

ONELINE Atención de Reclamos – Chile

Proceso Local:

- 1- Cuando cliente detecta potencial reclamo o incidente, debe enviarnos una Carta aviso de pérdida o daño, señalando datos básicos como nave, viaje, contenedor, Nro BL(M), tipo de merma o daño (Art. 1027, Libro III Código de Comercio)
- 2- ONELINE evaluará si procede coordinar una Inspección. La naviera solicitará al cliente datos de la planta o bodega, persona a cargo, contacto, etc para coordinar la visita en presencia de cliente, su Liquidador del Seguro asignado y Survey de la naviera
- 3- Cliente afectado debe enviar copia de Carta Aviso de pérdida o daño a su Compañía de Seguro para que le asigne un Liquidador que asista a la inspección de carga
- 4- Para mayor fluidez de la atención de un reclamo y pronta acción, ONELINE por protocolo global atiende sus reclamos en los puertos de descarga, donde está la evidencia del daño disponible para inspecciones e informes
- 5- En caso de pérdida o daños, total o parcial es el cliente y/o su Compañía de Seguros la que debe gestionar la mitigación haciendo el salvamento

Manejo del Reclamo:

- 1- La naviera ONELINE Area Claims recibirá los Avisos de Pérdida o daños y el posterior reclamo final y valorizado vía email a la casilla cl.ops.claims@one-line.com
- 2- La duración de la investigación dependerá del tipo de pérdida o daño, así como de la recolección completa de antecedentes de todas las partes involucradas (cliente, nave, puerto embarque, puerto descarga, transportistas, etc.)
- 3- El marco legal en Chile obliga a la naviera a responder a reclamos hasta 2 años de antigüedad desde la fecha de descarga
- 4- Corresponsal de P&I en Chile (mutual de seguro de la naviera) contactará al cliente para presentar propuesta de compensación si procede y/o conclusión de la investigación
- 5- Los pagos de indemnizaciones los realiza directo Corresponsal de P&I al cliente reclamante
- 6- Los pagos se realizan contra firma de Finiquito Receipt & Release

Documentos para respaldar un Reclamo Formal Valorizado:

- Copia de BL (M) Original
- Factura comercial de la carga
- Packing list
- Reporte del survey con fotos y evidencia del daño
- Cálculo del reclamo (incluir factura de cargas vendidas/mitigación)
- Certificado de destrucción (si aplica).
- Respaldo de todos los costos reclamados