

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS SOBRE RECLAMOS DE CARGA

1. NOTIFICACIÓN

Recibimiento del embarque por el consignatario sin anotaciones de faltantes y/o daños en el recibo de entrega, será evidencia de que el embarque fue entregado libre de faltantes o daños.

2. ANOTACIÓN EN EL DOCUMENTO DE EMBARQUE

Los faltantes y/o daños aparentes deben ser anotados en el recibo de entrega por el consignatario al momento de la entrega.

3. DAÑO OCULTO

En el caso de daño oculto, debe ser notificado por escrito al departamento de reclamos de Pegasus dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a la entrega. Cuando el reclamo formal es presentado, el reclamante debe probar que el daño ocurrió bajo la custodia y control de Pegasus. Toda la mercancía debe permanecer dentro de su empaque original como fue embarcado, es decir, en la misma condición que estaba cuando el faltante y/o daño fue encontrado.

4. CARGOS DE TRANSPORTE

Ningún reclamo por pérdida o daño será considerado a menos que los cargos de transporte hayan sido pagados.

5. RESPONSABILIDAD PROBATORIA

El reclamante debe demostrar 3 cosas:

- a. El transportista recibió la carga en buenas condiciones en origen (Documento de Embarque ó BOL).
- b. La carga tiene faltantes o estaba dañada cuando fue recibida en destino (Recibo de Entrega Firmado ó POD).
- c. El valor en dólares de los bienes dañados o perdidos (Prueba de Valor).

6. MONTO DE RECLAMO

Los montos de reclamados no pueden ser deducidos de los cargos de transporte.

7. INSPECCIÓN

Si fuera necesario, Pegasus organizaría una inspección de la carga dañada lo antes posible tras la notificación:

- a. Todos los recipientes y materiales de empaque deben ser retenidos para la inspección.
- b. El reporte de la inspección puede ser brindado, previa solicitud del cliente.

8. CÓMO PRESENTAR LA RECLAMACIÓN

Todos los reclamos deben ser presentados escritos por correo, correo electrónico o a través de la página web dentro de los primeros 270 días naturales posterior a la fecha de entrega y mínimo debe venir respaldado por lo siguiente:

- a. Formulario de Reclamaciones de Pegasus completado.
- b. Recibo de entrega firmado. (POD).
- c. Copia Original del Documento de Embarque que fue presentado a Pegasus.
- d. Documentación que soporte el valor de los artículos dañados o perdidos.
- e. Documentación que soporte el peso de los artículos dañados o perdidos.
- f. Copia del documento de embarque del remitente (Si aplica).
- g. Copia de la factura de reparación o cotización, o una declaración de un técnico en reparación certificado explicando porqué las mercancías no pueden ser reparadas (Solo para reclamos de daños, si aplica).
- h. Reporte de Inspección de daños (Sí fue realizado).
- i. Fotos de los artículos dañados, el empaque y el embalaje (Si aplica).
- j. Alguna documentación adicional o fotografías que puedan corresponder al reclamo.

9. RECLAMOS POR PARTE DE TERCEROS

Si no eres el propietario real de los bienes que fueron enviados, debes proporcionar la siguiente información:

- a. Prueba de que ha pagado el reclamo al propietario de los bienes, ó
- b. Una autorización por escrito a Pegasus para pagar cualquier monto acordado directamente al propietario.

10. DIRECCIÓN PARA RECLAMOS

Todos los reclamos deben ser direccionados a:

Pegasus Logistics Group, Inc.
Attn: Claims Department
306 Airline Drive, Suite 100

Políticas y Lineamientos Sobre Reclamos de Carga

Formulario

Coppell, TX 75019 claims@pegasuslogistics.com

FOR-01-IWIQM-07 v8

11. ACUSE DE RECIBIDO DE RECLAMOS

Una vez se recibe el reclamo, Pegasus acusará de recibido el reclamo por escrito dentro de 10 días hábiles y solicitará información o alguna documentación adicional que sea requerida.

12. DISPOSICIÓN DE LA CARGA DAÑADA

Las mercancías dañadas y todos sus materiales de embalaje deben mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto, o hasta que el reclamante sea liberado por Pegasus.

13. EN CASO DE QUE SU RECLAMO SEA RECHAZADO

Si el reclamante cuenta con información adicional, deberá enviar una carta de apelación al correo claims@pegasuslogistics.com donde será revisada por el departamento. La carta deberá indicar claramente porqué el reclamante cree que el pago del reclamo debe ser reconsiderado e incluir evidencia y documentación no presentada anteriormente.

14. EMBALAJE

Es responsabilidad del embarcador de entregar la carga adecuadamente empacada y embalada para soportar los riesgos normales de transporte, para que cualquier reclamo sea válido.

15. CARGA USADA Y/O SIN EMPACAR

A menos que se acuerde lo contrario contractualmente, Pegasus no ofrecerá ni aceptará responsabilidad por la cobertura del Valor Declarado o el Seguro de todo riesgo para cualquier envío que consista en artículos usados y/o no empaquetados. La cobertura básica de responsabilidad descrita a continuación se aplicará en función del modo de transporte.

16. RESPONSABILIDAD

- a. **DOMÉSTICO ESTADOS UNIDOS**– A menos que el remitente indique un Valor Declarado en el documento de embarque (BOL) de licitación y acepte pagar la "Tarifa de Valor Declarado" adicional, la responsabilidad de Pegasus por bienes perdidos o dañados en tránsito dentro de los Estados Unidos se limita a lo que sea mayor de \$0.50 por libra real por pieza perdida o dañada o mínimo de \$50.00.
- b. **INTERNACIONAL AEREO** - A menos que el remitente indique un valor declarado en el documento de embarque (BOL) de licitación y esté de acuerdo para pagar la "Tarifa de Valor Declarado" adicional, la responsabilidad de Pegasus por bienes perdidos o dañados en tránsito se limita a 19 SDR (derechos especiales de giro) por kilogramo según lo estipulado en la Convención de Montreal de 1999.
- c. **INTERNACIONAL TERRESTRE PARA/DE CANADA** - A menos que el remitente indique un valor declarado en el BOL de licitación y acepte pagar la "Tarifa de Valor Declarado" adicional, la

responsabilidad de Pegasus por pérdidas o mercancías dañadas en tránsito por tierra entre EE. UU. y Canadá tiene un límite de \$25.00 por 100 libras.

- d. **INTERNACIONAL TERRESTRE PARA/DE MEXICO** - A menos que el remitente indique un valor declarado en el BOL de licitación y acepte pagar la "Tarifa de Valor Declarado" adicional, la responsabilidad de Pegasus por mercancías perdidas o dañadas en tránsito por tierra entre EE. UU. y México se limita a \$25,00 por tonelada métrica (2200 libras)
- e. **INTERNACIONAL MARITIMO** - A menos que el remitente indique un Valor Declarado en la BOL de licitación y acepte pagar la "Tarifa de Valor Declarado" adicional, la responsabilidad de Pegasus por mercancías perdidas o dañadas en tránsito por el océano se limita a \$500.00 por contenedor u otra unidad de envío de conformidad con la Ley de Transporte de Mercancías por Mar de los Estados Unidos (COGSA).
- f. **ALMACENAMIENTO** – A menos que se indique lo contrario en un acuerdo de almacenamiento completamente ejecutado, la responsabilidad por pérdida o daño mientras esté bajo el cuidado, la custodia y el control de Pegasus se limita a \$ 5.00 por libra o un máximo de \$ 5,000.00 por evento.