

Tempos de resposta (considerados dias úteis)

Ao revisar esses tempos de resposta, é importante considerar o seguinte:

Estes tempos consideram os dias úteis decorridos desde a entrega do último documento pelo cliente após do aviso de recebimento.

Esses horários variam para cargas que possuem o seguro opcional oferecido pela empresa.

Carga Perecível/Pharma faltante por um valor menor a USD 5.000.-

RECIBO RECLAMAÇÃO	RECIBO DE RECONHECIMENTO OU PEDIDO DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RESPOSTA DE RECLAMAÇÃO	ACEITAÇÃO DA RESPOSTA DO CLIENTE COM SUA RESPECTIVA ASSINATURA	PAGAMENTO DO MONTANTE OFERECIDO NA RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO
0 dias	5 dias a partir do recebimento da reclamação	35 dias a partir do recebimento dos documentos solicitados	0 dias	30 dias após a aceitação do cliente

Carga seca em falta por um valor inferior a US \$ 5.000.-

RECIBO RECLAMAÇÃO	RECIBO DE RECONHECIMENTO OU PEDIDO DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RESPOSTA DE RECLAMAÇÃO	ACEITAÇÃO DA RESPOSTA DO CLIENTE COM SUA RESPECTIVA ASSINATURA	PAGAMENTO DO MONTANTE OFERECIDO NA RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO
0 dias	5 dias a partir do recebimento da reclamação	35 dias a partir do recebimento dos documentos solicitados	0 dias	30 dias após a aceitação do cliente

Outras causas (danos / perdas / perda de condição) inferiores a US \$ 5.000.-

RECIBO RECLAMAÇÃO	RECIBO DE RECONHECIMENTO OU PEDIDO DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RESPOSTA DE RECLAMAÇÃO	ACEITAÇÃO DA RESPOSTA DO CLIENTE COM SUA RESPECTIVA ASSINATURA	PAGAMENTO DO MONTANTE OFERECIDO NA RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO
0 dias	5 dias a partir do recebimento da reclamação	35 dias a partir do recebimento dos documentos solicitados	0 dias	30 dias após a aceitação do cliente

Carga perecível / farmacêutica ausente maior que US \$ 5.000.-

RECIBO RECLAMAÇÃO	RECIBO DE RECONHECIMENTO OU PEDIDO DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RESPOSTA DE RECLAMAÇÃO	ACEITAÇÃO DA RESPOSTA DO CLIENTE COM SUA RESPECTIVA ASSINATURA	PAGAMENTO DO MONTANTE OFERECIDO NA RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO
0 dias	5 dias a partir do recebimento da reclamação	35 dias a partir do recebimento dos documentos solicitados	0 dias	30 dias após a aceitação do cliente

Carga seca em falta superior a US \$ 5.000.-

RECIBO RECLAMAÇÃO	RECIBO DE RECONHECIMENTO OU PEDIDO DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RESPOSTA DE RECLAMAÇÃO	ACEITAÇÃO DA RESPOSTA DO CLIENTE COM SUA RESPECTIVA ASSINATURA	PAGAMENTO DO MONTANTE OFERECIDO NA RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO
0 dias	5 dias a partir do recebimento da reclamação	35 dias a partir do recebimento dos documentos solicitados	0 dias	30 dias após a aceitação do cliente

Outras causas (danos / perdas / perda de condição) superiores a US \$ 5.000.-

RECIBO RECLAMAÇÃO	RECIBO DE RECONHECIMENTO OU PEDIDO DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RESPOSTA DE RECLAMAÇÃO	ACEITAÇÃO DA RESPOSTA DO CLIENTE COM SUA RESPECTIVA ASSINATURA	PAGAMENTO DO MONTANTE OFERECIDO NA RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO
0 dias	5 dias a partir do recebimento da reclamação	35 dias a partir do recebimento dos documentos solicitados	0 dias	30 dias após a aceitação do cliente

*No caso da Colômbia, todas as reclamações e atendimento a reclamações serão entregues em até 15 dias úteis após a solicitação do cliente.