

Bogotá D.C., abril 04 de 2025.

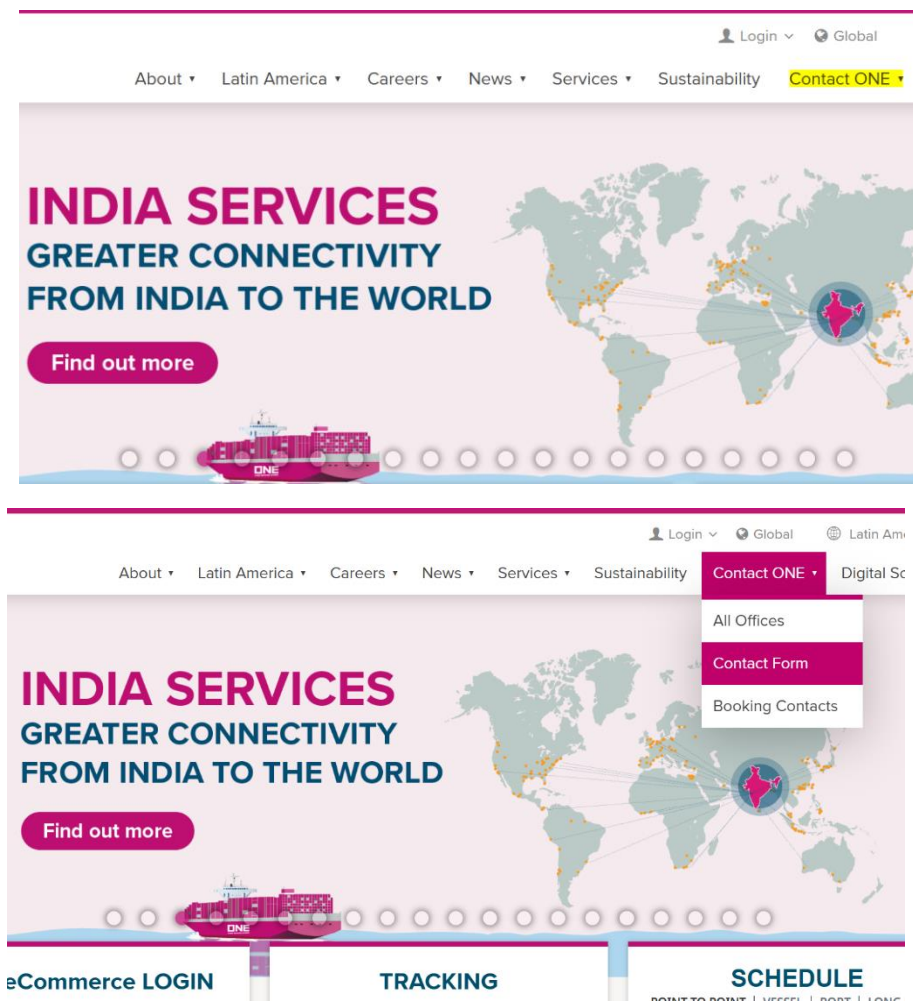
PROCEDIMIENTO MANEJO RECLAMOS ONE LINE - COLOMBIA

En caso de tener inquietudes sobre el alcance del servicio, términos y condiciones estipulados en el conocimiento de embarque (Bill of Lading) de One Line, por favor verificar la información contenida en la siguiente página:

<https://www.one-line.com/en/standard-page/b/l-terms>

A. Reclamos de servicio

1. Para casos relacionados con situaciones derivadas del proceso de importación ó bookings de exportación que son afectados por costos relacionados **(con rollovers, omisiones de buques, contenedores no embarcados ó falta de embarque por espacio)**, el cliente debe cargar el reclamo por el siguiente enlace <https://la.one-line.com/en> Sección **(Contact One/Contact form)**



2. Diligenciar el formulario según proceso a reclamar, opción reclamos, soporte general reclamos
3. Adjuntar carta de reclamo con los respectivos archivos soporte
 - Buque / Nave.
 - Número de B/L.
 - Fecha del Incidente.
 - Puerto de embarque.
 - Identificación del contenedor (es).
 - Tipo de reclamo (Bodegajes, Roll over).
 - Monto de los costos reclamados (Listado detallado de los costos).
 - Copia de las facturas del terminal con los costos reclamados.
4. One Colombia S.A.S. recibirá y verificará si la información está en buen orden y en caso de requerirse más información, One Colombia S.A.S. solicitará al cliente los detalles adicionales vía correo electrónico.
5. El tiempo empleado para la verificación del caso, dependerá del tipo de reclamo, así como de la cantidad y calidad de la información suministrada por el cliente (Facturas terminal, correos electrónicos, soportes de facturas, etc.).
6. One Colombia S.A.S. enviará al cliente, un reporte con el resultado de la investigación del caso, indicando si la compensación aplica ó por el contrario, no aplica la compensación.
7. Los pagos de la compensación aceptada por One Line Ltd., serán realizados al cliente directamente por One Colombia S.A.S. a través de factura o cruce de cartera con otras operaciones.
8. Siguiendo las políticas de One Line Ltd., One Colombia S.A.S. aceptará el estudio de reclamos de servicio hasta 1 meses después de la fecha del incidente.

B. Reclamos por daños a la carga – Reclamo por parte del cliente

1. Cuando el cliente detecte un posible reclamo o incidente en cargas de importación, deberá enviar a One Colombia S.A.S. una carta físicamente de aviso de reclamo (Pre-reclamo) por pérdida o daño de la carga a la siguiente ruta <https://la.one-line.com/en> Link Latinoamérica, luego Cargo Claims Form (Damages and Shortages)

The image shows two screenshots from the ONE website. The top screenshot displays the 'Latin America' dropdown menu with the 'Cargo Claim Form (Damages and Shortages)' option highlighted. The bottom screenshot shows the 'FORMULARIO DE RECLAMO DE CARGA (AVERÍAS Y FALTAS)' form with the following fields:

- Tipo de Reclamo: Requerido
- Nombre: Requerido
- Empresa: Requerido
- Pais de la Empresa: Requerido
- Email de la Empresa: Requerido
- Telefono de la Empresa: Requerido

Diligenciado el formulario en su totalidad la siguiente información básica.

2. One Colombia S.A.S., con el acompañamiento del representante del P&I de One Line Ltd., (Representante de la aseguradora de One Line) evaluarán si el reclamo procede ó por el contrario, One Line Colombia rechazará el reclamo por los motivos analizados en el reclamo presentado.

Si el reclamo procede, One Colombia S.A.S. y el P&I de One Line Ltd., coordinarán una inspección conjunta con los representantes del cliente.

One Colombia S.A.S. solicitará al cliente, la información de la ubicación de la carga, persona en contacto y sus datos, para coordinar la inspección conjunta con la presencia del cliente, su aseguradora el inspector del P&I de One Line.

3. En caso de que el cliente active su póliza de seguro, el cliente deberá enviar una copia del aviso de pérdida o daño de la carga enviado a su empresa aseguradora, con el fin de coordinar la inspección conjunta con el ajustador o inspector de la empresa aseguradora.

4. Para una mayor fluidez en la atención al reclamo y pronta acción, por protocolos globales One Line Ltd., recibe los reclamos en el puerto de descargue (Oficina de One Line en destino), cuando hay evidencia disponible de pérdidas o daños por inspecciones o reportes.

Por lo tanto, si el reclamo está relacionado con una operación de exportación, por favor siga el procedimiento contactando a la oficina de One Line Ltd. en destino.

5. En caso de pérdida o daño, total o parcial, el cliente y / su aseguradora, deben gestionar la mitigación del caso con la recuperación del salvamento, para minimizar las supuestas pérdidas o daños de acuerdo con las disposiciones de las regulaciones colombianas.

C. Daños a la carga – Gestión de One Line

1. One Colombia S.A.S., recibirá físicamente el aviso de pérdida o daño y el reclamo final valorizado físicamente a la siguiente ruta <https://la.one-line.com/en> Link Latinoamérica, luego Cargo Claims Form (Damages and Shortages)

2. El tiempo empleado para la verificación del caso, dependerá del tipo de reclamo, así como de la cantidad y calidad de la información suministrada por el cliente (Soportes suministrados por parte del cliente, puerto de embarque, buque / nave, puerto de descargue, line naviera, etc.)

3. Después de la etapa de investigación e inspección, el cliente deberá enviar una carta de reclamación formal membreada y valorizada, vía a la dirección: co.operations@one-line.com, adjuntando los siguientes documentos:

- Copia del bill of lading.
- Copia de la factura comercial.
- Copia del packing list.
- Copia del reporte de inspección de la carga en origen o reporte de llenado de contenedor, si está disponible.
- Copia del reporte de inspección con fotografías en donde se evidencie la pérdida o daño de la carga.
- Relación de los costos reclamados, incluyendo valor del salvamento. Certificado de destrucción (Si aplica).
- Archivos anexos de los costos reclamados.

4. Siguiendo la regulación actual, One Line Ltd. está obligada a responder por los reclamos asociados a la carga, hasta por 2 años a partir de la fecha de descargue de la misma en Colombia, Artículo 993 °, del código de comercio de Colombia.

5. One Line Colombia S.A.S. enviará al cliente, el reporte final de la investigación, indicando si la compensación será realizada, ó por el contrario, el reclamo es rechazado por los motivos analizados por el P&I de One Line.Ltd.

6. Los pagos de la compensación serán autorizados y pagados por el representante del P&I de One Line Ltd., en Colombia (al cliente o al asegurador de la carga).

7. Los pagos mencionados en los puntos anteriores, serán realizados posterior al envío de la carta de aceptación firmada por el cliente (Receipt & Release). El pago será realizado a través de cheque de gerencia no negociable a la orden del cliente y/o aseguradora. El texto de la carta de aceptación será suministrado por el representante del P&I de One Line Ltd.

Cordialmente,

Ocean Network Express Colombia S.A.S.
Nit. 901.154.391-4
Carrera 10 No. 28-49 Piso 18
Torre A – Edificio Club Colombia
Tel.: 57 – 1 – 4325660.
Bogotá, Colombia.