

# Guía para Reclamos de Carga

SAMESA al ser una empresa dedicada a la coordinación de los movimientos de carga internacional multimodal (aérea, marítima y terrestre) y a los servicios de agenciamiento aduanal, nos comprometemos a brindar un servicio ágil, eficiente, de calidad y a mejorar continuamente nuestros procesos y sistemas, así como, al cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nuestras actividades.. Por esta razón, con el fin de dar el mejor servicio para nuestros Clientes, hemos preparado una guía para reclamos de carga que permita optimizar procesos de manejo de reclamos y facilitar el proceso.

## Nuestro proceso

Si al ser recibida la carga por el Cliente, la misma está dañada o con pérdida aparente, el Cliente deberá contactar al departamento de operaciones y logística de SAMESA al correo [reclamos@samesacr.com](mailto:reclamos@samesacr.com) y seguir el procedimiento establecido para la atención de reclamos. También deberá notificar a su aseguradora y seguir el proceso correspondiente. La presentación de una reclamación es un proceso en el que el Cliente debe seguir una serie de pasos para poder darle curso al reclamo correspondiente. Toda reclamación de carga deberá hacerse por escrito dentro del plazo previsto, en forma clara y precisa, en cumplimiento de los requerimientos documentales aquí establecidos, remitida al correo electrónico [reclamos@samesacr.com](mailto:reclamos@samesacr.com).



## Requerimientos

- Información completa del Cliente, domicilio social, representante legal, lugar para notificaciones.
- Conocimiento de embarque, número de contenedor, fecha y lugar de recibo de la carga, fecha del viaje.
- Descripción del estado de la carga, soporte fotográfico y documental, daño y monto del reclamo.
- En caso de faltantes, un recuento de la diferencia con soporte documental
- El Cliente deberá presentar los siguientes documentos: Copia del Conocimiento de Embarque, Factura Comercial del Proveedor, Lista de empaque, Cálculo de la reclamación, Informe del Surveyor (Perito) en caso de que aplique, recuento del proceso de descarga, recibo de entrega de las mercancías, declaración de importación o exportación según aplique, registro de temperatura para cargas refrigeradas, certificados de destrucción si resulta aplicable.

## Pasos a seguir

### Presentar reclamo formal ante SAMESA

- El reclamo deberá venir debidamente cuantificado
- Cumplir con los requerimientos de información para el reclamo
- Mitigar los daños de la carga

### Reclamo ante el Ente Asegurador

- Si se aseguró a través de la póliza de SAMESA se interpondrá directamente con el ente asegurador
- Si aseguro directamente, presentar el reclamo ante su asegurador y notificar a SAMESA al respecto.

### Plazo para la interposición

- De conformidad con el artículo 347 del Código de Comercio, el Cliente tiene un plazo de 8 días para interponer el reclamo posterior a la recepción de las mercancías.

### Plazo para respuesta

SAMESA procederá con la revisión y análisis del reclamo presentado en cumplimiento con los requerimientos indicados y tendrá un plazo de 90 días para resolver el reclamo en casos no complejos. En caso de reclamos complejos SAMESA empleará un plazo razonable para brindar una resolución al reclamo planteado.