

## Instructivo para solicitud de Reclamos

Las solicitudes de Reclamos, sin importar la índole, serán canalizadas a través de la web de TCU - <http://www.tcu.com.uy/>.

Es importante destacar que dicha solicitud vía web es la única fuente válida que toma la Terminal como punto de partida para la investigación interna frente a cualquier reclamo del cliente.

A continuación detallamos los pasos a seguir para la solicitud:

- 1- Ingreso a la web: <http://www.tcu.com.uy/>
- 2- Dentro de la pestaña contactos se encuentra la opción **RECLAMOS**.
- 3- Esto dará acceso a un formulario con información relevante necesaria para poder dar inicio al reclamo.

Dicho formulario requiere detalles de la carga para poder llevar adelante la investigación, los campos a completar son los siguientes:

- Nombre de la empresa
- Email
- Master (AWB)
- House (AWB)
- Asunto
- Comentarios
- Carta de reclamos

Es importante destacar que este último punto permite adjuntar la cantidad de documentos que consideren pertinentes.

- 4- Esta solicitud automáticamente se ingresa en nuestro sistema ISOWISE donde se buscará dar respuesta en un lapso no mayor a 30 días.
- 5- La respuesta será enviada directamente al email notificado en el formulario.