

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 ONE (Master), tipo de merma o daño (Art. 1027, Libro III Código de Comercio).
- 2- ONE LINE 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. El cliente debe notificar a ONE con al menos 24 hrs de anticipación a la inspección o apertura de la unidad para que ONE pueda coordinar un inspector en representación 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, ONE LINE 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 ONE LINE Chile área Claims recibirá los Avisos de Pérdida o daños y el posterior reclamo final y valorizado a través del formulario Claims publicado en el sitio web de ONE en la sección: “Cargo Claim Form (Damages and Shortages)” <https://la.one-line.com/en/claim> (no serán recibidos por email).
- 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, posterior a esta fecha no es posible recepcionar el reclamo.
- 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 emitido por nuestro P&I al reclamante llamado Receipt & Release.

Documentos para respaldar un Reclamo Formal Valorizado:

- Copia de ONE BL (Master) 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 es que aplica).
- Respaldo de todos los costos reclamados o cualquier antecedente adicional que sirva de respaldo.

Important Remarks:

- La sección web para la declaración de Reclamos formales: “Cargo Claim Form (Damages and Shortages)” solo aplica para reclamos de daño a la carga, por lo que, los reclamos de otro tipo; como los comerciales no se deben derivar a la página web, estos serán rechazados.
- El cliente debe presentar todos los documentos requeridos para respaldar su reclamo formal, de no ser así, el reclamo será rechazado y el reclamante deberá volver a subir todos los documentos creando un nuevo caso a través de la página web de ONE “Cargo Claim Form (Damages and Shortages)”.