

SHIPLILLY LATAM SRL

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR RECLAMACIONES POR DANOS A LA CARGA

Si la carga sufre daños mientras la mercancía está bajo la custodia de ShipLilly LATAM, queremos esforzarnos por minimizar cualquier inconveniente que esto pueda causarle. Para tal efecto hemos preparado el siguiente procedimiento para su facilidad y la nuestra en el manejo, atención y respuesta a su reclamación:

Los siguientes son los pasos a seguir:

- 1) Notifique de inmediato a su proveedor de seguros de la carga.
- 2) Póngase en contacto con la oficina con la cual realizo el booking y/o el Agente de ShipLilly LATAM donde se produzca la pérdida o el daño de la carga es encontrado (POD). **Tenga en cuenta que el primer aviso de reclamación debe enviarse por escrito dentro de los tres (3) días a partir de la fecha de entrega de acuerdo con los términos y condiciones del conocimiento de embarque.**

Para ayudar a los funcionarios de ShipLilly LATAM a identificar el embarque, incluya los siguientes detalles en su notificación a nosotros:

- A) Número de conocimiento de embarque;
- B) Buque, viaje y fecha de arribo de su carga al puerto de destino.
- C) Numero del contenedor y sello en el cual se presenta el daño a la carga
- D) Una breve descripción de la naturaleza de los daños a la carga.

3) Contratar un surveyor si es necesario para la revisión de los danos a la carga. Asegúrese de que cualquier comentario sobre el estado del contenedor por daño evidente se documente antes de retirar la carga de la terminal. Una inspección física conjunta puede organizarse donde también asista un representante de ShipLilly LATAM, preferiblemente antes de sacar la carga del contenedor, o de ser retirada de las instalaciones del terminal portuario si es una carga suelta.

Nota: La inspección conjunta se puede coordinar con los agentes locales cuando sea necesario.

4) Mitigar la pérdida de carga. Tome todas las medidas razonables para proteger su carga y su valor con el propósito de mitigar pérdidas.

5) Si no ha asegurado su carga (lo cual corre por su propia cuenta y riesgo), debe informarlo bajo la gravedad de juramento, y puede presentar un reclamo documentado enviando:

- a) Descripción del daño y monto reclamado
- b) Desglose del monto de la reclamación acompañado de facturas de reparación detalladas para cualquier reparaciones / gastos incurridos o estimación detallada de los costos de reparación o perdida de la mercancía

- c) Copia del BL original de ShipLilly LATAM por ambas caras (ambos anverso y reverso)
- d) Copia de factura comercial original y lista de empaque
- e) Evidencia que demuestre el estado de la carga antes del envío
- f) Recibo de pago de los fletes
- g) Informe de la inspección con fotografías originales u otra evidencia documental para mostrar el alcance del daño / pérdida
- h) Pases de Salida del Terminal
- i) Otros documentos de respaldo, si corresponde.

El equipo de reclamos a la carga de ShipLilly LATAM se encargará de manejar y dar trámite a los reclamos de carga a nivel mundial.

Envía el reclamo con los documentos antes mencionados por correo electrónico o correo de mensajería a:

Correo electrónico: cargoclaims@shiplillylatam.com

O a la siguiente dirección:

Avenida principal Cocosolito Bodega D10 y D11 Zona Libre de Colon, Panamá

Nota: tenga en cuenta que todas las reclamaciones y / o avisos de pérdida o daño deben enviarse dentro del período de tiempo establecido en el Bill of Lading y/o la ley aplicable.

El Departamento de Reclamos de ShipLilly procederá a:

1. Dar acuse recibo de la notificación de su reclamo;
2. Nombrar a un funcionario para investigar la causa del daño / pérdida;
3. Analizar la documentación presentada para respaldar la reclamación y eventualmente solicitar documentación adicional y/o aclaraciones;
4. Evaluar los méritos de su reclamación y el alcance de la responsabilidad de ShipLilly LATAM según los términos y condiciones del conocimiento de embarque.

Nota: Las convenciones internacionales limitan a los transportistas responsabilidad y establecen ciertos límites a cualquier recuperación potencial.

5. Informar al reclamante de cualquier hallazgo relacionado con la causa del daño / pérdida y presentar una oferta de liquidación o rechazar la reclamación, según corresponda.

Estefany M. Garzon A.
GERENTE DE OPERACIONES
SHIPLILLY LATAM S.R.L