



Manual de Reclamación para Camiones Externos

Elaborado por
Área de Reclamaciones

Estimado Cliente

Ponemos a su disposición el siguiente material, con el objetivo de orientar el proceso de reclamación que deberá de realizar en caso de presentar alguna inconformidad. Le daremos a conocer el procedimiento a seguir para completar correctamente la solicitud.

Con este documento, buscamos facilitar la formalización de la reclamación brindándole una resolución oportuna a su requerimiento.

Dentro del proceso de reclamación, los actos realizados serán guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena Fe.

Es bien informarles que, **DP World Caucedo** no se responsabiliza en ningún caso por daños o pérdidas consecuenciales, incluido, pero no limitado a la pérdida de beneficios, intereses o futuros negocios, con independencia de que dicha pérdida sea directa o indirecta.

Definiciones

Reclamo: Es la solicitud presentada por un usuario para la satisfacción de un interés particular vinculado a los servicios brindados.

Expediente de reclamación: Documentación compuesta por "FORMULARIO DE RECLAMACIÓN" e información complementaria según sea el caso.

Ajustador: Persona imparcial e independiente que investiga y negocia el arreglo de reclamaciones. Es el encargado de evaluar el siniestro en detalle, precisar la causa de estos, y calcular la indemnización que corresponda en cada caso; todo esto con la finalidad de proporcionar los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones.

Política de daños a la propiedad dentro de la terminal (camiones externos): Documento establecido que garantiza la implementación de medidas y control en relación con la responsabilidad de la terminal frente a daños ocasionados a camiones externos.

Reglas Para Transportistas: Conjunto de normas establecidas para dirigir la conducta o el manejo correcto de la seguridad dentro de la terminal.

Procedimiento de reclamación para camiones externos

1. En caso de que suceda un incidente, la(s) parte(s) involucrada(s) deberá(n) formalizar su reclamación mediante reporte inmediato a la ocurrencia del evento, por ante el departamento de Seguridad Industrial. Si la parte involucrada se retira antes de llevar a cabo el levantamiento, el reclamo **NO será aceptado**.
2. El Ingeniero de Seguridad Industrial de turno obtendrá la declaración de los involucrados en el suceso, junto con todas las pruebas correspondientes que acrediten la causa, a fin de elaborar el respectivo informe. Tanto el transportista externo como el representante de DP WORLD CAUCEDO deberán llenar el **"Acta de incidente"** correspondiente para que sea firmado acorde. Posteriormente se realizará el reporte final **"Reporte de incidente"**, que podrá ser retirado 24 horas después de ocurrido el hecho.
3. El reclamo deberá ser formalizado dentro de un lapso **no mayor de 05 días posteriores** al hecho ocurrido, mediante el envío del **"Formulario de reclamación"** completo acordemente.
4. Se procederá a examinar el caso reclamado, después de haberlo analizado y llevado a cabo la investigación correspondiente, se dará respuesta donde se aprobará o rechazará la misma vía correo electrónico.
5. Si resulta aprobada su reclamación, se designará un ajustador para la evaluación del siniestro, el cual se pondrá en contacto con el responsable acorde a las informaciones otorgadas.
6. El proceso de pago comenzara luego de entregada la evaluación por parte del ajustador.
7. Para poder recibir la indemnización tendrá que firmar el documento **"RECIBO DE PAGO Y DESCARGO LEGAL"**.
8. En todos los casos se aplicará la **"POLITICA DE DAÑOS A LA PROPIEDAD CAMIONES EXTERNOS DENTRO DE LA TERMINAL"** al verse comprometido algunos de estos puntos, **DP WORLD CAUCEDO** rechazará inmediatamente la solicitud de reclamo.
9. **DP WORLD CAUCEDO** no admitirá a trámite ningún reclamo por daños que no se hayan reportado conforme al procedimiento señalado.

NOTAS:

- Cualquier acto presencial será manejado en el departamento de Seguridad Militar.
 - Les ponemos en sobre aviso de que, en caso de daño a nuestra propiedad, buscaremos la compensación por los daños ocasionados.
- ❖ **DP WORLD CAUCEDO está comprometido con el medioambiente, por eso les solicitamos que no nos envíen la documentación física a menos que sea requerido. Toda notificación y documentación de soporte detallada en el presente documento, deberá ser enviado al correo claims.cau@dpworld.com.do.**