

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Seguro de Envío – Exportación (Paquetería)

GEOMIL GEORGE MILENI S.A.

Aseguradora: CHUBB Seguros Ecuador S.A.

Versión: 1.0 Vigencia: desde 02 febrero 2026

Este documento resume lineamientos operativos y de información al cliente. Las coberturas, exclusiones, límites y condiciones aplicables son las previstas en la póliza de seguro y sus anexos vigentes.

En caso de discrepancia, prevalece la póliza.

Control de versiones

Versión	Fecha	Responsable	Descripción de cambios
1.0	02 febrero 2026	Subgerencia General	Versión inicial



Índice

1. Definiciones	3
2. Naturaleza del seguro y alcance general.....	3
3. Cobertura (resumen).....	3
4. Exclusiones y mercancías no asegurables (resumen).....	3
5. Valor asegurable, flete e indemnización	4
6. Canales de reporte al cliente (GEOMIL)	4
7. Plazos para reportar y conservar evidencias.....	4
8. Reglas de evidencia y manejo del paquete	5
9. Documentación mínima (referencial)	5
10. Inspección y coordinación.....	5
11. Mercancía rechazada o confiscada	5
12. Preguntas frecuentes (FAQ)	5
13. Actualizaciones.....	6

1. Definiciones

Para efectos de este documento, se entenderá por:

Cliente: persona natural o jurídica que contrata el servicio de exportación con GEOMIL.

Envío/Paquete: bulto consignado por el Cliente para exportación bajo el servicio de GEOMIL.

Valor asegurable (Valor declarado): valor que sirve como base máxima de indemnización del seguro, declarado al momento de consignación.

Flete: costo del servicio de transporte/logística facturado por GEOMIL para el envío.

Siniestro: pérdida, daño, faltante o robo del envío durante el trayecto cubierto, según póliza.

Autoridad: entidad pública o privada con potestad de control (aduana, policía, operador de transporte, etc.).

Tasa de riesgo (prima del seguro): valor fijo que se cobra por la contratación del seguro para un envío/paquete, según el producto vigente.

2. Naturaleza del seguro, valor de la prima y alcance general

- 2.1. El seguro es opcional y se ofrece como una cobertura de transporte para envíos de exportación (paquetería), conforme a la póliza vigente contratada por GEOMIL con CHUBB.
- 2.2. La cobertura se limita a los riesgos expresamente amparados, dentro de los límites y exclusiones previstos en la póliza.
- 2.3. La contratación del seguro tiene una tasa de riesgo (prima) fija de USD 1,99 por paquete (impuestos incluidos), aplicable únicamente cuando el Cliente decide contratar el seguro al momento de consignar el envío.
- 2.4. Condiciones comerciales referenciales del producto: el valor asegurable cubierto es hasta USD 1.000 por paquete y no se aplica deducible para paquetes asegurados hasta dicho límite, conforme al producto vigente.

3. Cobertura (resumen)

De manera referencial, el seguro puede amparar (según póliza): pérdida, daño físico y/o robo del envío durante el trayecto cubierto.

La cobertura efectiva se determina caso por caso conforme a la póliza y a la documentación del siniestro.

4. Exclusiones y mercancías no asegurables (resumen)

Sin perjuicio de las exclusiones completas previstas en la póliza, se consideran fuera de cobertura, entre otros supuestos:

Mercancía rechazada o confiscada por autoridades (sin cobertura).

- Mercancía prohibida o ilegal, y/o que infrinja normativa aplicable.
- Daños atribuibles a embalaje inadecuado o vicio propio de la mercancía.
- Retrasos sin daño físico, y otros supuestos previstos en la póliza.

GEOMIL podrá negar la venta del seguro cuando el contenido sea no asegurable o esté restringido.

5. Valor asegurable, flete e indemnización

5.1. Regla principal

La indemnización del seguro se limita al Valor asegurable (Valor declarado) registrado al momento de consignación, con el límite máximo aplicable por envío según el producto contratado.

5.2. Inclusión del flete en el Valor asegurable

Si el Cliente desea transferir el riesgo total (mercancía + flete) al seguro, deberá declarar un Valor asegurable que incluya: (i) el valor de la mercancía y (ii) el valor del flete. Lo no incluido en el Valor asegurable no podrá ser reconocido como base de indemnización.

5.3. Recomendación operativa

Al momento de consignar el envío, el Cliente debe verificar en pantalla (o con el asesor) el valor del flete y confirmar si lo incorpora en el Valor asegurable.

6. Canales de reporte al cliente (GEOMIL)

El Cliente debe reportar pérdida, faltante o avería EN ORIGEN a GEOMIL por cualquiera de estos canales:

- Ventanilla GEOMIL donde consignó el envío.
- WhatsApp Contact Center: +593 96 751 6067.
- Email: atencionclientes1@grupogemil.com.

GEOMIL administrará la apertura y seguimiento del caso conforme a su procedimiento interno y coordinación con el broker/aseguradora cuando corresponda.

7. Plazos para reportar y conservar evidencias

7.1. Reporte inmediato: el Cliente debe notificar tan pronto conozca del problema.

7.2. Plazo máximo: el Cliente podrá reportar hasta dentro de 7 días calendario desde que tuvo conocimiento del evento, siempre que conserve los respaldos y evidencias indicadas en este documento.

7.3. Evidencias: el Cliente deberá conservar empaque, etiquetas, guías, contenido y cualquier

respaldo (fotos/video) hasta recibir instrucciones.

8. Reglas de evidencia y manejo del paquete

Para no afectar la cobertura, el Cliente debe:

- No manipular innecesariamente ni desechar el empaque o el contenido si hay señales de avería.
- Tomar fotos y/o video del empaque (todas sus caras) y del contenido, en cuanto detecte la novedad.
- Conservar el envío y el empaque hasta que GEOMIL indique si aplica inspección.
- Entregar a GEOMIL la información solicitada para documentar el reclamo.

9. Documentación mínima (referencial)

Los documentos pueden variar según el caso y la póliza. De forma referencial, pueden requerirse:

- Comunicación formal del reclamo (descripción del evento, fecha, lugar, guía, valor).
- Factura/comprobante del valor de la mercancía y/o documento equivalente.
- Guías/sopletes de transporte (guía aérea / conocimiento de embarque / documento equivalente, según aplique).
- Lista de empaque (si aplica).
- Evidencia fotográfica y/o video.
- Cualquier otro documento que se solicite conforme al análisis del caso.

10. Inspección y coordinación

Dependiendo de la magnitud y características del siniestro, podrá requerirse inspección. GEOMIL comunicará al Cliente si se requiere conservar el paquete para inspección o si basta con evidencia digital (fotos/video).

11. Mercancía rechazada o confiscada

La mercancía rechazada o confiscada por autoridades no cuenta con cobertura. Ejemplo: apertura/manipulación por control, retención o decomiso que derive en daños o pérdida.

12. Preguntas frecuentes (FAQ)

¿El seguro es obligatorio?	No. El seguro es opcional y el Cliente decide contratarlo o declinarlo.
¿Qué paga el seguro?	Hasta el Valor asegurable declarado (base máxima de indemnización), dentro del límite aplicable y sujeto a cobertura y exclusiones.
¿Cómo incluyo el flete en la cobertura?	Declarar un Valor asegurable que incluya mercancía + flete. Lo no declarado no se reconoce para indemnización.
¿Dónde reporto un siniestro?	En ORIGEN a GEOMIL: ventanilla, WhatsApp +593 96



	751 6067 o atenciónclientes1@grupogemil.com.
¿Hasta cuándo puedo reportar?	Tan pronto conozcas la novedad y máximo dentro de 7 días calendario, conservando evidencias.
¿Qué debo hacer si el paquete llega averiado?	No lo manipules, conserva empaque y contenido, toma fotos/video y repórtalo de inmediato por los canales GEOMIL.
¿Qué evidencias sirven?	Fotos/video del empaque y contenido, guías/etiquetas, y documentos del valor, además de otros que se soliciten según el caso.
¿Cubre mercancía confiscada o rechazada por autoridades?	No. Mercancía rechazada o confiscada no tiene cobertura.
¿Qué pasa si no tengo factura?	Presenta el documento equivalente disponible. GEOMIL indicará qué respaldo es aceptable según el caso.
¿GEOMIL puede pedirme más información?	Sí. Para documentar el reclamo pueden requerirse documentos adicionales conforme a póliza y al análisis del caso.

13. Actualizaciones

Este documento podrá actualizarse; la versión vigente es la publicada en dicho enlace.

