



**Hanseatica**  
Compañía de Seguros S.A.

Av. Del Libertador 498, Piso 21º - (C1001ABR)  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires – República Argentina  
Tel.: (54-11) 5353-2600 (Rot.)  
Fax: (54-11) 5031-3355/44  
E-mail: [info@hanseatica.com](mailto:info@hanseatica.com)  
Web site: [www.hanseatica.com](http://www.hanseatica.com)

**DENUNCIA DE SINIESTRO**  
**Responsabilidad Civil – Operadores Logísticos**

| Siniestro N° (*) | Póliza N° | Fecha de Denuncia |
|------------------|-----------|-------------------|
|                  |           |                   |

**DATOS DEL ASEGURADO**

|                                   |  |             |  |
|-----------------------------------|--|-------------|--|
| Apellido y Nombre / Razón Social: |  | DNI / CUIT: |  |
| Contacto (apellido y nombre):     |  |             |  |
| Teléfono:                         |  | E-Mail:     |  |

**DATOS DEL DAMNIFICADO / RECLAMANTE**

|                                   |  |             |  |
|-----------------------------------|--|-------------|--|
| Apellido y Nombre / Razón Social: |  | DNI / CUIT: |  |
| Domicilio:                        |  | Nº          |  |
|                                   |  | Piso:       |  |
|                                   |  | Depto:      |  |
| Localidad:                        |  | Provincia:  |  |
| Teléfono:                         |  | E-Mail:     |  |

**DETALLES DEL SINIESTRO**

|  |                    |                                     |                 |
|--|--------------------|-------------------------------------|-----------------|
| Fecha de ocurrencia:                                 |                    | Hora:                               |                 |
| Lugar del siniestro:                                 |                    |                                     |                 |
| <b>Tipo de Siniestro:</b><br><i>(marcar con "X")</i> | Daño al contenedor | Daño a la carga                     | Faltante        |
|  | Entrega indebida   | Falta de entrega                    | Error u omisión |
|  | Demora             | Llenado incorrecto de BL, AWB o CRT | Otros:          |

**Relato de lo sucedido** *(circunstancias del hecho, incluyendo detalle de daños materiales y lesiones si corresponde):*

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|   |    |    |  |
|---|----|----|--|
| ¿Existe relación contractual entre usted y el damnificado?  | SI | NO | ¿Cuál?:                                      |
| ¿Servicios facturados por el transporte?                    | SI | NO | <b>Adjuntar copia de la factura emitida.</b> |
| ¿Existen seguros vigentes sobre las mercaderías?            | SI | NO | ¿Cuál/es?:                                   |
| ¿Quién es el causante directo del daño?                     |    |    |  |
| ¿Qué relación existe entre el usted y el causante del daño? |    |    |  |

**SERVICIOS PRESTADOS AL DAMNIFICADO / RECLAMANTE** *(marcar con "X")*

|                       |  |                           |  |
|-----------------------|--|---------------------------|--|
| Transporte Terrestre  |  | Consolidación             |  |
| Transporte Marítimo   |  | Deposito                  |  |
| Transporte Aéreo      |  | Aduana (origen / destino) |  |
| Transporte Multimodal |  | Otros:                    |  |

(\*) Datos a completar por Hanseatica Compañía de Seguros S.A.

### Procedimiento básico a seguir ante un reclamo

- Dar aviso a **Hanseatica** dentro de los **tres días corridos** desde que se toma conocimiento del hecho.
  - Email [siniestros@hanseatica.com](mailto:siniestros@hanseatica.com)
  - Informar el **número de póliza**
  
- **Documentación inicial:** formulario de denuncia – documento de transporte (*AWB, BL, CRT - madre e hijo*) – proforma y/o factura comercial – lista de empaque – proforma y/o factura de servicios – documento de entrega (remito / guía de remisión) – aviso de siniestro / reclamo recibido – fotografías.
  - Adicional Exportación: certificado de origen – acta de SENASA – despacho de exportación – documentación tránsito terrestre de conexión (transporte multimodal).
  - Adicional mercadería enfrida / congelada: carta de frio – instrucciones recibidas y dadas a los transportistas – lectura de termógrafos.
  
- Deberán reenviar el intercambio de e-mails con el Exportador y/o Importador – según corresponda – referentes a la contratación del servicios / coordinación del transporte.
  
- Preservar los derechos de recuperó de **Hanseatica**:
  - Mediante la presentación de la Carta de protesto a todos los eventuales responsables del daño (aéreo/terrestre/marítimos)
  - Plazos para presentar la respectiva carta:
    - **Aéreo:** siete días corridos desde que la carga es puesta a disposición del consignatario o desde que la carga debería haber arribado.
    - **Marítimo:** tres días desde que se retiro del contenedor del puerto.
    - **Terrestre:** si las averías son visibles, se deben hacer las observaciones en el documento de transporte; en caso de no ser visibles los daños, el plazo en general es de 24 hs desde que se hizo entrega de la carga.

**Nota: La falta de cumplimiento de alguna de estas instrucciones puede perjudicar vuestros derechos a la indemnización que pudiere corresponder, bajo las cláusulas y condiciones de la póliza contratada.**