



# PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE SINIESTROS DE MSC EXTENDED PROTECTION (ERP) PARA CLIENTES

## TRAMITA TUS SINIESTROS DE MERCANCÍA CON NUESTRO PROCESO DE RESOLUCIÓN RÁPIDA DE EXTENDED PROTECTION (EPR)

HAS ADQUIRIDO NUESTRO PRODUCTO DE EXTENDED PROTECTION PARA TENER TU MERCANCÍA TOTALMENTE PROTEGIDA – LA GESTIÓN DE TU SINIESTRO MERECE TODA NUESTRA ATENCIÓN

Conocemos los obstáculos a los que te enfrentas cuando surge un incidente imprevisto en tu embarque: papeleo interminable, llamadas telefónicas, cruce de correos electrónicos, agotadores procesos de reclamación, limitación de responsabilidad y convenios marítimos. Para tus embarques EPR, en caso de siniestro nuestra misión es reducir el tiempo de tramitación de tu reclamación, ofrecerte un procedimiento acelerado que te permita ahorrar tiempo y minimizar drásticamente las dificultades para ti y tu cadena de suministro. Hemos puesto en marcha un procedimiento acelerado de reclamaciones que simplifica la tramitación de incidencias de tus embarques EPR y así cerrarlas en 30 días laborables.

## CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN EPR

### • **CONTACTA INMEDIATAMENTE CON TU AGENTE LOCAL**

En cuanto observes daños en tu mercancía, ponte en contacto con tu agente local lo antes posible. Si es necesario, tu agente organizará una inspección de la mercancía para determinar la causa y el alcance de los daños sin coste alguno para ti.

### • **RECOPIACIÓN DE DOCUMENTOS**

Recopila todos los documentos necesarios antes de presentar tu reclamación a nuestro equipo de reclamaciones EPR. De lo contrario, corres el riesgo de que tu reclamación no sea aceptada. Consulta nuestra lista de documentos necesarios para estar seguro.

### • **PREPARA TU CARTA DE RECLAMACIÓN EPR**

Para facilitarte la vida, puedes utilizar nuestro modelo de carta de reclamación con el membrete de tu empresa para acelerar la tramitación de tu reclamación. Sólo tienes que añadir el membrete de tu empresa antes de enviarla.

### • **PRESENTA TU RECLAMACIÓN, DEBIDAMENTE DOCUMENTADA, A TU AGENTE LOCAL**

Envía tu carta de reclamación, fotografías y documentación acreditativa a tu agente local de MSC por correo electrónico.

### • **RESPUESTA DE MSC**

Una vez recibido tu expediente de reclamación documentado, nuestro equipo especializado en reclamaciones EPR evaluará tu reclamación y te proporcionará la información necesaria o una resolución en un plazo de 30 días laborables.

## LISTA DE COMPROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Es de vital importancia que aportes toda la documentación y pruebas que respalden tu reclamación. Te pediremos los siguientes documentos básicos:

- El Conocimiento de Embarque, Sea Waybill de MSC u otros contratos de transporte o almacenamiento;
- La factura comercial;
- Lista de carga;
- Una carta de presentación de la reclamación con un desglose pormenorizado del importe de la reclamación en papel con membrete de la empresa y el albarán de entrega en el que consten las excepciones a la entrega.

Cuando sea necesario y dependiendo de la naturaleza del siniestro, MSC podría requerir documentos adicionales (informe del llenado del contenedor, cesión de derechos/subrogación, informe de cosecha, etc.).

Ponte en contacto con nosotros

[epr-claims@msc.com](mailto:epr-claims@msc.com)

