

The ERM logo consists of the letters 'ERM' in a white, serif font, centered within a dark green square. A thin white horizontal line is positioned directly below the letters.

ERM

The logo for Grupo Crèdit Andorrà features a small circular icon with a stylized 'G' and 'C' on the left, followed by the text 'Grupo Crèdit Andorrà' in a white, sans-serif font.

Grupo Crèdit Andorrà

Seguro de Transportes: Protocolo de Siniestros

Barcelona, octubre de 2010

INDICE

1. Tipología de Siniestros y Actuaciones a Seguir
2. Recomendaciones importantes en todos los siniestros
3. Documentación necesaria para la Tramitación del Siniestro
4. Modelo de Carta de Reclamación (castellano)
5. Modelo de Carta de Reclamación (inglés)

1. Tipología de Siniestros y Actuaciones a Seguir

DAÑOS APARENTES:

Daños ocasionados durante el transporte de la mercancía que sean manifiestamente visibles.

Inmediatamente y antes de recibirla, hacer la correspondiente reserva en el recibí que entrega la empresa porteadora (Conocimiento de Embarque, Carta de Porte Internacional (C.M.R), Talón de Portes, Albarán de entrega, etc.)

Es conveniente resaltar en el parte, el número de bultos dañados, así como el tipo de daños: mojaduras, roturas, etc.

Es fundamental que ese documento sea firmado por el porteador (conductor, consignatario del buque, etc) En caso de transporte por FF.CC, ha de solicitarse en el momento de la entrega Acta de Incidencias y en transporte aéreo, Parte de Irregularidades.

En ese mismo momento, se debe realizar escrito certificado a la empresa porteadora (Cía. Naviera, Transportista, FF.CC, Cía. Aérea, etc.) haciéndole responsable de los daños observados e indicar la disponibilidad para efectuar inspección pericial.

DAÑOS NO OBSERVABLES / OCULTOS:

En el caso de daños en las mercancías, que no fueran observados o descubiertos a la recepción de las mismas, por no ser visibles exteriormente, es conveniente que, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de éstas o inmediatamente después de descubrir los daños en la mercancía, se curse el correspondiente escrito certificado a la empresa portadora, haciéndola responsable de dichos daños.

EXTRAVÍO/PERDIDA TOTAL O PARCIAL DE LA MERCANCÍA:

En el caso de no recepción de una parte o toda la mercancía enviada, también debe realizarse la correspondiente reserva en el recibí, que entrega la empresa porteadora (Conocimiento de Embarque, Carta de Porte Internacional (CMR), Talón de Portes, Albarán de entrega, etc.)

Es conveniente, resaltar en el parte el número de bultos perdidos y que este, sea firmado por el porteador.

Al igual que en los dos casos anteriores, será necesario realizar escrito certificado a la empresa porteadora (Cía. Naviera, Transportista, FF.CC, Cía. Aérea, etc.) haciéndole responsable de la pérdida o extravío de la mercancía.

2. Recomendaciones importantes en todos los siniestros

1. REVISIÓN DE LA MERCANCÍA

Es muy conveniente examinar detenidamente la mercancía, justo en el momento de su recepción, asegurándose que se recibe sin daños y en su totalidad.

2. PLAZOS DE PRESCRIPCIÓN PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN AL PORTEADOR

El escrito certificado de reclamación es necesario que se realice lo antes posible, ya que existen plazos de prescripción de las reclamaciones imputables a las empresas porteadoras. En caso de ser sobrepasados, pueden verse lesionados los intereses de la Compañía Aseguradora y en la misma proporción podría ser deducido de las indemnizaciones que correspondan.

Algunos plazos de prescripción:

- **TRANSPORTE NACIONAL POR CAMIÓN:** Dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de las mercancías, de acuerdo con el Artículo 366 del Código de Comercio.
- **TRANSPORTE INTERNACIONAL (CMR) POR CAMIÓN:** Dentro de los 7 días siguientes a la recepción de la mercancía, de acuerdo con el Artículo 30 del Convenio CMR.
- **TRANSPORTE NACIONAL VÍA MARÍTIMA:** Dentro de las 24 horas siguientes a la entrega de la mercancía por el naviero, de acuerdo con el Artículo 952, párrafo nº2 y Artículo 366 del Código de Comercio.
- **TRANSPORTE INTERNACIONAL POR VÍA MARÍTIMA:** Dentro de las 72 horas siguientes a la entrega de la mercancía por el naviero, de acuerdo con el Artículo 22, párrafos 1 y 2 de la Ley de Transporte Marítimo D.2333/83 de 4 de agosto.

3. AMINORACIÓN DE LOS DAÑOS

En la medida de lo posible, se debe procurar aminorar los daños acaecidos y prevenir futuras averías y para realizarlo, puede incurrir en todos los gastos necesarios.

Estos gastos serán indemnizables por la Compañía Aseguradora siempre que no sean inoportunos o desproporcionados a los bienes salvados, aún cuando tales gastos no tuvieran un resultado efectivo.

Es importante que los justificantes de dichos gastos de salvamento, si se produjeran, sean visados por el perito o Comisario de Averías correspondiente.

4. INTERVENCIÓN PERICIAL

Una vez producido el siniestro se debe requerir la intervención inmediata del Perito o Comisario de Averías indicado en la póliza o Certificado de Seguro. En el caso de que no constara, ponerse inmediatamente en contacto con ERM, quien de mutuo acuerdo con la Compañía Aseguradora, designará la persona u Organismo que llevará a cabo el servicio.

Excepcionalmente, no será necesaria la intervención pericial, cuando el importe de los daños no supere los 500€ para transportes nacionales y los 1000€ para los transportes europeos o internacionales. (Estos importes son puramente orientativos y pueden variar en función de la compañía aseguradora). En estos casos, será necesaria la presentación de fotografías, para verificar la ocurrencia del daño.

Es importante señalar, que la misión del Perito o Comisario de Averías es, fundamentalmente, constatar los daños o el coste de la reparación de las mercancías y seguidamente emitir el correspondiente Certificado de Averías. Este es el documento que informa a la Cía. Aseguradora de las consecuencias del siniestro, por lo que el trato con el Perito o Comisario de Averías debe ser lo más agradable posible, y en muchos casos, este recabará su cooperación a efectos de determinar de mutuo acuerdo con ustedes, el alcance de los daños.

5. NO ALTERAR LA MERCANCÍA

La mercancía dañada no debe ser alterada, ni su embalaje, en la medida de lo posible, hasta que no sean inspeccionadas por el Perito o Comisario de Averías.

6. PONERSE EN CONTACTO CON ERM

Inmediatamente después de la ocurrencia del siniestro, deberá ser puesto en conocimiento de ERM, aún cuando la información no sea muy exacta ni precisa respecto del alcance de los daños, pues automáticamente este hecho se pondrá en conocimiento de la Compañía Aseguradora, quien realizará la apertura del correspondiente expediente de siniestro.

Para agilizar la gestión de comunicación del siniestro, pueden remitir la información por correo electrónico al departamento de siniestros de ERM, Srta. Marta Quintana, mquintana@ermcorreduria.com o bien, pueden llamar al teléfono 902.11.07.01 o enviar fax al 972.20.64.43.

3. Documentación necesaria para la Tramitación del Siniestro

Deberá facilitarse a ERM la documentación que a continuación se indica y que variará en cada caso, dependiendo del tráfico y medio de transporte utilizado, así como la tipología del siniestro:

- Original de la Factura comercial de la mercancía.
- Original de la lista de Bultos / Paking List.
- Original del Documento de Porte de que se trate con las reservas efectuadas a la entrega (Este documento varia según el transporte utilizado):
 - ✓ Conocimiento de Embarque (Bill of Loading B/L).
 - ✓ Carta de Porte Aéreo (Airwaybill).
 - ✓ Carta de porte internacional (CMR).
 - ✓ Talón de Expedición.
- Original del parte de irregularidades (transporte aéreo).
- Original del Acta de Incidencias (FF.CC).
- Original del certificado de Averías y factura de honorarios periciales.
- Copia de la carta de reclamación dirigida al porteador de la mercancía (naviera, transportista, etc.)
- Original de la contestación recibida, si la hubiere.
- Copia de las facturas de reparación, reposición de la mercancía o de otros gastos incurridos (Admitidos por el perito o Comisario de Averías)

Es posible que en determinados casos, los aseguradores soliciten algunos documentos adicionales, como por ejemplo: Certificado de Atestado, Certificado de Despacho de las mercancías, certificado de origen, etc.

LES RECORDAMOS QUE TIENEN A SU DISPOSICIÓN UN TELÉFONO EXCLUSIVO PARA LA COMUNICACIÓN Y CONSULTA DE LOS SINIESTROS

902.110.701

4. Modelo de Carta de Reclamación (castellano)

Dirigido a: EMPRESA PORTEADORA

Fecha carga/Loading date:

Camión/Lorry:

Albarán/CMR:

Origen/destino:

Mercancías:

Nº bultos/peso:

Muy Sres. Nuestros,

En relación al transporte de referencia les notificamos que, al efectuar la descarga de la mercancía en destino, han sido apreciados los daños/faltas que más abajo se indican, por lo que les hacemos responsables de los mismos.

Asimismo, les notificamos que hemos requerido intervención pericial para la determinación y alcance de los mismos, por lo que les invitamos a que den aviso a sus aseguradores para que conjuntamente realicen la peritación correspondiente.

Sin otro particular,

DAÑOS/FALTAS ESTIMADOS/AS:

5. Modelo de Carta de Reclamación (inglés)

Name and address of Steamship Company, and/or other Carrier:

Re: Name of Vessel, Airline Carrier, and/or Connecting Carrier:

B/L N^a and Date:

Voyage or Flight from/to:

Shipments particulars:

Voyage or Flight Number:

Dear Sir,

The captioned shipment has been received with the attached listed shortages and/or damages amounting to more or less \$ _____ for witch we hold you responsible and expect payment from you.

The shipment is presently at _____ and available for survey.
Your prompt attention to this request will be appreciated.

Very truly yours.



www.ermgrupo.com

Barcelona

T. +34 932 803 133
F. +34 932 804 635
Caravel.la La Niña, 12. 9ª planta
08017 Barcelona

Girona

T. +34 972 212 800
F. +34 972 206 443
Av. Jaume I, 76 2º
17001 Girona

Tarragona

T. +34 977 252 473
F. +34 977 248 595
Pça. de Mossen Cinto Verdaguer, 5 entlo 2º
43003 Tarragona

Palma de Mallorca

T. +34 971 720 977
F. +34 971 718 188
Pza. del Olivar 1, 2º
07002 Palma de Mallorca

Sevilla

T. +34 954 636 890
F. +34 954 636 890
Párroco Antonio Gómez Villalobos, 100

Enterprise Risk Management Gerencia Integral de Riesgos Correduría de Seguros, S.L.
Inscrita en el Registro Mercantil de Girona. Tom 71. Foli 64. Full núm. GE. 1245 Inscip. 1ª. CIF B 17.268.491 N. Reg. D.G.S.J.-342.n.
Concertada Pol. R.C. Professional (9/92)

© Enterprise Risk Management Gerencia Integral de Riesgos Correduría de Seguros, S.L.. Quedan reservados todos los derechos. Se prohíbe la explotación, reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, total o parcial, de este documento sin autorización expresa Enterprise Risk Management Gerencia Integral de Riesgos Correduría de Seguros, S.L.