



GUIA PARA EL MANEJO DE RECLAMOS

Con un alto compromiso hacia nuestros clientes Terminal Ferroviaria Puerto Barrios, da a conocer el procedimiento para realizar reclamo referente a daños de equipo, carga o buque, las quejas y/o reclamos deberán ser dirigidos al departamento de Operaciones.

Procedimiento del Reclamo:

El reclamo debe de realizarse de forma formal y por escrito para ser presentado a Terminal Ferroviaria Puerto Barrios, dentro de un periodo máximo de 15 días calendario, a partir de la fecha del incidente dentro de la Terminal o a partir del despacho del equipo o exportación. De no recibirse el reclamo dentro del plazo establecido anteriormente, el mismo automáticamente queda rechazado.

Se deberán adjuntar los siguientes documentos al reclamo en original:

- Carta formal del reclamo explicando el motivo y porque se considera a la Terminal Ferroviaria Puerto Barrios como responsable del mismo.
- Manifiesto de carga.
- Declaración de exportación o importación.
- Documentos y/o fotografías a color que respalden que el contenedor, carga suelta, carga especializada, carga sobredimensionada o buque venia en buenas condiciones y con un adecuado embalaje.
- Fotografías a color del daño y/o motivo del reclamo en el contenedor, carga suelta o buque.
- Factura del precio costo de la mercadería y listado de la misma.
- Carta como representante legal de terceros.
- Calculo del monto del reclamo.
- Reporte de registro de temperaturas.
- Otros documentos relevantes que aporten al análisis del caso.

Manejo del Reclamo:

El departamento de operaciones una vez recibido el reclamo y los documentos adjuntos procederá a:



- Analizar la documentación recibida y los soporte que describen las circunstancias para el reclamo y descripción del mismo, para determinar si el reclamo procede.
- Recibida la documentación se iniciará la investigación, se informará el resultado y como se procederá según el hallazgo (reconocimiento total, parcial y/o rechazo del caso). La Terminal Ferroviaria tendrá 10 días máximo para informar del resultado a partir de la fecha de recibida la documentación requerida para el procedimiento del reclamo en su totalidad (en el periodo establecido de los 15 días).
- En el caso de trasiego de la mercadería la Terminal asignara un surveyor.

Todo reclamo que no cumpla con la solicitud documental en el tiempo acordado será rechazado, no existirá extensión del plazo para la presentación del reclamo desde la fecha del incidente dentro de la Terminal o desde el momento de su despacho.

Una vez transcurrido el plazo de 15 días calendario y no se cuenta con toda la documentación señalada (ver Procedimiento de Reclamo) anteriormente, el caso será cerrado definitivamente, excluyendo a Terminal Portuaria de Puerto Barrios de cualquier daño o pérdida.

Inspección en conjunto

La inspección de la mercadería se realizará en conjunto dentro o fuera de la Terminal en el caso de que se traslade la carga hacia las instalaciones o algún otro lugar designado por el interesado, siempre y cuando no se considere el traslado que pueda provocar un accidente o más daños a la misma, Terminal Ferroviaria Puerto Barrios delegará un Surveyor y el interesado deberá enviar a su Surveyor.

Entrega de Documentación

Toda documentación deberá ser presentada en original en el área de Operaciones, la misma puede ser enviada vía correo electrónico, pero se dará inicio a su revisión hasta presentar la documentación en físico.