

OMARE — Seguro / Cobertura

1. Riesgos cubiertos

OMARE responde por incidentes ocurridos **durante el traslado activo** del pedido (desde la recolección confirmada hasta la entrega confirmada), incluyendo:

- Pérdida del paquete durante el traslado.
- Daño al paquete atribuible a manejo del mensajero (no a empaque insuficiente del cliente — ver Reglas del Cliente, sección Empaque).
- Robo del paquete durante el traslado, con evidencia de reporte (foto de recolección, ruta registrada).
- Extravío del efectivo transportado en un **Pedido de Alto Valor** debidamente declarado.

2. Exclusiones

No aplica cobertura en los siguientes casos:

- Daño causado por **empaque insuficiente o inadecuado** proporcionado por el cliente.
- Contenido **no declarado** al momento de solicitar el pedido (ver Reglas del Cliente, sección Prohibiciones).
- Pedidos de alto valor (efectivo, joyería) que **no fueron declarados** explícitamente como tal desde el inicio.
- Pedidos de alto valor solicitados por **clientes nuevos** (sin historial/tiempo suficiente con OMARE) — OMARE no se hace responsable en estos casos.
- Casos fortuitos o de fuerza mayor fuera del control del mensajero (desastres naturales, disturbios, cierres viales mayores).
- Daño o pérdida ocurrida **antes** de la recolección confirmada o **después** de la entrega confirmada (con evidencia/firma de acuse).
- Materiales peligrosos, cadena de frío o mercancía prohibida transportada sin la autorización/equipo correspondiente del driver.

3. Límites

- **Envío estándar (sin declarar alto valor):** cobertura hasta **\$2,000 MXN** por envío.
- **Pedido de Alto Valor (efectivo, joyería u objetos de valor):** disponible **solo para clientes que ya tienen tiempo/historial con OMARE** (clientes recurrentes verificados). El cliente debe pagar un **seguro del 1%** sobre el valor declarado del envío. Con este seguro pagado, la cobertura aplica hasta el monto declarado, con los siguientes topes:
 - **Efectivo:** hasta \$50,000 MXN.
 - **Joyería o reloj (en caso de robo):** hasta **\$30,000 MXN**. El producto debe llevar consigo **factura o ticket de compra** para corroborar procedencia — sin este comprobante, no se acepta el pedido como Alto Valor ni aplica cobertura.
 - **Clientes nuevos no pueden solicitar Pedido de Alto Valor.** Si un cliente nuevo declara o intenta enviar efectivo/objetos de valor sin cumplir este requisito, **OMARE no se hace**

responsable de ninguna pérdida o daño relacionado con ese contenido.

⚠ Sin un tope definido para envíos estándar, cualquier reclamo queda abierto a negociación caso por caso — esto es lo más urgente de cerrar en este documento.

4. Procedimiento

1. **Reporte:** el cliente reporta el incidente dentro de las **24 horas** posteriores a la entrega (o no-entrega) — mismo plazo ya establecido en Controversias.
2. **Apertura de folio:** se abre un caso formal vinculado al pedido y al mensajero asignado (Mensajero id).
3. **Investigación:** se revisa evidencia disponible — foto de recolección, foto de entrega, acuse de recibo, ruta registrada, y la declaración original del pedido (para verificar si el contenido/valor fue declarado correctamente).
4. **Resolución:** máximo 24–48 horas (mismo tiempo ya definido en Soporte) para determinar procedencia y monto de indemnización.
5. **Pago de indemnización:** vía transferencia, crédito en wallet, o descuento en próximos pedidos, según lo acuerde OMARE con el cliente.
6. **Responsabilidad del mensajero:** si se comprueba responsabilidad directa del driver, el monto indemnizado puede descontarse de su liquidación futura, según la gravedad y política interna — el driver conserva su split normal si no hay responsabilidad comprobada (ver Reglas del Mensajero, sección Incidentes).