

Nuestro Proceso para el manejo de Reclamos de Carga

Maersk Line siempre se esfuerza por entregar un buen Servicio, ante cualquier situación o inconveniente que genere un reclamo de carga, haremos las gestiones necesarias para minimizar sus inconvenientes.

Para evitar interpretaciones erradas acerca del proceso de manejo de Reclamos de Carga, hemos creado este manual, el cual le guiará a través de los principales pasos que usted debe seguir:

- 1. Siempre notificar a su Compañía de Seguros**
- 2. Contactarse con el Departamento de Servicio al Cliente de Maersk Line**
- 3. Contratar un Inspector (Surveyor) de ser necesario.**
- 4. Mitigar las pérdidas de carga**
- 5. Recolectar toda la documentación**
- 6. Presentar un Reclamo de Carga Cuantificado**
- 7. Presentar su Reclamo antes que expire**

1. Siempre notificar a su Compañía de Seguros

Si al recibir su carga esta está dañada o con pérdida aparente, usted debe notificar en primera instancia a su Compañía de seguros. Ellos le brindaran asesoría de como cumplir con los procedimientos necesarios para proteger la cobertura de su póliza.

2. Contactarse con el Departamento de Servicio al cliente de Maersk Line

Una vez que usted notifique a su Compañía de seguros sobre el siniestro, debe informar de lo acontecido al departamento de Servicio al Cliente de Maersk Line, para poder asistirlo de una manera efectiva. Es muy importante que la notificación sea inmediata para evitar afectar negativamente su posición legal ante un siniestro. Una comunicación tardía, podría dificultar la identificación del estado exacto de la carga entregada y determinar si el daño sufrido ocurrió mientras estuvo en custodia de Maersk Line ó después de ser entregada.

Cuando nos contacte, solicitaremos tener la siguiente información disponible:

Cuando Usted nos entrega...	Nos permite...
<ul style="list-style-type: none"> . Número de Conocimiento de Embarque((s) - B/L's . Número de Contenedor(s) . Descripción de la Carga(s) 	Identificar de qué se trata el embarque
Naturaleza del daño/perdida de la carga	Determinar el curso de la investigación
Valor aproximado del daño/perdida	Notificar a nuestro Equipo de Reclamos (GLBCLM) y Aseguradoras

3. Contratar un Inspector (Surveyor) de ser necesario

Por favor tener en cuenta que no es obligación nominar un inspector, sin embargo, en algunas ocasiones nominar un profesional independiente especializado en el área puede ayudar a detectar problemas o hechos que una persona con menos experiencia podría pasar por alto. Adicionalmente ellos podrían prestar asistencia para mitigar las pérdidas.

El inspector una vez concluida su evaluación, emitirá un informe el cual podría ser la base de su reclamo para una posible compensación por parte de Maersk Line. Usted debe evaluar el costo de este servicio ante el beneficio del resultado de su trabajo y experiencia, decidiendo lo mejor para su empresa.

Si la situación lo amerita, la inspección debe ser realizada en conjunto con un Inspector independiente nominado por Maersk Line.

De ser posible, la inspección debe realizarse cuando la carga aún no ha sido manipulada dentro del contenedor, ya que les permite a los inspectores observar las condiciones de estiba, embalaje, amarre y como ha sido asegurada (físicamente) la carga, para identificar patrones que hayan causado el daño y otros puntos de interés.

4. Mitigar las Pérdidas de Carga

Tener en cuenta que, conforme a una consideración Legal, es muy importante que el cliente haga lo posible por mitigar las pérdidas. Esas acciones pueden incluir medidas enfocadas a proteger el valor de la carga en buen estado, procediendo a segregar esta de aquella que resulto con posible daño. La carga dañada, de ser posible puede ser sujeta a proceso de salvamento, al ser vendida en Mercados secundarios. Puede igualmente ser utilizada para otros propósitos. La reparación, podría también considerarse, resultando (dependiendo de la situación) una decisión más económica y oportuna, que emitir una nueva orden de compra.

También podrían ser incluidos en su reclamo algunos costos razonables, incurridos en el proceso mitigación de las pérdidas.

5. Recolectar toda la Documentación

Usted debe tomar buenas fotos de la carga en mal estado, también de la que no sufrió merma (para comparar al momento de la evaluación. Estas fotografías no sólo deben ser del empaque o exterior de la carga dañada, sino también deben mostrar el producto con los daños. Se debe también tomar fotos del contenedor(s) -en particular si presenta daños estructurales- que reflejen el número de serie de la unidad (interna / externa). Usted debe conservar estas fotografías como evidencia en el evento de que sea necesario presentar un reclamo formal de carga.

El en caso de carga refrigerada, por favor proporcionar registros de temperatura (termógrafos), ajustes de humedad y de ventilación (si aplica).

6. Presentar un Reclamo de Carga Cuantificado

Su Reclamo formal de carga debe ser presentado en papel membretado de vuestra empresa, con una explicación o declaración del porqué del mismo y calculo detallado del valor del daño o merma. También debe incluir los documentos detallados en la Tabla que a continuación le proveemos como

guía, dependiendo de la naturaleza del caso, es posible que otros registros sean solicitados.

De ser posible, se recomienda que estos sean en idioma Ingles para garantizar una comunicación más clara y que su caso sea evaluado dentro de un periodo razonable. Para los efectos, consideramos un reclamo cuantificado, cuando la documentación está completa y sus argumentos, debidamente sustentados:

Solicitamos	Esto nos permite:
Conocimiento(s) de Embarque(s) de Maersk Line - B/L's	Identificar el embarque
Factura Comercial del Proveedor	Justificar el valor de la carga
Lista de empaque	Validar la cantidad y contenido de la carga
Reporte del Inspector con fotos originales	Evaluar la extensión del daño o la perdida
Calculo del Reclamo	Cotejar conforme los documentos presentados



Dependiendo de la naturaleza de su reclamo, se podría requerir información adicional como:	Esto nos permite:
Recibo de Salvamento o Certificado de destrucción.	Confirmar esfuerzos razonables de mitigación o destrucción.
Registros de T° y/o Termógrafos (si aplica)	Evaluar cualquier cambio en la Temperatura de la carga
Registro de la descarga	Fundamentar cantidad de carga durante la desestiba
Recibo de entrega	Verificar el recibo, revisar integridad del sello y examinar cualquier excepción
Recibos de entrega/salida de la terminal	Verificar la entrega del contenedor, revisar integridad del sello y examinar cualquier excepción
Declaración de Importación / Exportación	Corroborar la carga, cantidad y/o valor.

Nota: documentos antes mencionados podrían tener diferentes nombres.

7. Presentar su reclamo antes que expire

En la mayoría de los casos, los reclamos de carga están sujetos a un año de validez, o prescripción. Si vuestro reclamo permanece sin resolución durante dicho plazo desde el día de la entrega (o intención de entrega si el embarque se perdió) usted debe solicitar por escrito, antes de que prescriba, la extensión de tiempo para que este siga vigente o iniciar una acción Legal en contra de Maersk Line. De no cumplirse alguna de estas acciones por vuestra parte, el caso se considerará prescrito y cerrado.

Maersk Line se rige por estos términos conforme lo establece nuestros acuerdos de seguros y estándares de auditorías.

Pasos a seguir por parte de Maersk Line

- 1. Acuso de recibo de la Notificación de su Reclamo o Reclamo Formal; dependiendo el caso, solicitar documentación**
- 2. Nominar un Inspector (Surveyor) si es necesario**
- 3. Iniciar una investigación sobre la causa del daño, hasta concluir la misma**
- 4. Evaluar los méritos de su reclamo y determinar la Responsabilidad de Maersk Line**
- 5. Comunicarle el resultado de nuestra investigación a usted**

Favor considerar lo importante que es disponer de toda la información y documentación que sustente su Reclamo de Carga cuantificado, esto nos permitirá identificar alguna otra situación relevante del caso y llevar a cabo una investigación objetiva, de ser necesario. Al finalizar la investigación, se evaluarán los méritos del Reclamo conforme a los Términos y Condiciones de nuestro Contrato de Transporte, Leyes y/o Convenciones de Transporte Internacional y Legislación local.

Estamos conscientes que quizá alguna de las Defensas o Argumentos citados en nuestra evaluación del Reclamo pueden no ser de uso común o parecer validas en otras jurisdicciones. Sin embargo, las Aseguradoras conocen de estas disposiciones, siendo capaces de interpretarlas en forma eficaz y efectiva.

