

Guía al Cliente para el Manejo de Reclamos

Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. posee el compromiso de brindar un servicio de excelencia a sus clientes.

La confiabilidad de nuestros servicios y la seguridad dentro de nuestras instalaciones en la ejecución de la operación portuaria, son nuestros objetivos principales, por lo que dedicamos nuestro máximo esfuerzo y trabajo en cumplir estas premisas para garantizar la máxima satisfacción a todos nuestros clientes. Si a pesar de nuestros esfuerzos, hubiera alguna causa de queja y/o reclamo, es de suma importancia que seamos informados a la brevedad posible, posibilitando que Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. pueda tomar acciones para remediar la situación.

Las quejas y/o reclamaciones referentes a daño de carga o buque deberán presentarse al Área de Reclamos y en caso se requiera el acceso a la Terminal, al Departamento de Seguridad de Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V.

Área de Reclamos

Lic. Sharon Ruiz

T+504 2564-6770 Ext 2421 | E cargoclaims@opc.hn / sruiz@opc.hn

15 Calle, Entre 1era Avenida y Zona Libre, Puerto Cortés, Honduras, C.A.

Departamento de Seguridad

seguridad@opc.hn

En caso dudas relativas a quejas y/o reclamos, favor de contactar al Área de Reclamos.

1. Curso de acción del Cliente:

- a. Informar a Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. de manera inmediata en caso de suscitarse un evento:
 - ✓ planning@opc.hn / Tel: 2564-6770 ext.2121/2122 / Cel Cell phone:9455-8154/9454-3646 / VHF:Channel 11
 - ✓ cargoclaims@opc.hn / Tel: 2564-6770 ext.2421
- b. Notificar a vuestro seguro (en caso de haber una póliza actuante).
- c. Designar un perito independiente (Independent Surveyor) e invitar a Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. a participar de la inspección cuando se considere que es parte interesada o se presuma que tiene alguna injerencia o participación en el daño/evento alegado.
- d. De ser aceptada la inspección conjunta (junto con Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V.), en caso de tratarse de carga en contenedor, realizar la inspección cuando aún estén colocados en perfecto estado los precintos que fueron registrados durante la estadía del contenedor en la Terminal de Contenedores y Carga General de Puerto Cortés, Honduras.
- e. Luego de la inspección, asegurar que la carga sea mantenida en resguardo para futuras inspecciones, en caso de ser necesario.
- f. Minimizar el impacto de la pérdida o daño.

2. Presentación del Reclamo

Un reclamo formal y por escrito debe ser presentado ante Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. dentro del período perentorio de noventa (90) días calendario contado a partir de la fecha del incidente. De no recibirse el reclamo dentro del plazo perentorio aquí estipulado, el mismo será rechazado definitivamente.

El reclamo deberá ir acompañado de la siguiente documentación original:

- Carta formal explicando los motivos del reclamo y por qué se considera a Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. responsable.
- Copia de conocimiento de embarque (anverso y reverso).
- Manifiesto de carga.
- Cálculo detallado del monto reclamado y respaldos (factura, orden de compra, orden de servicio, cotizaciones) etc.
- Fotografías a color del daño a buque, contenedor o carga (calidad óptima).
- Fotografías a color de la reparación del daño a buque, contenedor o carga (calidad óptima).
- Informe de inspección realizada por el perito (surveyor).
- Carta informando la ubicación actual de la pieza o parte dañada y responsable de la custodia de los mismos.
- Factura comercial y lista de empaque de la carga.
- Certificado de incineración/destrucción/sanitario etc.
- Factura por actos de recupero (mitigación de pérdida).
- Carta de subrogación de derechos de una tercera parte y del reclamante.
- Otros documentos relevantes que aporten al análisis del reclamo.

3. Manejo de la queja o reclamo

Operadora Portuaria Centroamericana, S. A. de C. V., a través de su Área de Reclamos diligenciará el manejo de los reclamos. Una vez recibido su reclamo y la documentación solicitada Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. procederá a:

- Enviar una carta de recepción y asignación de número de reclamos en físico y/o vía correo electrónico notificando al reclamante el número de reclamo.
- Analizar las circunstancias descritas en el evento para determinar si el reclamo es procedente mediante el análisis de la documentación recibida y las investigaciones que Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. pudiera haber realizado oportunamente.
- Informar el resultado de la investigación y cómo se procederá en consecuencia (reconocimiento total, parcial, rechazo del caso etc.). El tiempo máximo para informar este resultado será de quince (15) días hábiles, a partir la fecha en que se recibió la totalidad de la documentación requerida en el numeral 2 del presente documento.
- Solicitar información adicional a la establecida en el numeral 2 anterior, en caso de ser necesario.
- Revisar de ser necesario los procesos internos de Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. para eliminar las fuentes de error.

4. Quienes están intitulado a reclamar ante Operadora Portuaria Centroamericana, S. A. de C. V.

Operadora Portuaria Centroamericana, S. A. de C. V. recibirá solamente reclamos de sus clientes directos, a saber:

- Representantes legales de armadores.
- Ship Owners.
- Proveedores de servicios dentro de las instalaciones de Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V.
- Usuarios de las instalaciones (Transportes externos, proveedores).

Por este motivo es indispensable que toda la cadena previa de responsabilidades contractuales, limitaciones en los montos a resarcir devenidos de los acuerdos comerciales imperantes, acciones de extinción y/o mitigación de pérdida, subrogaciones de derecho, etc. hayan tomado debido curso y se encuentren extintas y resueltas entre las partes, con constancia de acuerdo entre las mismas sobre el fin del reclamo.

Todo reclamo que no cumpla con la solicitud documental y/o no logre identificar al reclamante como el verdadero intitulado a presentar el mismo será rechazado hasta que la situación sea regularizada. Esta situación no implicará una extensión del plazo perentorio para la presentación de reclamos de 90 días calendario desde la fecha en la que haya ocurrido el incidente respectivo.

Una vez transcurrido el plazo perentorio de 90 días calendario, si Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. no cuenta con toda la documentación señalada en el numeral dos (2) anterior, el caso será cerrado definitivamente.

5. Inspecciones en conjunto

Cuando se solicite la presencia de Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. en una inspección, se deberá contactar al Área de Reclamos de Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. con antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas, excepto cuando la inspección solicitada sea a buque y de emergencia, en cuyo caso el reclamante deberá solicitar la inspección conjunta al Área de Reclamos y notificará al Departamento de Seguridad los datos (nombre y número de identidad) de las personas que estarían participando en la misma para que se otorgue el permiso de entrada a la Instalación Portuaria.

Para mercaderías en contenedores la inspección en las instalaciones de Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. deberá ser previamente coordinada en las ventanillas de *Customer Service* de OPC ubicadas en la 2da Calle-2da Ave, Plaza Hondureña en donde se confirmará la fecha para realizar dicha inspección.

En el caso de tratarse de carga suelta o a granel, las inspecciones deberán realizarse preferentemente dentro de las instalaciones de Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V., a menos que reclamante solicite que la inspección se realice en sus instalaciones o un lugar acordado con el fin de salvaguardar la carga durante este proceso. Este traslado deberá ser notificado a Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. con el fin de que se tomen todas las medidas de seguridad necesarias para el despacho de la carga.

6. Entrega de Documentación

Toda documentación deberá ser presentada en original en el Área de Reclamos situada en 15 Calle, Entre 1era Avenida y Zona Libre, Puerto Cortés, Honduras, C.A., pudiendo ser adelantadas vía correo electrónico a la espera de la documentación pertinente.

ENGLISH VERSION

Customer Guide for Claims Handling

Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. is committed to providing excellent service to its customers.

The confiability of our services and the security within our facilities in the execution of the port operation, are our main objectives, so we dedicate our maximum effort and work in fulfilling these premises to ensure maximum satisfaction to all our customers. If, despite our efforts, there is any cause for complaint and / or complaint, it is of the utmost importance that we be informed as soon as possible, enabling Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. can take action to remedy the situation.

Complaints and / or claims regarding damage to cargo or ship must be submitted to the Claims Area and, if access to the Terminal is required, to the Security Department of Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V.

Cargo Claims Area

Lic. Sharon Ruiz

T+504 2564-6770 Ext 2421 | E cargoclaims@opc.hn / imaldonado@opc.hn
15 St, Between 1st Avenue and Zona Libre, Puerto Cortés, Honduras, C.A.

Security Department

seguridad@opc.hn

In case of doubts regarding complaints and / or claims, please contact the Claims Department.

1.Course of action of the Client:

- a. Inform Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. immediately in case of an event:
 - ✓ planning@opc.hn / Tel: 2564-6770 ext.2121 / 2122 / Cel Cell phone: 9455-8154 / 9454-3646 / VHF: Channel 11
 - ✓ cargoclaims@opc.hn / Tel: 2564-6770 ext.2421
- b. Notify your insurance (in case of having an active policy).
- c. Appoint an independent expert (Independent Surveyor) and invite Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. to participate in the inspection when it is considered that it is an interested party or is presumed to have any interference or participation in the alleged damage / event.
- d. If the joint inspection is accepted (together with Operadora Portuaria Centroamericana, SA de CV), in the case of container loading, carry out the inspection when the seals that were registered during the container's stay in the Terminal are still in perfect condition. of Containers and General Cargo of Puerto Cortés, Honduras.
- e. After the inspection, ensure that the cargo is kept safe for future inspections, if necessary.
- f. Minimize the impact of the loss or damage.

2. Presentation of the Claim

The original version of this document was written in Spanish language, therefore any confusion caused by the translation to the English language is a non-intentional mistake.

A formal and written complaint must be filed with Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. within the peremptory period of ninety (90) calendar days from the date of the incident. If the claim is not received within the deadline stipulated here, it will be definitively rejected.

The claim must be accompanied by the following original documentation:

- Formal letter explaining the reasons for the claim and why it is considered Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. responsable.
- Copy of bill of lading (front and back).
- Cargo manifest.
- Detailed calculation of the amount claimed and backups (invoice, purchase order, service order, quotations) etc.
- Color photographs of damage to ship, container or cargo (optimal quality).
- Color photographs of the repair of damage to ship, container or cargo (optimal quality).
- Inspection report carried out by the expert (surveyor).
- Letter informing the current location of the damaged part or part and responsible for the custody of the same.
- Commercial invoice and packing list of the cargo.
- Certificate of incineration / destruction / sanitary etc.
- Invoice for recovery acts (mitigation of loss).
- Letter of subrogation of rights of a third party and the claimant.
- Other relevant documents that contribute to the analysis of the claim.

3. Handling the complaint or claim

Operadora Portuaria Centroamericana, S. A. de C. V., through its Claims Area, will handle the handling of the claims. Once your claim and the requested documentation have been received, Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. proceed to:

- Send a letter of receipt and assignment of the number of claims in physical form and / or via email notifying the claimant of the claim number.
- Analyze the circumstances described in the event to determine if the claim is appropriate by analyzing the documentation received and the investigations that Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. I could have done it in a timely manner.
- Inform the result of the investigation and how it will proceed accordingly (total, partial recognition, rejection of the case, etc.). The maximum time to report this result will be fifteen (15) business days, from the date on which all the documentation required in number 2 of this document was received.
- Request information additional to that established in numeral 2 above, if necessary.
- Review, if necessary, the internal processes of Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. to eliminate sources of error.

4. Those who are entitled to claim before Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V.

Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V., only will receive claims from your direct clients, namely:

- Legal representatives of shipowners.
- Ship Owners.
- Service providers within the facilities of Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V.
- Users of the facilities (external transport, suppliers).

For this reason, is essential that the entire previous chain of contractual responsibilities, limitations on the amounts to be repaid arising from the prevailing commercial agreements, extinction and / or loss mitigation actions, subrogations of right, etc. have taken due course and are extinct and resolved between the parties, with evidence of agreement between them on the end of the claim.

Any claim that does not comply with the documentary request and / or fails to identify the claimant as the true one entitled to submit the same will be rejected until the situation is regularized. This situation will not imply an extension of the peremptory term for the presentation of claims of 90 calendar days from the date in which the respective incident has occurred.

Once the deadline of 90 calendar days has elapsed, if Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. does not have all the documentation indicated in numeral two (2) above, the case will be closed definitively.

5. Joint inspections

When requested the presence of Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. in an inspection, the Claims Area of the Central American Port Operator, S.A. of C.V. with a minimum advance of forty-eight (48) hours, except when the requested inspection is to ship and emergency, in which case the claimant must request joint inspection to the Claims Area and notify the Department of Security the data (name and number of identity) of the people that would be participating in the same so that the permission of entrance to the Port Facility is granted.

For containerized goods inspection at the facilities of Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. It must be previously coordinated at the OPC Customer Service windows located at 2nd Street-2nd Ave, Plaza Hondureña, where the date to carry out said inspection will be confirmed.

In the case of loose or bulk cargo, inspections should preferably take place within the facilities of Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V., unless the claimant requests that the inspection be carried out at its facilities or an agreed place in order to safeguard the cargo during this process. This transfer must be notified to Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. in order to take all the necessary security measures for the dispatch of the cargo.

6. Delivery of Documentation

All documentation must be presented in original in the Claims Area located at 15 Calle, between 1st Avenue and Free Zone, Puerto Cortés, Honduras, C.A., and can be advanced via email pending the relevant documentat