro sin I.V.A.

## **ENVÍO NO ASEGURADO**

Hasta 30 Días de Salario mínimo general vigente en la Ciudad de México.

## **UN CASO ES RECHAZADO CUANDO:**

1. Seguridad Interna de la paquetería recomienda no proceder con la indemnización basado en la investigación realizada o porque no se cumplen los requerimientos necesarios\*
2. Los documentos no fueron recibidos en el tiempo estipulado.
3. Los documentos recibidos no cubren los requerimientos para el proceso de indemnización.
4. No procede de acuerdo a las cláusulas del contrato (Guía).

## **EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE TRANSPORTE**

El seguro de transporte no aplica en las siguientes condiciones:

- 🔒 Demoras
- 🔒 Perdidas de mercado
- 🔒 Deterioro natural del producto
- 🔒 Revueltas políticas, golpe de estado
- 🔒 Embargo o decomiso por cualquier autoridad
- 🔒 Pérdida o daño por negligencia del cliente
- 🔒 El valor intelectual, creativo o de investigación puesta en un artículo
- 🔒 Bienes dañados de origen de los que no existe valuación del daño.
- 🔒 Mal embalaje.
- 🔒 Entregas en direcciones erróneas (solo presentando reporte de seguridad). debidamente registrada y recolectada por la paquetería.

## **MERCANCIA PROHIBIDA PARA TRANSPORTARSE CON SEGURO**

- 🔒 Dinero.
- 🔒 Joyas, Oro, Metales Preciosos.
- 🔒 Cheques de caja, de viajero ó instrumentos o títulos negociables al portador.
- 🔒 Sellos (timbres postales).
- 🔒 Piezas arqueológicas.
- 🔒 Animales Vivos y disecados.
- 🔒 Materiales obscenos o pornográficos.

- ⊞ Restos Humanos
- ⊞ Carbones y diamantes industriales.
- ⊞ Billetes de Lotería.
- ⊞ Drogas y narcóticos.
- ⊞ Armas de fuego y sus componentes.
- ⊞ Explosivos o sustancias tóxicas o peligrosas por su propia naturaleza.
- ⊞ Tarjetas de Crédito y Teléfono.
- ⊞ Plantas.
- ⊞ Vacunas.
- ⊞ Monedas de colección.
- ⊞ Tickets para eventos (conciertos, deportivos etc.).
- ⊞ Sangre o muestras de laboratorio.
- ⊞ Artículos, mercancías o propiedades cuyo transporte esté prohibido o restringido por cualquier estatuto legal de cualquier país.
- ⊞ Obras de arte
- ⊞ Documentos

\*\*\* Para mayor información Consultar directorio de servicios de cada una de las paqueterías.