

Guía al Cliente para el Manejo de Reclamos

Operadora Portuaria Centroamericana (OPC) posee un compromiso muy especial en brindar un servicio de excelencia a sus clientes. La confiabilidad de nuestros servicios y la seguridad dentro de nuestras instalaciones y en la ejecución de operaciones, 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 queja y/o reclamo, es de suma importancia que seamos informados a la mayor brevedad posible, posibilitando esto que OPC pueda tomar acciones posibles para remediar la situación.

1. Presentación de una queja o reclamo

A efectos de asegurar un manejo rápido y eficiente, el siguiente curso de acción es recomendable toda vez que se deba presentar una queja o reclamo.

- Informar a OPC de manera inmediata. Al supervisor en muelle en caso de una avería al navío y/o al departamento de reclamos en toda otra instancia.
- Notificar a vuestro seguro (en caso de haber una póliza actuante).
- Designar un perito independiente (Independent Surveyor), invitar a OPC a participar de la inspección toda vez que se considere es parte interesada o se presume tenga alguna injerencia o participación en el daño alegado.
- La inspección conjunta, en caso de tratarse de carga en contenedor, deberá realizarse cuando aún estén colocados los precintos que fueran registrados durante la estadía del contenedor dentro de OPC.
- Luego de la inspección asegurar que la mercadería sea mantenida a resguardo para futuras inspecciones en caso de ser necesario.
- Minimizar el impacto de la pérdida.

2. Como documentar un reclamo

Si a raíz del daño se incurre en una pérdida financiera, es de mandatorio que el reclamo sea debidamente documentado para asegurar un manejo diligente. La siguiente documentación deberá ser presentada:

- Carta formal explicando los motivos del reclamo y porque se considera a OPC como responsable
- Copia del conocimiento de Embarque (anverso y reverso)
- Cálculo detallado del monto reclamado
- Reporte de Inspección con fotografías a color (óptima calidad)
- Factura Comercial



**OPERADORA PORTUARIA
CENTROAMERICANA, S.A. DE C.V.**

Oficina Principal:

7 Calle, 20 Ave. S.O. No.152
Barrio Río de Piedras, San Pedro Sula
Honduras – Centro América.
Tel. + (504) 2564-6770

Terminal de Operaciones:

1 era. Ave. Entre 1era y 2da calle este
No. 21301 Barrio El Centro
Puerto Cortés, Honduras – Centro América.

- Certificado de Incineración / Destrucción
- Carta de Subrogación de Derechos
- Factura por actos de recupero (mitigación de pérdida)
- Otros documentos que sirvan de soporte para el análisis del reclamo

3. Manejo de la queja o reclamo

Operadora Portuaria Centroamericana, a través de su departamento de reclamos diligenciará el manejo de los reclamos. Una vez recibido su reclamo OPC procederá a:

- Enviar un acuse de recibo
- 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 OPC pudiera haber realizado oportunamente.
- Informar el resultado de la investigación y como se procederá en consecuencia (reconocimiento total, parcial, rechazo del caso).
- Solicitar información adicional en caso de ser necesario.
- Revisar de ser necesario nuestros procesos internos para eliminar las fuentes de error.

4. Quienes están intitulos a reclamar ante OPC

OPC recibirá solamente reclamos de sus clientes directos a saber

- Representantes legales de armadores
- Ship Owners
- Proveedores de servicios dentro de las instalaciones de OPC.
- Usuarios de las instalaciones (Transportes externos, proveedores)

Por este motivo es menester indispensable que toda la cadena previa de responsabilidades contractuales, limitaciones en los montos a resarcir comercialmente 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 que se alega sucedió el incidente.

Una vez transcurrido el lapso de 90 días calendario, de no constar con la debida documentación el caso será cerrado definitivamente.



**OPERADORA PORTUARIA
CENTROAMERICANA, S.A. DE C.V.**

Oficina Principal:

7 Calle, 20 Ave. S.O. No.152
Barrio Río de Piedras, San Pedro Sula
Honduras – Centro América.
Tel. + (504) 2564-6770

Terminal de Operaciones:

1 era. Ave. Entre 1era y 2da calle este
No. 21301 Barrio El Centro
Puerto Cortés, Honduras – Centro América.

5. Inspecciones en conjunto

Toda vez se solicite la presencia de OPC en una inspección conjunta se deberá contactar al departamento de reclamos de OPC sito en puerto Cortés con antelación de 48 horas sin excepción.

Para mercaderías en contenedores la inspección dentro de OPC deberá ser previamente coordinada con el departamento de Customer Service ubicado en la 2da Calle-2da Ave, Plaza Hondureña.

En el caso de tratarse de Carga suelta las inspecciones deberán preferentemente realizarse dentro de las instalaciones de OPC, caso contrario, se deberá obtener expresa autorización por parte de OPC para el traslado de la misma fuera de las instalaciones.

6. Departamento de Reclamos

Para una rápida y adecuada respuesta luego de recepcionarse toda la documentación solicitada, como así también para asesorar y evacuar dudas durante el proceso de presentación de reclamos, OPC cuenta con un departamento de reclamos para brindar asistencia en todos estos temas. El departamento se compone por la Dra. Patricia Fontana y la Lic. Sharon Ruiz.

Toda documentación deberá ser presentada en original en las oficinas de reclamos sita en Puerto Cortes, pudiendo ser adelantadas vía correo electrónico a la espera de la documentación pertinente.

7. Información de Contactos

Dra. Patricia Fontana
pfontana@opc.hn

Lic. Sharon Ruiz
sruiz@opc.hn

Dirección:

Operadora Portuaria Centroamericana S.A. de C.V.
15 calle, entre 1era avenida y zona libre
Puerto Cortes, Honduras, Centro América

Teléfono: +504 2564-6770 Ext. 2413, Ext. 2418