



Procedimiento de reclamaciones relativas a cargas

En Nirint Shipping hacemos lo posible por mantener y entregarle su carga en buenas condiciones, pero las cosas no siempre salen como esperamos. Si algo sale mal, haremos todo cuanto esté a nuestro alcance para minimizar las molestias que podamos ocasionarle. Esta guía ha sido elaborada para informarle sobre el procedimiento de reclamación y para simplificar este proceso y hacerlo más eficiente.

Este procedimiento se ofrece únicamente a título orientativo y sus estipulaciones no deben entenderse como legalmente vinculantes ni exigibles. La información, los datos y el contenido del procedimiento de reclamación no son exhaustivos y no deben ser interpretados a efectos de limitar o restringir cualesquiera derechos o defensas legales.

Agradeceremos mucho la cooperación que pueda brindarnos siguiendo la información facilitada a continuación para que podamos procesar su reclamación de manera adecuada y a la mayor brevedad posible.

Al aceptar la entrega de la carga

Antes de aceptar la carga:

- revise el exterior del contenedor o, si no recibe la carga en un contenedor, revise el envoltorio exterior de esta y compruebe que no existen daños;
- compruebe que los sellos o precintos originales de los contenedores, en su caso, estén en buen estado;
- si recibe la carga en contenedores refrigerados, revise la temperatura y la ventilación;
- En caso de pérdidas o daños aparentes o sospecha razonable de que pueda haberlos, haga una anotación en la tarja antes de firmarlo y envíe un aviso de protesta al Departamento de Asuntos Legales de Nirint y a su oficina o representante local de Nirint;
- Si las pérdidas o daños no fueran aparentes, deberá dar parte al Departamento de Asuntos Legales de Nirint o a su oficina o representante local de Nirint tan pronto como tome conocimiento de ellos o, a más tardar, tres días después de haber aceptado la entrega.

Parte e inspección

En caso de pérdidas o daños aparentes, a la recepción de la carga, deberá:

- dar parte a su compañía de seguros;
- asegurarse de que su situación legal es la adecuada para presentar una reclamación;
- dar parte al Departamento de Asuntos Legales de Nirint y a su oficina o representante local de Nirint;
- Convenir una inspección en la que Nirint esté presente o representada y preferiblemente conservando la carga en el estado en que la recibió. Esto permitirá a los inspectores revisar el envoltorio de la carga, la estiba, la sujeción y el anclaje, los dispositivos de inmovilización y de fijación, el tipo de daños y otros aspectos de interés.
- Tome algunas fotografías y documente el alcance y el tipo de daños presentes en la mercancía y/o los contenedores.



A fin de poder hacer un cotejo, tome fotografías tanto de la carga en buen estado como de la carga dañada. En las fotografías deben ser visibles el envoltorio o exterior de la carga dañada y también los productos o mercancías dañados. En caso de haber daños en el contenedor o contenedores, tome también fotografías de estos y del número que tengan asignado.

Debe dar parte a Nirint a la mayor brevedad posible, ya que un retraso puede perjudicar su situación legal. El retraso al dar parte también puede dificultar la identificación exacta del estado en el que se entregó la carga a fin de establecer una diferencia entre los daños ocurridos bajo la responsabilidad de Nirint o cualesquiera otros daños adicionales ocurridos después de la entrega.

Indique la siguiente información cuando se ponga en contacto con Nirint:

Indicando...

el número del conocimiento de embarque de Nirint
el número del contenedor (si lo hay)
el tipo de daños o pérdidas
el valor aproximado de los daños o pérdidas

la información de contacto de representantes locales

la fecha y el lugar de la inspección conjunta

nos ayudará a...

identificar el cargamento en cuestión
identificar el cargamento en cuestión
determinar el curso de la investigación
establecer una comunicación adecuada con nuestras aseguradoras

informar debidamente del lugar de la inspección

enviar a nuestro inspector al lugar indicado a la hora convenida

Esta lista es orientativa y no exhaustiva.

Mitigar las pérdidas

Con arreglo a derecho, usted está obligado a hacer lo que esté a su alcance para mitigar las pérdidas sufridas. Tales medidas podrán consistir, entre otras, en la toma de precauciones para proteger el valor de la carga en buen estado separando esta carga de la dañada. La carga dañada puede ser destinada a la venta en mercados secundarios o hacer de ella un uso alternativo. También pueden ser posibles una reparación o subsanación, que resultarían más económicas y rápidas que volver a pedir la mercancía. Todo coste razonable incurrido en mitigar las pérdidas podrá incluirlo en su reclamación.

Presentación de una reclamación cuantificada

La reclamación formal debe dirigirla a:

- su compañía de seguros; o
- el Departamento de Asuntos Legales de Nirint y a su oficina o representante local de Nirint.

La reclamación deberá contener el membrete de su empresa, una declaración y unos cálculos pormenorizados de los daños o pérdidas reclamados, y el valor específico de la carga dañada o perdida. Además, deberá incluir los documentos o elementos relacionados a continuación: Estos documentos pueden recibir nombres diferentes.



Le pedimos...

una copia del conocimiento de embarque de Nirint
el número del contenedor (si lo hay)
la factura comercial/del proveedor
lista de embalaje

Informe de la inspección, acompañado de fotografías

Cálculo de la reclamación

las facturas de la reparación o reacondicionamiento
el formulario de subrogación (si procede)

En función de la naturaleza de la reclamación, podremos solicitarle información adicional, como, por ejemplo:

Le pedimos...

un certificado de valor residual o de destrucción

los registros de temperatura (si procede)

la anotación de descarga

la tarja

los recibos de intercambio

la declaración de importación/exportación

para facilitarnos...

identificar el cargamento en cuestión
identificar el cargamento en cuestión
confirmar el valor de la carga
validar el número de artículos que forman parte de la carga y su contenido

evaluar el alcance de los daños o pérdidas

establecer una correspondencia con la documentación proporcionada

para facilitarnos...

confirmar que se han tomado medidas de mitigación razonables o que la carga se ha destruido

evaluar cualquier desviación de temperatura de la carga

confirmar la cantidad de carga durante la remoción/descarga

verificar la entrega, comprobar la integridad de los sellos o precintos y revisar cualesquiera excepciones

verificar la entrega de los contenedores y comprobar la integridad de los sellos o precintos (si los hay)

corroborar la carga, la cantidad y/o el valor.

Esta lista es orientativa y no exhaustiva.

Es importante que las reclamaciones estén bien fundamentadas y cuantificadas para que puedan ser procesadas adecuadamente.

Plazos

Las reclamaciones están sujetas a determinados plazos. Es su responsabilidad revisar los términos contractuales y estar al tanto de los plazos aplicables. Ante la imposibilidad de resolver una reclamación en el plazo indicado, es posible solicitar una ampliación. Si no realiza ninguna de estas medidas, Nirint dejará de estar obligada a procesar su reclamación.

Nirint ejercerá este derecho de forma estricta, tal y como lo exigen los convenios del seguro y las normas de auditoría.



Etapas siguientes

En Nirint seguiremos estas etapas:

- acusar recibo del aviso de reclamación y facilitar un número de referencia para futura correspondencia;
- contratar a un inspector, en caso necesario;
- iniciar una investigación acerca de la causa de los daños;
- esperar la recepción de su reclamación, debidamente fundamentada y cuantificada;
- acusar recibo de su reclamación y solicitar cualquier documentación faltante;
- concluir nuestra investigación interna;
- evaluar los fundamentos de su reclamación y el alcance de la responsabilidad de Nirint.

Una vez concluida nuestra investigación, evaluaremos los fundamentos de su reclamación teniendo en cuenta todos los hechos relevantes y de conformidad con las condiciones de nuestro contrato de transporte y la ley aplicable y/o las convenciones sobre transporte internacional de mercancías.

Gracias por su colaboración,

Nirint Shipping B.V.

Augustapolder 74-76
2992 SR Barendrecht

Tel. +31 10 2249111
Email legal@nirint.com