



Manual de Reclamación para Clientes

Elaborado por
Área de Reclamaciones

Estimado Cliente

Ponemos a su disposición el siguiente material, con el objetivo de orientar el proceso de reclamación que deberá de realizar en caso de presentar alguna inconformidad. Le daremos a conocer el procedimiento a seguir para completar correctamente la solicitud.

Con este documento, buscamos facilitar la formalización de la reclamación brindándole una resolución oportuna a su requerimiento.

Dentro del proceso de reclamación, los actos realizados serán guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena Fe.

Es bien informarles que, **DP World Caucedo** no se responsabiliza en ningún caso por daños o pérdidas consecuenciales, incluido, pero no limitado a la pérdida de beneficios, intereses o futuros negocios, con independencia de que dicha pérdida sea directa o indirecta.

Definiciones

Reclamo: Es la solicitud presentada por un usuario para la satisfacción de un interés particular vinculado a los servicios brindados.

Expediente de reclamación: Documentación compuesta por "FORMULARIO DE RECLAMACIÓN" e información complementaria según sea el caso.

Ajustador: Persona imparcial e independiente que investiga y negocia el arreglo de reclamaciones. Es el encargado de evaluar el siniestro en detalle, precisar la causa de estos, y calcular la indemnización que corresponda en cada caso; todo esto con la finalidad de proporcionar los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones.

BL (Bill of Lading): Conocimiento de embarque. Documento empleado en el transporte marítimo, emitido por el naviero. Sirve para acreditar la recepción o carga a bordo de las mercancías a transportar en las condiciones consignadas.

FOB (Free on board): Cláusula de comercio internacional que se utiliza para operaciones de compraventa en las que el transporte de la mercancía se realiza por barco.

Salvamento: Es toda aquella mercancía determinada a ser indemnizada como daño total, misma que pasará a ser propiedad de quien indemniza.

Procedimiento de reclamación por avería detectada en su posesión

1. Toda avería o anomalía que sea detectada en su posesión deberá ser informada inmediatamente a la línea, quien será el responsable de tramitar la reclamación ante la terminal.

Esto aplica, pero no se limita a:

- Contenedores averiados.
- Mercancías averiadas.
- Faltante de mercancías.

Procedimiento de reclamación por avería a mercancía en el área de verificación

1. Informar inmediatamente algún tipo de anomalía que encuentre en su mercancía, recalcando las observaciones correspondientes al descubrimiento.
 - ✓ Si el hallazgo se detecta en el momento de inspección en el área de verificación deberá de notificar al supervisor inmediatamente para levantar el Reporte correspondiente; Si usted no nos da la oportunidad de evaluar la pérdida, el reclamo podrá ser negado fundamentando que usted no cooperó para mitigar el valor de su reclamo.
2. Una vez realizada la observación de la anomalía detectada, la parte interesada deberá notificar a DP WORLD CAUCEDO dentro de un lapso **no mayor a 5 días posteriores** a la recepción de la mercancía. Una vez recibida esta notificación, la parte interesada deberá formalizar su reclamación para lo cual le enviaremos el "**Formulario de reclamación**" que deberá ser completado acorde, adjuntando su expediente completo debidamente elaborado, identificando el tipo de reclamación, así como la información adicional que **se le señale en el formulario** según el tipo de reclamación que se trate (Identificación reclamante, consignatario, registro mercantil, etc.).
3. Después de recibir la documentación requerida, se le notificara vía correo electrónico a recepción de su expediente en un lapso no mayor de 2 días.

4. Se procederá a examinar el caso de reclamación, después de haberlo analizado y llevado a cabo la investigación correspondiente, se dará respuesta donde se aprobará o rechazará la misma vía correo electrónico.
5. En caso de resultar aprobada su reclamación, será necesario enviar la siguiente documentación para poder proceder con la realización de su pago:
 - ✓ **"APROBACIÓN DE INDEMNIZACIÓN"** debidamente completado, firmado y sellado. El formato de consentimiento de indemnización se le enviará vía correo electrónico en el momento que se determine el monto que le será indemnizado.
 - ✓ Factura emitida por el Cliente en archivo PDF, la cual deberá de contener el monto a indemnizar que le fue notificado por escrito en la **"APROBACIÓN DE INDEMNIZACIÓN"** a favor de:

**ZONA FRANCA MULTIMODAL CAUCEDO
RNC 101765976
Punta Caucedo, Suite 300, Boca Chica.**

NOTA: En caso de daño total se deberá entregar la mercancía dañada a la cual se le denominará «**salvamento**».

6. La indemnización se realiza a precio de costo FOB, si el Cliente no está en condiciones de revelar sus facturas de adquisición, procederemos a descontar un 40% del valor de venta de su producto reclamado.
 7. Una vez recibida toda la documentación del punto anterior, se le notificará vía correo electrónico la recepción y se iniciará el proceso para pago. Es importante destacar, que aún y cuando la Solicitud de Reclamación haya resultado favorable, no estamos obligados a realizar el pago de la indemnización si no se entrega la documentación e información que le sea requerida para tal efecto.
 8. Al finalizar el proceso de pago se le enviara el documento **"RECIBO DE PAGO Y DESCARGO LEGAL"** para que sea firmado y sellado acorde.
- ❖ **DP WORLD CAUCEDO está comprometido con el medioambiente, por eso les solicitamos que no nos envíen la documentación física a menos que sea requerido. Toda notificación y documentación de soporte detallada en el presente documento, deberá ser enviado al correo claims.cau@dpworld.com.do.**