

Bogotá D.C., octubre 10 de 2024.

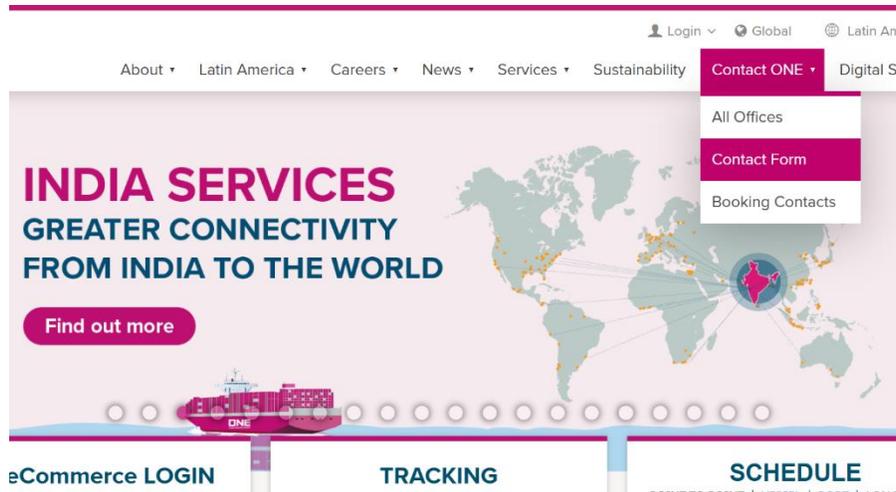
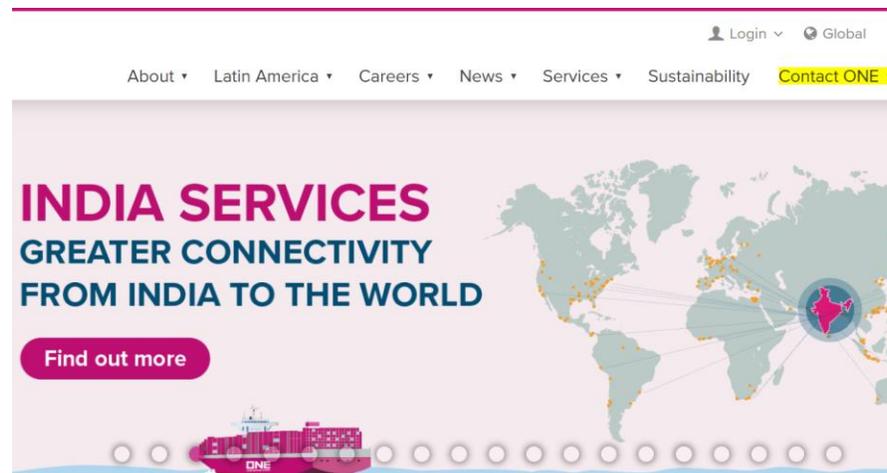
## PROCEDIMIENTO MANEJO RECLAMOS ONE LINE - COLOMBIA

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 3 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 screenshot shows the ONE website's navigation menu. The 'Latin America' dropdown menu is open, and the 'Cargo Claim Form (Damages and Shortages)' option is highlighted in yellow. Other options in the menu include Argentina, Chile, Mexico, Panama, Peru, Uruguay, Local Contacts, and Brochures & Guides. The background of the website features a map of Latin America with shipping routes and port names like New York, Philadelphia, Norfolk, Port Everglades, Cartagena, Buenaventura, Guayaquil, Callao, and San Antonio.

Inicio » Formulario de Reclamo de Carga (Averías y Faltas)

## FORMULARIO DE RECLAMO DE CARGA (AVERÍAS Y FALTAS)

Tipo de Reclamo	<input type="text" value="Seleccione su tipo de Reclamo"/>	Requerido
Nombre	<input type="text"/>	Requerido
Empresa	<input type="text"/>	Requerido
Pais de la Empresa	<input type="text"/>	Requerido
Email de la Empresa	<input type="text"/>	Requerido
Telefono de la Empresa	<input type="text"/>	Requerido

Diligenciando el formulario habilitado por nuestro equipo legal en su totalidad.

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. 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.)

2. 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.

3. 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).

4. 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  
Bogotá, Colombia.