

Estimado Cliente,

Por medio de la presente le comunicamos el proceso a seguir en caso de tener una solicitud de compensación sobre los presuntos sobrecostos del servicio prestado.

A continuación, encontrará el listado de los documentos que deberá presentar como soporte para el estudio del caso y el detalle de cómo realizar dicho proceso:

1. Carta explicativa donde hace referencia a los hechos sucedidos, mencionando número de documento de transporte (BL) y contenedor, así mismo, la presunta responsabilidad de Maersk tiene en el caso.
2. Cuenta de Cobro o Factura a MAERSK COLOMBIA SA (NIT 800.232.053-1)
3. Copias de las Facturas Canceladas a la entidad proveedora del servicio, con su respectivo soporte de pago (no se aceptan capturas de pantalla de sistemas internos, sólo soporte de consignación, transferencia o cheque)
4. Certificación bancaria (si desea que su reembolso se haga por medio de transferencia), la cual debe incluir la siguiente información:
 - *Nombre Completo de la Empresa
 - *Tax reference de la Empresa
 - * Nombre del Banco
 - *Tipo de Cuenta
 - *Nombre de la Cuenta
 - *Número de la Cuenta

Adicionalmente, por favor tener en cuenta lo siguiente:

1. El contrato de transporte (bl) se establece entre un Remitente (Shipper), la compañía transportadora (Maersk Line) y el Destinatario (Consignatario); únicamente las partes mencionadas son las autorizadas para presentar reclamaciones sobre el embarque.
2. Las facturas soporte mencionadas en el punto 3, deben estar emitidas a nombre de cualquiera de las partes mencionadas anteriormente.
3. Los reembolsos, en caso que sean aprobados, no son realizados a terceros.
4. Los requerimientos de compensación, están establecidos para ser recibidos hasta un (1) mes siguiente al embarque o descargue de los contenedores, después de este término no se aceptarán reclamos.
5. Toda reclamación directamente relacionada con daños o pérdidas de la carga, deberá seguir el procedimiento establecido por el Departemaneto de Reclamos de Maersk según la Guía de Reclamos de Maersk.

- Por favor enviar la anterior documentación completa a la dirección de correo electrónico co.export@maersk.com / co.import@maersk.com

Para cualquier duda adicional, nuestras líneas de atención están abiertas L-V 8am a 5pm +57 (601)7940389 , correo: co.import@maersk.com y nuestro chat en línea en nuestra página web:

<https://www.maersk.com/>

Celular de atención días Sábados: 9am a 12pm : +57 (317) 4297648

Cordialmente,

Equipo Maersk