

## Procedimiento: Presentación de Reclamos a Hapag Lloyd

### Los requisitos mínimos para la iniciar un proceso de reclamo son:

- Identificación de Embarque  
Nombre del Vapor  
Número de Viaje  
Lugar de Recibo de Carga / Puerto de Embarque/ Puerto de Trasbordo/ Puerto de Entrega / Lugar de Entrega  
Número de B/L  
Número de Contenedor  
Descripción de Mercadería
- Detalle del Reclamo, donde se indique la cantidad demandada y todos los detalles acerca de como se calculó dicho monto
- Copia de el Bill of Lading emitido por Hapag Lloyd (ambos lados)
- Copia de la factura comercial y de la lista de empaque.
- Certificado de Salvamento  
y./o. Facturas por acondicionamiento de carga  
y./o. Facturas por gastos extra (cuando aplique )
- Inspección / Encuesta realizada por compañía debidamente acreditada que certifique / sustente la condición /estado de la mercadería sujeta de reclamo.
- Información adicional podrá solicitarse dependiendo de los requerimientos de el caso. (thermograficador, disco de evolución de temperatura, bitácora de viaje).
- Propósito y prueba de mitigación del supuesto daño.
- En caso de destrucción parcial / total de la mercadería, se debe adjuntar el acta de destrucción protocolizada.
- 

**Después de recibir una propuesta de reclamos y/o un reclamo formal**, Hapag Lloyd emitirá carta donde se acusa el recibo del mismo. Una vez que nuestra Oficina regional recibe la documentación, ellos asignarán un numero de caso.

### Puntos de Contacto para Hapag Lloyd:

<b>Alvaro Acosta</b>	<a href="mailto:alvaro.acosta@hlag.com">alvaro.acosta@hlag.com</a>
<b>Gonzalo Olmedo</b>	<a href="mailto:gonzalo.olmedo@hlag.com">gonzalo.olmedo@hlag.com</a>
<b>Norman Gomez</b>	<a href="mailto:norman.gomez@hlag.com">norman.gomez@hlag.com</a>
<b>Balia Landrove</b>	<a href="mailto:balia.landrove@hlag.com">balia.landrove@hlag.com</a>

### Sr. Managers Insurance Claims:

Caribbean & Central America

**Ms Camila Escobar**  
[Camila.Escobar@hlag.com](mailto:Camila.Escobar@hlag.com)

Work Phone: +1 732 885-6124

Colombia

**Mr. Luis Andres Marin**  
[LuisAndres.Marin@hlag.com](mailto:LuisAndres.Marin@hlag.com)

Work Phone: +1 732 885-6181

**En adelante, toda comunicación deberá referirse al número de caso antes suministrado.**

Tenga en cuenta que lo anterior se presenta de forma estrictamente sin prejuicios y no debe interpretarse de ninguna manera como una admisión de responsabilidad y no constituye una renuncia a los derechos y defensas otorgados por la ley y / o los términos y condiciones de la ley, conocimiento de embarque o un documento similar o cualquier otro término y condición estándar que pueda aplicarse.