

REXCARGO se esfuerza continuamente por mejorar su servicio al cliente. Cualquier situación que dé lugar a una reclamación de carga es por naturaleza indeseable para las partes. Haremos todo lo posible para minimizar sus inconvenientes. Hemos preparado esta Guía para evitar malentendidos sobre nuestro proceso de manejo de reclamos y para que la experiencia para usted sea lo más eficiente y satisfactoria posible.

### SIETE (7) PASOS A SEGUIR

1. **Presente el aviso de Protesta a REXCARGO**
2. **Notifique a su corredor de seguros**
3. **Contrate a un perito (surveyor) si es necesario**
4. **Mitigar la pérdida de carga**
5. **Recopilar documentos**
6. **Presentar una reclamación cuantificada**
7. **Protección contra límites de tiempo para reclamar**

#### 1. Presente el aviso de Protesta a REXCARGO

Debe ir a la sección de reclamos de REXCARGO ([www.rexcargo.com/claims](http://www.rexcargo.com/claims)) y completar el formulario correspondiente. También debe ponerse en contacto con su agente local de Servicio al Cliente de REXCARGO para que podamos ayudarlo de la manera más efectiva.

Esto debe hacerlo de inmediato porque una notificación tardía afectará negativamente su posición legal. La notificación tardía también puede dificultar la identificación del estado exacto de la carga en el momento de la entrega y la distinción entre el daño que puede haber ocurrido mientras estaba bajo el cuidado de REXCARGO y cualquier posible daño agravado después de la entrega.

Al ponerse en contacto con nosotros, le pedimos que tenga la siguiente información disponible:

Información	Nos ayuda a...
Número de Conocimiento de Embarque, Número de Contenedor (si aplica) y Descripción de la carga	Identificar el envío específico en cuestión
Naturaleza de la mercancía dañada/perdida	Determinar el curso de la investigación
Valor aproximado del daño/pérdida	Comunicarnos adecuadamente con nuestras propias aseguradoras

#### 2. Notifique a su corredor de seguros

Si el daño o la pérdida de su carga es evidente al recibirla, debe notificar a su casa aseguradora de inmediato. Ellos le aconsejarán cómo cumplir con todos los procedimientos requeridos para proteger completamente su cobertura de seguro.

#### 3. Contrate a un Perito (Surveyor) si es necesario

Tenga en cuenta que no está obligado a contratar a un Perito. Sin embargo, hay beneficios en involucrar a uno. Los Peritos independientes son profesionales que están bien versados en el examen de la carga dañada y las circunstancias circundantes. Puede detectar problemas, hechos o condiciones que un ojo no entrenado puede pasar por alto. Además, a menudo pueden ayudar en la mitigación de pérdidas.

Los peritos resumirán sus hallazgos en un informe, que puede conformarse en la base de su reclamo. Debe sopesar el gasto de los peritos contra el beneficio de su trabajo y experiencia, y tomar sus decisiones en consecuencia.

Preferiblemente, la evaluación de los daños por parte de un perito, debe llevarse a cabo conjuntamente con REXCARGO quien podrá nombrar un perito por su cuenta. Si es posible, el estudio debe llevarse a cabo mientras la carga aún no se ha manipulado en el contenedor, Almacén, o Unidad de Transporte para brindar a los peritos la oportunidad de observar la estiba, el refuerzo y el bloqueo de la carga, el patrón de daños y otros puntos de interés.

#### 4. Mitigar el daño de la carga

Tenga en cuenta que, por obligación legal, usted debe hacer todo lo posible para mitigar su pérdida. Tales medidas pueden incluir precauciones para proteger el valor de la carga en buen estado mediante la segregación de la carga dañada. La carga dañada puede ser reacondicionada para su venta en los mercados secundarios. Puede haber un uso alternativo para los productos dañados. La reparación o la restauración también pueden ser alternativas, lo que puede resultar más económico y oportuno que volver a ordenar los mismos productos.

Los costos razonables incurridos en la mitigación de la pérdida pueden ser incluidos en la reclamación.



## 5. Recopilar documentos

La documentación básica del embarque o servicio será suficiente para iniciar el proceso. Además, debe tomar fotografías de la carga en buen estado, así como de la carga dañada (para que podamos compararlas). Las imágenes deben mostrar no solo el embalaje o el exterior de la carga dañada, sino también el contenido, los bienes o productos dañados. También debe tomar fotografías de los contenedores, área de almacén y/o unidades de transporte especialmente si hay daños en esos elementos, incluida una imagen que muestre los números de contenedores y/o placa de unidad de transporte. Debe conservar estas imágenes como evidencia en caso de que sea necesario presentar un reclamo formal.

Para envíos refrigerados, registre también los ajustes de temperatura, humedad y ventilación (si corresponde)

Solicitamos...	Porque nos ayuda a...
Copia del Conocimiento de Embarque	Identificar el envío en cuestión
Factura comercial del proveedor	Justificar el valor de la carga
Lista de empaque	Validar el recuento y el contenido de la carga
Informe del perito con fotografías originales	Evaluar el alcance del daño o la pérdida
Cálculo de la reclamación	Validar la consistencia con la documentación presentada

Dependiendo de la naturaleza del reclamo, podríamos solicitar información, como:

Información adicional	Porque nos ayuda a...
Recibo de salvamento o certificado de destrucción	Confirmar esfuerzos razonables de mitigación o destrucción
Registros de temperatura (si corresponde)	Evaluar cualquier desviación en la temperatura de la carga
Recuento de descarga	Justificar la cantidad de carga en el momento de la descarga
Recibo de entrega	Verificar la recepción, la integridad de precinto y examinar cualquier irregularidad adicional.
Recibos de intercambio de equipos (si corresponde)	Verificar la entrega del contenedor, la integridad del precinto y examinar cualquier irregularidad adicional.
Declaración de exportación/importación	Corroborar la carga, cantidad y/o valor

## 6. Presentar una reclamación cuantificada

Su reclamo formal debe ser presentado en una carta con membrete de su empresa y debe incluir una declaración detallada y pormenorizada de la reclamación y el correspondiente cálculo del valor específico del daño o pérdida de carga. También debe incluir los documentos o elementos descritos en la siguiente tabla. Un reclamo mal sustentado y/o cuantificado **NO ES UN RECLAMO.**

Recuerde que si no contrató seguro con REXCARGO, o no contrató un límite de responsabilidad mayor, en todos los casos, nuestros servicios establecen límites que en algunos casos se sustentan en convenios internacionales u otros instrumentos de la industria.

El límite de responsabilidad de conformidad con la modalidad del servicio contratado aplica según la tabla abajo:

Modo o Tipo de Servicio	Límite de Responsabilidad
<b>Transporte Aéreo</b>	En caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a una suma de 17 derechos especiales de giro (DEG) por kilogramo, a menos que el expedidor haya hecho una declaración especial del valor y haya pagado una suma suplementaria. En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el expedidor.
<b>Transporte Marítimo</b>	la responsabilidad del Transportista no excederá en ningún caso 2 DEG por kilo del peso bruto de las Mercancías perdidas, dañadas o respecto de las cuales surja una reclamación de cualquier naturaleza.  Para envíos hacia o desde los EE.UU., la responsabilidad del Transportista y/o Buque no excederá los USD 500 por Paquete o unidad de carga habitual.
<b>Transporte Terrestre</b>	REX no será ni se volverá responsable de pérdida de mercancía alguna o daños ocasionados a ésta cuyo valor o alcance supere el equivalente a 2 DEG por kilo de peso bruto de las Mercancías perdidas o dañadas salvo que una cantidad superior se recupere de la persona por la cual REX es responsable. Si las Mercancías no se han entregado pasados noventa días naturales desde la fecha en que las Mercancías tendrían que haberse entregado, éstas se podrán tratar como pérdidas.
<b>Otros Servicios *</b>	la responsabilidad de REX por cualquier tipo de pérdida es de 2 DEG por kilo de carga perdida o dañada y en todos los demás casos, no superará la cantidad total de 10.000 DEG por cada incidente. <small>No aplica Protesta. Debe presentar reclamo cuantificado en el plazo indicado.</small>



## 7. Protección contra los límites de tiempo

En caso de daño o faltante, el destinatario deberá presentar ante REXCARGO, una protesta inmediatamente después de haber sido notada dicha avería. La falta de una protesta dentro de los plazos establecidos, hace inadmisibles todas las acciones contra REXCARGO.

Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados y en papel con membrete de la empresa por medio del formulario de reclamo/protesta en la sección de reclamos de la página web de REXCARGO ([www.rexcargo.com/claims](http://www.rexcargo.com/claims)). La protesta no es un reclamo sino el aviso de daños y/o faltantes detectados que eventualmente podrían generar un reclamo. Si la protesta no se hace en tiempo, el reclamo no será aceptado. La protesta no necesariamente debe ir cuantificada como sí debe hacerse con el reclamo.

Los plazos para presentar la protesta dependen del modo de transporte o del tipo de servicio brindado.

Modo o Tipo de Servicio	Limite de tiempo para protesta
<b>Transporte Aéreo</b>	Inmediatamente después de haber sido notada dicha avería siempre que la misma sea evidente al momento de la entrega. Sino el destinatario tendrá hasta catorce días, a partir de la fecha de recibo de la carga. En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de veintiún días, a partir de la fecha en que la carga haya sido puesta a su disposición.
<b>Transporte Marítimo</b>	Antes o en el momento de la retirada de los Bienes o si la pérdida o daño no es evidente en ese momento, hasta un plazo no mayor a los tres (3) días posteriores a la entrega de los bienes.
<b>Transporte Terrestre</b>	Antes o en el momento de la retirada de los Bienes o si la pérdida o daño no es evidente en ese momento, hasta un plazo no mayor a los siete (7) días posteriores a la entrega de los bienes.
<b>Otros Servicios *</b> No aplica Protesta. Debe presentar reclamo cuantificado en el plazo indicado.	14 días posteriores a la fecha en la que el Cliente se haya enterado o debiera haberse enterado de cualquier suceso o incidente que supuestamente haya dado lugar a tal reclamación.

## PASOS QUE TOMAREMOS

1. Acuse de recibo de su protesta
2. Contrataremos un perito si es necesario
3. Iniciaremos una investigación para determinar la causa del incidente reportado.
4. Esperaremos su reclamo cuantificado
5. Acuse de recibo de su reclamo cuantificado y solicitarle cualquier documentación faltante
6. Finalizar nuestra investigación interna
7. Evaluaremos los méritos de su reclamación y el alcance de nuestra responsabilidad
8. Comunicarle el resultado de nuestra investigación

Tenga en cuenta que el evento crítico en el manejo de su reclamo es la recepción del reclamo cuantificado, esto nos ayudará a identificar cualquier otro hecho relevante y realizar investigaciones adicionales según sea necesario. Por finalizada nuestra investigación, evaluaremos los méritos de su reclamación a la luz de todos los hechos relevantes y de acuerdo con los términos y condiciones de nuestro contrato de servicio y la ley aplicable y/o los convenios internacionales de transporte de mercancías.

En la mayoría de los casos ordinarios, REXCARGO resolverá su reclamación en un plazo no mayor de 90 días naturales a partir de la recepción de su reclamación cuantificada.

Comprendemos que algunos de los argumentos para el descargo que pueden invocarse en nuestra evaluación de su reclamo pueden no ser de conocimiento común e incluso pueden sonar extrañas. No obstante, los aseguradores de carga están bien versados en estas disposiciones y podrán tratarlas de manera eficiente y efectiva. Tenga esto en cuenta al decidir si debe asegurar su carga o no.

En todos los casos, su reclamo está sujeto a un límite de prescripción de entre uno y dos años dependiendo de la modalidad del servicio. Si su reclamación permanece sin resolver después de ese plazo final a partir de la fecha de entrega (o la entrega prevista si se perdió la carga), debe iniciar un procedimiento legal contra REXCARGO antes de cumplirse ese límite de tiempo o solicitar, por escrito, extender el tiempo para entablar un proceso legal. Si no observa ninguna de esas alternativas, nuestra obligación de procesar su reclamo expirará.

REXCARGO hace cumplir estrictamente este derecho según lo requerido por nuestros acuerdos de seguros y estándares de auditoría.