

Estimado Cliente,

Por medio de la presente le comunicamos el proceso a seguir en caso de tener una solicitud de compensación sobre los presuntos sobrecostos del servicio prestado.

A continuación, encontrará el listado de los documentos que deberá presentar como soporte para el estudio del caso y el detalle de cómo realizar dicho proceso:

1. Carta explicativa donde hace referencia a los hechos sucedidos, mencionando número de documento de transporte (BL) y contenedor, así mismo, la presunta responsabilidad de Maersk tiene en el caso.
2. Cuenta de Cobro o Factura a Maersk A/S
3. Copias de las Facturas Canceladas a la entidad proveedora del servicio, con su respectivo soporte de pago (no se aceptan capturas de pantalla de sistemas internos, sólo soporte de consignación, transferencia o cheque)
4. Cuando dichas facturas de la entidad proveedora estén a nombre de un tercero ejemplo agencia de aduanas, favor adjuntar la carta de subrogación según modelo anexo a fin de dar legalidad al reintegro del dinero al reclamante y no al pagador de dichas facturas.
5. Comprobante del cumplimiento de envío de SAE a través del portal de Gerleinfo donde se evidencie la fecha de envío. Se debe haber cumplido con el cierre documental tanto en el envío de la SAE, el VGM y las SI (instrucciones de BL) para los casos de exportación.
6. Certificación bancaria (si desea que su reembolso se haga por medio de transferencia), la cual debe incluir la siguiente información:
  - Nombre Completo de la Empresa
  - Tax reference de la Empresa
  - Nombre del Banco
  - Tipo de Cuenta
  - Nombre de la Cuenta
  - Número de la Cuenta

Adicionalmente, por favor tener en cuenta lo siguiente:

1. El contrato de transporte (BL) se establece entre un Remitente (Shipper), la compañía transportadora (Maersk Line) y el Destinatario (Consignatario); únicamente las partes mencionadas son las autorizadas para presentar reclamaciones sobre el embarque.
2. Las facturas soporte mencionadas en el punto 3, deben estar emitidas a nombre de cualquiera de las partes mencionadas anteriormente.
3. Los reembolsos, en caso de que sean aprobados, no son realizados a terceros.
4. Los requerimientos de compensación están establecidos para ser recibidos hasta un (1) mes siguiente (30 días) al embarque o descargue de los contenedores, después de este término no se aceptarán reclamos.
5. La solicitud de consideración comercial es recibida para estudio no implica la aceptación de esta.
6. Toda reclamación directamente relacionada con daños o pérdidas de la carga deberá seguir el procedimiento establecido por el Departamento de Reclamos de Maersk según la Guía de Reclamos de Maersk.

Por favor enviar la anterior documentación completa a la dirección de correo electrónico [co.export@maersk.com](mailto:co.export@maersk.com) / [co.import@maersk.com](mailto:co.import@maersk.com).

Para cualquier duda adicional, nuestras líneas de atención están abiertas L-V 8am a 5pm **+57 (601)7940389**, correo: [co.import@maersk.com](mailto:co.import@maersk.com) / [co.export@maersk.com](mailto:co.export@maersk.com) y nuestro chat en línea en nuestra página web: <https://www.maersk.com/>

Celular de atención sábados: 9am a 12pm: +57(317)4297648 / +57(318) 3503641

Cordialmente,

**Equipo Maersk**