

Tiempos de Respuesta (se consideran días hábiles)



Al revisar estos tiempos de respuestas, es importante tener en consideración los siguientes aspectos:

Estos tiempos consideran los días hábiles transcurridos desde la entrega del último documento por parte del cliente después del acuse de recibo.

Estos tiempos varían para las cargas que cuentan con el seguro opcional que ofrece la empresa.

Carga Perecible/Pharma faltante por un valor menor a USD 5.000.-

RECIBO RECLAMO	ACUSE RECIBO O SOLICITUD DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGACIÓN Y ENVÍO DE RESPUESTA DEL RECLAMO	ACEPTACIÓN DE LA RESPUESTA POR PARTE DEL CLIENTE CON SU RESPECTIVA FIRMA	PAGO DEL MONTO OFERTADO EN LA RESPUESTA DEL RECLAMO
0 días	5 días del recibo del reclamo	35 días de la recepción de los documentos solicitados	0 días	30 días después de la aceptación del cliente

Carga Seca faltante por un valor menor a USD 5.000.-

RECIBO RECLAMO	ACUSE RECIBO O SOLICITUD DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGACIÓN Y ENVÍO DE RESPUESTA DEL RECLAMO	ACEPTACIÓN DE LA RESPUESTA POR PARTE DEL CLIENTE CON SU RESPECTIVA FIRMA	PAGO DEL MONTO OFERTADO EN LA RESPUESTA DEL RECLAMO
0 días	5 días del recibo del reclamo	35 días de la recepción de los documentos solicitados	0 días	30 días después de la aceptación del cliente

Otras Causas (Daños / Mermas/ Pérdida de Condición) menor USD 5.000.-

RECIBO RECLAMO	ACUSE RECIBO O SOLICITUD DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGACIÓN Y ENVÍO DE RESPUESTA DEL RECLAMO	ACEPTACIÓN DE LA RESPUESTA POR PARTE DEL CLIENTE CON SU RESPECTIVA FIRMA	PAGO DEL MONTO OFERTADO EN LA RESPUESTA DEL RECLAMO
0 días	5 días del recibo del reclamo	35 días de la recepción de los documentos solicitados	0 días	30 días después de la aceptación del cliente

Faltante Carga Perecible/Pharma mayor USD 5.000.-

RECIBO RECLAMO	ACUSE RECIBO O SOLICITUD DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGACIÓN Y ENVÍO DE RESPUESTA DEL RECLAMO	ACEPTACIÓN DE LA RESPUESTA POR PARTE DEL CLIENTE CON SU RESPECTIVA FIRMA	PAGO DEL MONTO OFERTADO EN LA RESPUESTA DEL RECLAMO
0 días	5 días del recibo del reclamo	35 días de la recepción de los documentos solicitados	0 días	30 días después de la aceptación del cliente

Faltante Carga Seca mayor USD 5.000.-

RECIBO RECLAMO	ACUSE RECIBO O SOLICITUD DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGACIÓN Y ENVÍO DE RESPUESTA DEL RECLAMO	ACEPTACIÓN DE LA RESPUESTA POR PARTE DEL CLIENTE CON SU RESPECTIVA FIRMA	PAGO DEL MONTO OFERTADO EN LA RESPUESTA DEL RECLAMO
0 días	5 días del recibo del reclamo	35 días de la recepción de los documentos solicitados	0 días	30 días después de la aceptación del cliente

Otras Causas (Daños / Mermas/ Pérdida de Condición) mayor USD 5.000.-

RECIBO RECLAMO	ACUSE RECIBO O SOLICITUD DE DOCUMENTOS FALTANTES	INVESTIGACIÓN Y ENVÍO DE RESPUESTA DEL RECLAMO	ACEPTACIÓN DE LA RESPUESTA POR PARTE DEL CLIENTE CON SU RESPECTIVA FIRMA	PAGO DEL MONTO OFERTADO EN LA RESPUESTA DEL RECLAMO
0 días	5 días del recibo del reclamo	35 días de la recepción de los documentos solicitados	0 días	30 días después de la aceptación del cliente