

CAPÍTULO 9

RESPONSABILIDAD LEGAL

N° ITEM	DESCRIPCIÓN / MATERIA	PÁGINA
	ÍNDICE	1
9.1	INTRODUCCION	3
9.2	CAUSAS DE UNA RECLAMACION	3
9.2.1	Definiciones Utilizadas en el Proceso de las Reclamaciones	3
9.3	RECEPCION DE UNA RECLAMACION	4
9.3.1	Clasificación de las Reclamaciones	4
9.4	PLANILLA DE GESTION	6
9.5	DOCUMENTACION	7
9.5.1	Documentos Externos (Cliente)	7
9.5.2	Documentos Internos	8
9.6	ANALISIS LEGAL Y COMPENSATORIO	9
9.6.1	Distinción: Inferior o Superior a USD 10.000	9
9.7	TRATAMIENTO EN EL COMITE DE RECLAMACIONES DE SCL O MIA	10
9.7.1	Evaluación de la situación	10
9.7.2	Acciones que deben tomarse	10
9.7.3	Solicitud de Pago al Departamento de Finanzas	11
9.7.4	Carta de Rechazo del Comité de Reclamaciones	11
9.7.5	Recuperación Desde Otros Transportistas	11
9.8	Intencionalmente dejado en Blanco	12
9.9	Intencionalmente dejado en Blanco	12
9.10	Intencionalmente dejado en Blanco	12
9.11	Intencionalmente dejado en Blanco	12
9.12	SOLICITUD DE APROBACION PARA INSPECCION DE MERCANCIAS	12
9.12.1	Alcance	12
9.12.2	Motivos para solicitar inspección (Surveyor)	12
9.12.3	Comunicación	12
9.12.4	Costos Inspección (Surveyor)	12
9.13	ANEXOS	13
9.13.1	Contactos estación SCL y Estaciones	13
9.13.2	Formato "Solicitud de envío a Finanzas"	16
9.13.3	Formato "Respuesta TRM"	17

**INTENCIONALMENTE
DEJADA EN BLANCO**

9.1 INTRODUCCION

En el transporte de carga aérea puede producirse una serie de incidentes y/o accidentes con la carga aérea, situación que, como es lógico pensar traerá consigo algunas reclamaciones de parte de las personas afectadas: expedidores y consignatarios. La convención de Varsovia, los Protocolos posteriores a esta Convención, y las Convenciones posteriores con sus propios protocolos, establecen las responsabilidades y derechos tanto de los expedidores como de los transportistas, y el tratamiento que debe darse a unos y a otros. Por otra parte, es necesario considerar las leyes vigentes de los Estados en que se ventilan cada uno de los casos.

9.2 CAUSAS DE UNA RECLAMACION

En el transporte de carga, las reclamaciones son originadas, por lo general, debido a: bultos que faltan de una expedición, daños ocasionados a la carga, demoras excesivas en el transporte, mermas del contenido de algunos bultos de una expedición, etc. Dentro de estas reclamaciones deberán tenerse presentes algunas definiciones muy utilizadas en el proceso de las reclamaciones de los afectados.

9.2.1 Definiciones Utilizadas en el Proceso de las Reclamaciones

- a) **Carga Faltante:** Existen 2 tipos de carga que falta:
 - Carga que falta en su totalidad y
 - Carga que falta, solamente en forma parcial, esto es la pérdida de uno o más bultos de una expedición o la merma en el contenido de alguno de ellos.
- b) **Merma:** Es la falta de una parte del contenido dentro de algunos bultos de una expedición producida por efectos de roturas hechas en los bultos ya sea por accidentes u ocasionadas en forma intencional (robos).
- c) **Carga Sobrante:** Aquella carga que llega a destino, sin haber sido debidamente manifestada y documentada lo que puede originar un decomiso por parte de las autoridades aduaneras u ocasionar una pérdida al consignatario o pueden originar una demora en la normalización de la situación ante la aduana.
- d) **Costos adicionales no previstos:** Consiste, principalmente en los costos extraordinarios que, el cliente debe pagar por problemas de multas y almacenajes originados por la falta de documentación o por que, los períodos de almacenamiento son excedidos, etc.
- e) **Mortandad:** en el caso del transporte de animales vivos
- f) **Pérdida de condición** (ocasionada a los productos perecederos):
 - Pérdida de condición por atraso, se refiere a aquellos productos perecederos que se dañaron por el atraso de un vuelo cualquiera que sea la razón del atraso
 - Pérdida de condición sin atraso, se refiere a aquellos productos perecederos que, habiendo sido recibidos en buenas condiciones, y despachados dentro de los tiempos acordados, son dañados por falta de cuidado o por maltrato (golpes, falta de refrigeración, etc.)
- g) **Otros:** Cualquier otra ocurrencia que no pueda ser clasificada dentro de las anteriores.

9.3 RECEPCION DE UNA RECLAMACION

De acuerdo a los siguientes puntos se realizará la recepción de un reclamo:

- El cliente (externo) puede comunicarse por cualquier medio (teléfono, fax, e-mail, carta), informando de su problema.
- Se aceptarán como reclamación preliminar o protesta los reclamos presentados por carta y fax.
- En caso de que el cliente se comunique por mail o por teléfono, se le solicitará el envío del reclamo escrito por carta directa o fax, debido a que, las comunicaciones por teléfono, y e-mail, no tienen validez como prueba legal.
- El Reclamo será ingresado al sistema o planilla de gestión si es una estación, verificando si existe alguna información anexa (DFR Anomalía, Faltante, o algún antecedente interno), la planilla con los reclamos preliminares y formales deben ser enviados a SCL o MIA según proceda todos los días lunes antes del mediodía, hora local de SCL o MIA. **(Ver Anexo Planilla Registro de Reclamo).**

9.3.1 Clasificación de las Reclamaciones

9.3.1.1 Reclamo Preliminar

También denominado "protesta aeronáutica". Se realizará ante el transportista a fin de que éste pueda tomar las medidas tendientes a solucionar el problema. No necesariamente valúa evalúa los perjuicios, sino que, de esta forma, se reserva el derecho de hacer un reclamo formal.

9.3.1.1.1 Respuesta Ante Un Reclamo Preliminar

Dependiendo de la solicitud del reclamante, hay que distinguir dos cosas:

- a) Si en la carta, el reclamante solicita una respuesta (ej. Merma, Pérdida o Daños), se enviará una respuesta dentro de un plazo máximo de 5 días, dando una explicación de lo sucedido y ofreciendo las disculpas que corresponda. Dentro de lo posible, se deberá dar una respuesta lo más inmediatamente posible.
- b) Si la carta es una simple reserva de derechos (protesta para ubicarse dentro del plazo establecido), no se enviará acuse de recibo, pero se ingresará al sistema creando una Ficha de Reclamo Preliminar imprimiéndose una copia de la misma la que deberá archivarse de una física que se archiva.

9.3.1.2 Reclamo Formal

En este caso la reclamación contiene un detalle más acabado de los hechos y establece el monto de los perjuicios. Este tipo de reclamación tendrá un tratamiento distinto, dependiendo de si el monto es inferior o superior a USD 10.000.

9.3.1.2.1 Reclamo Formal inferior a USD 10.000

- a) Se considera reclamo formal aquel que es enviado por fax, o carta o email, y en el que, el reclamante establece los montos de la indemnización.
- b) El reclamo será ingresado al sistema (de igual forma que el preliminar), verificando, además, la existencia de algún antecedente interno. Si la estación no tiene acceso al sistema, debe crear una Ficha de Reclamación Manual e ingresarlo a la planilla de gestión.
- c) En caso de que la reclamación hubiera sido presentada fuera de plazo, o la carga hubiera sido retirada de las dependencias sin que se hayan presentado observaciones por parte del destinatario, la respuesta de la estación debe ser inmediata, utilizando para ello la carta tipo que se muestra en los Anexos.

- d) Cada estación que reciba una reclamación formal, debe contestar al cliente ya sea enviando una carta de acuse de recibo dentro de un plazo no superior a 5 días, utilizando para ello los formularios tipos incluido en los Anexos a este Capítulo, o solicitando la documentación necesaria para la evaluación de la reclamación.

Awb	Pcs	Kgs	Producto	Origen	Dest.	F. Siniestro	Presentación Reclamo	Reclamante	Monto Reclamado	Causa	Ultima Gestión

- Además el Reclamo debe contener:
 - i) Carta de reclamo
 - ii) Acuse recibo
 - iii) Documentos
 - iv) Ficha apreciación detallada de los hechos

N° de awb	:	
Vuelo	:	
Fecha	:	
Ruta	:	
Reclamante	:	
Monto	:	
Recupero	:	
Causa	:	
Producto	:	
Apreciación	:	

- Las estaciones que no tengan acceso al sistema, deben enviar a SCL / MIA una planilla con el registro de todos los reclamos recibidos, en la cual incluya toda la información del reclamo y el último status, esta planilla debe ser enviada a SCL / MIA los 15 y 30 de cada mes, todos los días lunes de cada semana antes del mediodía del país en donde se está emitiendo el informe.
- En SCL / MIA, el caso será resuelto por un Comité conjunto.
- Respecto a los casos rechazados de inmediato, se debe enviar la documentación a SCL / MIA.

9.3.1.2.2 Reclamo Formal superior USD 10.000

- Se considera reclamo formal aquel enviado por fax, carta o email, siempre que en él se señale el monto por el cual el cliente solicita indemnización.
- El reclamo es ingresado en el sistema (de igual forma que el preliminar), chequeando además si existe algún antecedente interno. Si la estación no tuviera acceso al sistema, debe crear una Ficha de Reclamo Manual y planilla excel.
- Cada estación que reciba un reclamo, es la encargada de enviar carta acusando recibo dentro de un plazo de **5 días**, solicitando la documentación necesaria para evaluar el reclamo según sea aplicable.
- A diferencia de los reclamos bajo el deducible, la estación es responsable de enviar el reclamo a SCL dentro un plazo de **10 días** (con la documentación interna completa) contados desde la fecha de recepción del reclamo con el objetivo de ser denunciada en SCL a nuestros Aseguradores. Esta gestión debe realizarse aunque la documentación por parte del cliente esté pendiente.
- En SCL o MIA el caso será resuelto por un Comité de Reclamaciones.

9.4 PLANILLA DE GESTION

Las estaciones que no tengan acceso al sistema, deben enviar a SCL / MIA una planilla con el registro de todos los reclamos recibidos, en la cual incluya toda la información del reclamo y el último status, esta planilla debe ser enviada a SCL los días 15 y 30 de cada mes, todos los días lunes de cada semana antes del mediodía del país en donde se está emitiendo el informe.

REGISTRO DE RECLAMOS FORMALES / PRELIMINARES PRESENTADOS FUERA DE PLAZO

Nº Guía	Piezas	Kilos	Producto	Origen	Destino	Fecha	Fecha Presentación	Nombre Cliente	Monto	Causa	Status
1			4			7					
	2			5			8	9	10		12
		3			6					11	

Instrucciones de llenado:

- 1) En este campo se debe ingresar el N° de guía aérea
- 2) En este campo se debe indicar el N° de bultos
- 3) En este campo se debe indicar cantidad de kilos
- 4) En este campo se debe indicar el tipo de producto
- 5) Indicar estación de origen. Ejemplo: SCL
- 6) Indicar estación de destino. Ejemplo: MIA
- 7) Indicar fecha en que se produjo el siniestro
- 8) Indicar fecha en que el cliente presentó el reclamo
- 9) Anotar el nombre del cliente
- 10) Indicar el monto, en dólares, del reclamo
- 11) Indicar en este campo, el motivo del reclamo (faltante, merma, etc.)
- 12) Indicar la situación actual en que se encuentra el proceso de reclamo

9.5 DOCUMENTACION**9.5.1 Documentos Externos (Cliente)**

9.5.1.1 Según “*la causa del reclamo*”, se deberán solicitar los siguientes documentos al cliente para procesar un reclamo formal:

a) Faltante

- Carta de reclamo incluyendo el monto reclamado
- Copia de guía aérea (incluyendo guía hija, si corresponde)
- Factura comercial
- Lista de empaque (Packing List)
- Existencia de seguros comprometidos.
- Declaración de exportación o importación, según corresponda

b) Merma

- Copia de la guía aérea (incluyendo guía hija si corresponde)
- Monto reclamado
- Factura comercial
- Packing list
- Existencia de seguros comprometidos.
- Declaración de exportación o importación según corresponda

c) Pérdida de Condición con atraso o sin atraso

- Copia de la guía aérea (guía hija si corresponde)
- Monto reclamado
- Factura Comercial
- Certificado de Avería o Survey
- Existencia de seguros comprometidos.
- Certificado de destrucción (si corresponde) y/o Liquidación de Venta
- Declaración de Exportación o Importación

d) Gastos

- Guía aérea (guía hija si corresponde)
- Valor reclamado
- Factura cobro de almacenaje
- Warehouse receipt (documento de recepción de carga)

9.5.2 Documentos Internos

9.5.2.1 Según “*la causa del reclamo*”, se deberá contar internamente con los siguientes documentos para procesar un reclamo formal:

a) Faltante

- Papeleta de Recepción
- Manifiesto
- Distribución
- IRV
- DFR
- Documento de entrega (POD, Pick up o Tally en LAX)
- WHR
- Documento de ingreso y/o egreso de Frío
- Ficha faltante

b) Merma

- Manifiesto
- Distribución
- DFR
- Pick up
- Whr
- Documento de ingreso y/o egreso de Frío
- Ficha de Anomalía
- Inspección / Survey

c) Pérdida de Condición con atraso o sin atraso

- Papeleta de Recepción
- Manifiesto
- Distribución
- DFR
- Pick up
- Whr (warehouse Receipt)
- Inspección/ Survey
- Trm (Manifiesto de Transferencia)
- Inspección

d) Gastos

- Papeleta de recepción
- Factura de almacenaje
- POD

9.6 ANALISIS LEGAL Y COMPENSATORIO

9.6.1 Distinción: Inferior o Superior a USD 10.000

Dependiendo si el reclamo es sobre o bajo USD 10.000, se darán los siguientes casos:

a) Inferior a USD 10.000.

El reclamo es analizado por el Departamento Siniestros de Carga, para que posteriormente sea presentado a Comité para su resolución final.

b) Superior a USD 10.000.

- El reclamo ya denunciado a la Compañía de Seguros, es enviado a nuestros liquidadores a fin de recibir sus apreciaciones, las que en conjunto con el análisis del Departamento; permitirán presentar el caso a Comité para su resolución.
- Los reclamos serán presentados al Comité (SCL / MIA) el que se reunirá, dentro de lo posible una vez al mes. Los reclamos que se reciban hasta 1 semana antes del Comité serán incluidos, siempre y cuando estén con **la documentación solicitada y la apreciación de la estación.**
- Las cartas ofrecimientos serán enviadas a la posta correspondiente para que el encargado de la estación las haga llegar al cliente a la brevedad.

9.7 TRATAMIENTO EN EL COMITE DE RECLAMACIONES DE SCL o MIA

Las Estaciones en donde se produzca alguna reclamación debida a un siniestro de carga, según está establecido, remitirán los antecedentes a los Departamentos de Siniestros de Santiago o Miami, según corresponda en donde los casos serán evaluados por el Comité de Reclamaciones correspondiente.

9.7.1 Evaluación de la situación

En el comité se evaluará el monto a indemnizar, si es que la situación lo amerita o se evaluarán las consideraciones que justifiquen un rechazo del pago según sea aplicable

En el caso de que luego de las discusiones en el Comité, se estime necesaria alguna información específica que ayude a ilustrar el caso con mayor claridad, el caso quedará pendiente hasta que dicha información haya sido reunida.

9.7.2 Acciones que deben tomarse

Luego de celebrado el Comité de Reclamaciones se tomarán las siguientes medidas:

9.7.2.1 Carta de Ofrecimiento al cliente

En caso de que la reclamación fuera aceptada, el Comité de Reclamaciones (MIA o SCL), a través de la Estación en donde se presentó la reclamación enviará una carta dirigida al cliente ofreciendo la suma de la indemnización aprobada por el Comité, solicitando, además los datos necesarios para la emisión del cheque correspondiente. **(Ver Anexos)**. La carta tipo que se envíe debe señalar que la respuesta del cliente sea dirigida a la Estación en que se presentó la reclamación **(Ver Anexos)**

9.7.2.2 Aceptación o rechazo de la oferta por parte del cliente

a) Aceptación de la Oferta

En caso de que, el cliente, acepte el ofrecimiento, la Estación, en que éste presentó su reclamación deberá solicitarle que, mediante una carta suministre los siguientes datos:

- Número de Cedula de Identidad o cualquier otro documento relacionado la reglamentación tributaria del país que corresponda.
- Nombre, dirección y teléfono de la persona o entidad a la que debe emitirse el cheque (Ver nota)

Nota: La Estación involucrada deberá informar de inmediato a MIA o a SCL respecto de la decisión del cliente.

b) Rechazo de la Oferta

De igual manera, en el caso de que, el cliente, rechace el monto ofrecido, se informará a MIA o SCL para que vuelvan a analizar la situación específica, y si fuera posible, agregando cualquier información adicional que pudiera ayudar al Comité de Reclamaciones a tomar una decisión ajustada a la realidad.

9.7.3 Solicitud de Pago al Departamento de Finanzas

En el caso que el cliente acepte la oferta, El Departamento de Siniestros de Santiago o Miami según corresponda, deberán emitir una solicitud de pago al Departamento de Finanzas, para lo que se procederá de la siguiente manera:

- a) Los Departamentos de Siniestros de las Estaciones de Santiago o Miami son los únicos autorizados para solicitar los pagos al Departamento de Finanzas.
- b) La solicitud consistirá en un formulario que debe ser llenado en forma completa y enviado a las áreas del Departamento de finanzas que corresponda (**Ver Anexos Solicitud envío Finanzas**).
- c) En el caso de que, por alguna razón el pago al reclamante deba ser hecho con fondos de la Estación debido a regulaciones del país en donde se produjo la reclamación, la Estación involucrada, pedirá al Departamento de Siniestros de Santiago o Miami, la autorización respectiva y efectuará la coordinación que contablemente corresponda para el pago correspondiente y el cierre del caso.
- d) Una vez que, el Departamento de Siniestros de Santiago o Miami, hayan recibido el documento de pago respectivo, lo enviarán a la Estación correspondiente adjunto a una carta de finiquito. (**Ver Anexos, Carta Tipo de Finiquito**).
- e) La estación deberá entregar el pago al cliente contra la firma de la carta de finiquito correspondiente, la que debe ser remitido a SCL o MIA según sea apropiado con el fin de efectuar el cierre del caso.
- f) Bajo ningún concepto se entregará el pago correspondiente, sin que, la carta de finiquito haya sido firmada.

9.7.4 Carta de Rechazo del Comité de Reclamaciones

Si el caso es rechazado por el Comité de Reclamaciones, las Estaciones de SCL o MIA, según corresponda deberán enviar una carta especificando las razones del no pago. La carta rechazo será enviada a la Estación correspondiente para que el encargado de la estación la haga llegar al cliente a la brevedad, adjuntando la carta tipo anterior. (**Ver Anexos**).

9.7.5 Recuperación Desde Otros Transportistas

Si en el caso apareciere envuelta la responsabilidad de otro transportista u otra compañía de Manipulación de la Carga, se deberá enviar una carta de protesta preliminar en su contra, al inicio del proceso, o bien una carta de recuperación si es que pareciera claro el hecho causa del siniestro. (**Ver Anexos**).

9.8 Intencionalmente dejado en Blanco

9.9 Intencionalmente dejado en Blanco

9.10 Intencionalmente dejado en Blanco

9.11 Intencionalmente dejado en Blanco

9.12 SOLICITUD DE APROBACION PARA INSPECCION DE MERCANCIAS

9.12.1 Alcance

Aplica para todas las cargas transportadas en la red, excepto para las operaciones de carga doméstica de Brasil.

9.12.2 Motivos para solicitar inspección (Surveyor)

La inspección (Surveyor) podrá ser solicitada en los siguientes casos (para carga Perecible y Seca):

- a) Mantenimientos no programados o cambios de itinerario que impidan mover carga perecible, y que no pueda mantener la cadena de frío ocasionando que el producto pierda su condición.
- b) Daños a la carga (perecible o seca) en nuestras instalaciones o del GHA, y que el valor de la carga sea mayor a usd 5.000.
- c) Solicitud por escrito del Cliente de no transportar la carga.
- d) Intento de retiro en destino con observaciones en el POD (Proof of Delivery), sin haber realizado una inspección que acredite el daño.

9.12.3 Comunicación

Ante cualquiera de las alternativas mencionadas en el punto 2, el personal de operaciones de carga de la estación en donde se encuentra la carga, deberá:

- a) Contactar (vía email y vía telefónica) al área Comercial y Depto. Reclamos locales.
* (Teléfono de turno 56-9-82930859 – Reclamos SCL)
- b) Informar el motivo por el cual la carga requiere de Inspección (Surveyor)
- c) El área Comercial deberá comunicar al cliente en todos los casos.
- d) El Depto. Reclamos se contactará con la estación y evaluará la conveniencia de practicar una inspección según los criterios establecidos en el punto 2 (b).

9.12.4 Costos Inspección (Surveyor)

Los costos asociados a una inspección (Surveyor) se asignarán al Centro de Costo según los criterios de evaluación de reclamos, la Cuenta Contable a utilizar debe ser la 4104005016 (Inspecciones de Carga).

9.13 ANEXOS**9.13.1 Contactos estación SCL y Estaciones****Dirección LAN CARGO S.A.**

Américo Vespucio 901
Renca
Santiago, Chile

Contacto N° 1: **Sr. Héctor Yañez**
Fono : (56-2) 694 76 62
Fax : (56-2) 694 78 00
E-Mail : hector.yanez@lancargo.com

Contacto N° 2: **Sra. Rosario Lizama**
Fono : (56-2) 694 76 22
Fax : (56-2) 694 78 00
E-Mail : rosario.lizama@lancargo.com

Contacto N° 3: **Sra. Urzula Pizarro**
Fono : (56-2) 694 78 85
Fax : (56-2) 694 78 00
E-Mail : upizarro@lancargo.com

Contacto N° 4: **Sra. Yesenia Venegas**
Fono : (56-2) 694 76 15
Fax : (56-2) 694 78 00
E-Mail : yvenegas@lancargo.com

PERSONAS ENCARGADAS ESTACIONES**Quito (UIO)**

Contacto : Catalina Castillo
Teléfono : 593-2- 4001740 ext 2148
E-mail : ccastillo@transoceanica.com.ec

Guayaquil (GYE)

Contacto : Liliana Peña
Teléfonos : 593-4-283201
Fax : 593-4-292939
E-mail : lpena@transoceanica.com.ec

Viracopos (VCP / GRU / MAO)

Contacto : Matheus Gimenes
Teléfono : 5519- 21384448
Fax : 5519- 21384410
E-mail : matheus.gimenes@tamcargo.com.br

Europa (MAD / FRA)

Contacto : Nicolas Lopez
Teléfono : 49-69-69808240
E-mail : nicolas.lopez@lancargo.com

Santiago (SCL)

Contacto : Héctor Yañez
Teléfonos : 56-2-694-76-62
Fax : 56-2-694-78-00
E-mail : hector.yanez@lancargo.com

Buenos Aires (BUE)

Contacto : Diego Sigliano
Teléfonos : 54-11-4480-7772
Fax : 54-11-4480-7769
E-mail : diego.scigliano@lan.com

Montevideo (MVD)

Contacto : Gabriel Quartino
Teléfono : 598-26040141 interno 108
Fax : 598-26040354
E-mail : gquartino@lancargo.com

Lima (LIM)

Contacto : Stanley Arens
Teléfono : (511) 411-8200 Ext. 509

Miami (MIA)

Contacto : Madeleine Naranjo
Teléfonos : 786-2656012
Fax : 786-2657334
E-mail : mnaranjo@lanchile.cl

México (GDL / MTY / MID / CUN)

Contacto : Salvador Castillo
Teléfonos : 525 57-869555 Ext. 51395
E-mail : scastill@lancargo.cl

Los Angeles (LAX)

Contacto : Grupo Apoyo LAX
Teléfono : 310-6451926
Fax : 310-2155751
E-mail : grp.apoyolax@lan.com

Nueva York (JFK)

Contacto : Rolando Burgos
Teléfono : 718-6567340
Fax : 718-6567322
E-mail : rolando.burgos@lancargo.com

Bogotá (BOG)

Contacto : Girleza Muñoz
Teléfonos : 2941800 Ext. 4010
Fax : 2941800 Ext 4051
E-mail : customer.service2@transaereo.com

Caracas (CCS)

Contacto : Florys Fermin
Teléfonos : 58-212- 3552274
Fax : 28-212-3552274
E-mail : fbenette@lanchile.cl

Contactos en Graham Miller Limitada

Dirección : Coyancura 2283, Piso 9º
Providencia
Santiago, Chile

Contacto N° 1 : **Sr. Andres Braun**
Abogado
Fono : (56-2) 2676 92 04
E-Mail : abraun@crawford-gml.cl

Contacto N° 2: **Sr. Jorge Gutiérrez**
Sub – Gerente Área Responsabilidad Civil y Legal
Fono : (56-2) 676 92 68
E-Mail : jgutierrez@crawford-gml.cl

9.13.2 Formato “Solicitud de envío a Finanzas”



Fecha:
Dpto. Finanzas

Les agradeceremos emitir pago por concepto de indemnización, se adjuntan los datos del caso para sus registros como sigue:

GUIA			
PIEZAS			
KILOS			
VUELOS			
RUTA			
FECHA			
PRODUCTO			
CAUSA			
VALOR FOB			
MONTO RECLAMADO			
MONTO A INDEMNIZAR			
CHEQUE A NOMBRE DE			
RUT			
DIRECCION			
TRANSFERENCIA A			
RECUPERO			
POSIBLE RECUPERO			
ASIGNACION			
CUENTA CONTABLE	IMPORT	4104008001	
	EXPORT	4104008002	
CENTRO DE COSTO			
OBSERVACIONES			

Luis Fernando Izquierdo
Gerente de Planificación y Mejora Continua

9.13.3 Formato "Respuesta TRM"

F A X

TO : Mr.

FECHA :

COMPANY :

FAX NUMBER :

PAGE NUMBERS :

FROM :

E-MAIL :

En Referencia a la AWB 045 _____ amparando _____ piezas con _____ kilos de _____ con destino _____ vía _____ Debemos informarles que, de acuerdo al Manifiesto de Transferencia (TRM), el embarque, fue transferido a vuestra compañía en orden y buenas condiciones, y sin observaciones. Debido a un error vuestro, esta carga fue transporta hacia un destino equivocado _____

Bajo estas circunstancias, mantenemos un débito en vuestra contra, por la cantidad de USD _____ de acuerdo al reclamo formal recibido, copia del cual remitimos adjunta a la presente.

Mucho apreciaremos vuestra respuesta dentro del tiempo más próximo de vuestra conveniencia.

Quedamos a vuestras gratas órdenes

**INTENCIONALMENTE
DEJADA EN BLANCO**