

ONE LINE Atención de Reclamos – Perú

Proceso Local:

1- Cuando el cliente detecta potencial reclamo o incidente, debe enviarnos una carta aviso de pérdida o daño, señalando los siguientes datos básicos como:

- Nave
- Número de viaje
- Fecha del Incidente
- Puerto o Lugar del Incidente
- Nro de Contenedor
- Nro de BL (M)
- Tipo de incidente o daño

2- ONE LINE junto con el Corresponsal de P&I (seguro mutual de la naviera) evaluarán si procede coordinar una Inspección.

La naviera solicitará al cliente datos de la planta o almacén, persona a cargo, datos de contacto, etc., para coordinar la inspección en presencia de cliente, su liquidador del seguro asignado, e inspector de la naviera, según corresponda.

3- En caso que el cliente afectado active su Seguro, debe enviar copia de la carta de aviso de pérdida o daño a su Compañía de Seguro para que le asigne un Ajustador / Liquidador que asista a la inspección de carga.

4- Para mayor fluidez en la atención de un reclamo y pronta acción, ONE LINE por protocolo global atiende sus reclamos en los puertos de descarga, donde está la evidencia del daño disponible para inspecciones e informes.

Por lo anterior, en caso que el reclamo fuera relacionado a una exportación favor seguir el procedimiento contactando a las oficinas de ONE LINE en destino.

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 ya que el cliente y/o compañía de seguros está en la obligación de minimizar los alegados daños de acuerdo con lo que dispone el artículo 1327° del Código Civil Peruano.

Manejo del Reclamo:

1- La naviera ONE LINE, Área Claims, recibirá los avisos de pérdida o daños y el posterior reclamo final ya valorizado vía email en la dirección: pe.ops@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 de embarque, puerto de descarga, transportistas, etc.)

3- Luego de terminada la etapa de investigación, el Cliente deberá enviar un Reclamo Formal Valorizado que consiste en una carta formal (en papel membretado) anexando los siguientes documentos:

- Copia de BL (M) Original
- Factura Comercial de la carga
- Packing list
- Reporte de Inspección con fotos y evidencia del daño
- Cálculo del reclamo (incluir factura de la mitigación / venta de salvamento)
- Certificado de destrucción (si fuere aplicable).
- Respaldo de todos los costos reclamados.
- Carta de autorización y/o cesión de derechos (si fuere aplicable).

La carta formal y anexos pueden ser enviados escaneados inicialmente via e-mail, pero luego deberán ser enviados físicamente.

4- Siguiendo la normatividad vigente, la naviera está obligada a responder a reclamos hasta de 1 año de antigüedad desde la fecha de descarga – Artículo 963°, inciso 2, del Código de Comercio.

5- El Corresponsal de P&I en Perú contactará al cliente para presentar la conclusión de la investigación, señalando si procede realizar una compensación o si por el contrario, el reclamo es rechazado al no haber responsabilidad por parte de la naviera.

6- Los pagos de indemnizaciones los gestionará directamente el Corresponsal de P&I al cliente reclamante o a su asegurador de la carga.

7- Los pagos mencionados en el punto anterior se realizan contra la entrega de un Recibo y Finiquito (Receipt & Release) debidamente firmado por el cliente, el pago se realiza mediante cheque de gerencia no negociable pagadero a la orden del cliente o de su compañía de seguros. El texto del mencionado Recibo y Finiquito será proporcionado por el Corresponsal de P&I.