

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:

Alvaro Acosta	alvaro.acosta@hlag.com
Gonzalo Olmedo	gonzalo.olmedo@hlag.com
Norman Gomez	norman.gomez@hlag.com
Balia Landrove	balia.landrove@hlag.com

Sr. Managers Insurance Claims:

Caribbean & Central America

Ms Camila Escobar
Camila.Escobar@hlag.com

Work Phone: +1 732 885-6124

Colombia

Mr. Luis Andres Marin
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.