



# Procedimiento Express Import Cross Border Booking (XBB) para USA

Fecha	Version	Distribución	Autor	Cargo
Feb- 2008	1.0	Todos los países	Andrés Concha	Customer Service Manager LAA





## Campo de acción:

Países asociados que usan este procedimiento:

Bolivia, Colombia, Curacao, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Trinidad y Tobago, Uruguay y Venezuela.

## Objetivo:

Dar a conocer los procedimientos, funciones, responsabilidades y compromisos de respuesta frente a los requerimientos de Cross Border Booking (XBB) para Estados Unidos de Norteamérica (en adelante, USA) que realizan los países asociados a través de Customer Service TNT LAA.

Este procedimiento entrará en vigencia desde el 18 de Febrero de 2008, y permitirá a todas las partes involucradas trabajar en un marco donde las responsabilidades, funciones y plazos estén claramente establecidos, de manera de brindar un servicio de calidad y oportuno.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO (ver Anexo 1)

### 1. ENVÍO DE INFORMACIÓN DESDE PAÍSES ASOCIADOS A TNT LAA

Los países asociados deben enviar sus requerimientos a correo genérico: [lca.importusa@tnt.com](mailto:lca.importusa@tnt.com), por medio de formulario único RP USA (Ver anexo 2). Este formulario deben incluir los datos para cada campo contenido en él (\*).

El no completar los datos de las casillas del formato mencionado, podrá facultar al coordinador a retornar dicha petición al país asociado, en caso que éste considere que el anexo no cumple con los datos básicos respecto de los antecedentes proporcionados por el país asociado que generó la solicitud.

(\*) La entrega de datos correctos es de exclusiva responsabilidad del País que origina la petición.

**Nota Importante.** El Subject de correo electrónico enviado debe estar escrito con el siguiente formato:

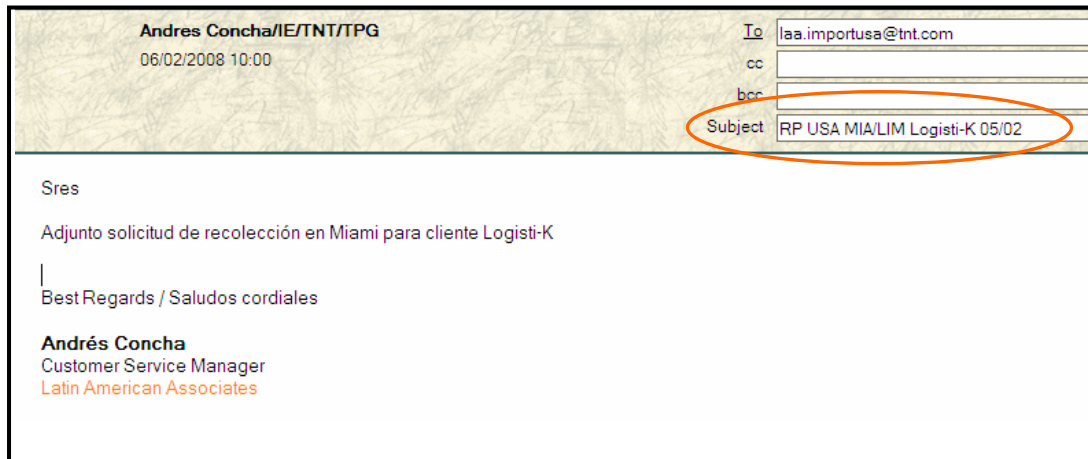
RP USA + Código ciudad Origen/Código ciudad destino + Nombre cliente receptor + Fecha (Día/Mes)

No debe incluir la palabra Urgente, dado que existe un esquema establecido para atender de igual manera a todos nuestros países.





En la figura siguiente se aprecia un ejemplo de solicitud de recolección desde Miami a Lima, para la empresa Logisti-K solicitado el día 05 de Febrero.



Una vez que se cuente con el número de XBB se agregará al subject inicial la sigla XBB + N° (Formato: SA3 9xxxxx).

## 2. ACTIVIDADES DEL COORDINADOR UNA VEZ RECIBIDA LA PETICIÓN

Una vez recibida la solicitud, el Coordinador XBB de TNT LAA procederá a ingresar la solicitud de XBB al sistema, informando vía email al solicitante el número de XBB entregado por el sistema (Formato código: SA3 9xxxxx).

La creación de la orden XBB no significa que está coordinada, ya que para que ello ocurra, el contacto con el enviador debe ser exitoso, el hincapié está referido particularmente a las recolecciones en que dada la zona horaria no permite enviar a driver TNT o Agente el mismo día.

Las etapas internas del proceso, a cargo del Coordinador XBB TNT LAA son:

- a) Llamar al contacto (enviador), en caso que se encuentre se arreglan detalles para recolectar (fecha, horario, persona contacto). El resultado de la llamada puede ser:
  - **Contacto Positivo:** Establece que se toma contacto con el enviador, se validan los datos y se agenda exitosamente el pick up, haciendo llegar al enviador las guías correspondientes para hacer el envío (guía TNT y de agente, si corresponde)
  - **Contacto Pendiente:** Se produce cuando se toma contacto con el enviador, no obstante nos indica que debemos aguardar por su llamado, (Ej: no está listo el envío, no se ha pagado de origen, etc). Si el cliente indicó una fecha de llamado, se esperará hasta esa fecha. En caso contrario, se volverá a intentar en 24 horas.
  - **Contacto Negativo:** No se logra establecer comunicación directa con el enviador, se deja mensaje ya que gran parte de teléfonos en USA cuentan con casilla de mensaje, y se vuelve a llamar en un lapso de 2 horas.





# Procedimiento XBB USA

## TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

Independiente del resultado de la llamada, además se envía correo electrónico, si se cuenta con éste en el sistema, indicando N° telefónico para contactarse con el Coordinador XBB de TNT LAA.

Ej: Guía TNT y UPS (se envían con los datos completos al sender para que las imprima)

The image shows a detailed TNT shipping form. It includes sections for:
 

- 1. Sender's Account Number
- 2. Invoice to Receiver
- 3. Customer Reference
- 4. From (Collection Address)
- 5. To (Receiver)
- 6. Delivery Address (if different from receiver's address)
- 7. Dangerous Goods (if applicable)
- 8. Services (International, Domestic, Economy, etc.)
- 9. Special Delivery Instructions
- 10. Goods Description (Number, Weight, Dimensions)
- 11. Dutiable Shipment Details

The image shows a UPS shipping label with the following details:
 

- Weight: 6 LBS
- Reference No. 1: SAS 911777
- Reference No. 2: 325649933
- Tracking #: 1Z 13E 05V 13 99910 0612
- Service: UPS NEXT DAY AIR SAVER 1P
- Destination: MIAMI FL 33122

b) Mantener actualizado sistema JK04 diariamente, asegurando feedback desde el momento de agendamiento hasta la generación de la guía TNT. Una vez generada la guía TNT (más la del tercer agente, si corresponde), se ingresa al sistema.

Para visualizar las actualizaciones del sistema, se debe:

Ingresar a pantalla jk04, ingresando N° de XBB y Booking Centre (SA3)

The image shows a terminal window with the following content:
 

```

    : : Customer Service System 14:39:21 16JAN08 JK04
    Customer Identification ALLH D264CCC

    Country CL Debtor Status Loyalty Type
    Caller Name
    Account No.

    -----
    caller Name : :
    Telephone No. : :

    search criteria + : search Type + A :

    Account Name : :
    Town : :
    OoQ Ref + : :
    Order Number + 911336 Booking Centre + SA3 :
    NAD Country + CL :

    selection + :

    -----
    outstanding Exceptions
    for SA3
    5 Awaiting Approval
    0 other Held
    53 serious
    0 work-in-progress
    0 special services
    
```





## Procedimiento XBB USA TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

Ingresa a la pantalla jk2005 – Transmission History

```
Customer Service System      14:47:09 16JAN08 JK2005
Transmission History        P6DN      D264CCC

Country  CL      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No.      Caller
Name
-----
Date  Time  Description      User Id
26DEC07 1445 TRANSMIT ORDER      R692XJQ

MODE: CHANGE █
Enter=Commit F 1=Help 7=Previous 8=Next 12=Cancel/Exit
```

Para ir al detalle de la solicitud de XBB, debe presionar F12. En esta pantalla está la información principal del pick up.

```
Customer Service System      15:00:29 16JAN08 JK22
order change                ALXG      D264CCC

Country  CL      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No.      Caller
Name
-----
order Nr  SA3  911336      original caller details + Y :
Requestor R  Sender Address + Y :  Collection Address + N : Status + PN :
Total No. Cons : 1 : Total wgt : 92 : kg : : g weight Band + :
Dims + N : Items : : Length : width : Height : cms
Volume : : m3 Consignment Types : N : Shipment Type : :

Collection Times : 1447 : - : 1700 : : : - : : Payer + R :
Collection Date : 11DEC07 :
Collection Text : : : : : : : : : + N :
Collection Codes + L : + : + : : **UNKNOWN**
Consignment Details + Y :
Total Cash : : : : : Cash Currency + : Due Date UNAVAIL
Collection Depot + USO : USA OTHERS : Zone : B : Due Time
Hold order : N : : Reminder + N :

ENTER=Commit PF1=Help 4=window 12=Cancel/Exit 15=00Q 16=Messages 17=WIG
JK226 - WARNING: NO CUT-OFF TIMES FOR POSTCODE
T^A █ => IPP61541 NUM → 10/21
```





## Procedimiento XBB USA

### TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

Para ver los mensajes actualizados de este pick up, presionar SHIFT+F4

```

Customer Service System      15:19:12 16JAN08  JKZ038
Booking Messaging (view)    AMGJ      D264CCC

Country   CL      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No.      Caller
Name

-----
Seq Msg  Text                                     Info
No.
001 001 : UPS LABEL 1Z43E05V1395687580      : + | :

MODE: CHANGE
ENTER=Commit PF4=window 5=Add 7=Previous 8=Next 12=Cancel/Exit
  
```

Para volver a la pantalla anterior, presionar F12

```

Customer Service System      15:00:29 16JAN08  JK22
order change                ALXG      D264CCC

Country   CL      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No.      Caller
Name

-----
order Nr  SA3  911336                original caller details + Y :
Requestor R  Sender Address + Y :  Collection Address + N ; Status + PN :
Total No. Cons : 1 : Total wgt : 92 : kg : : g weight Band + :
Dims + N ; Items : : Length : width : Height : cms
volume : : m3 Consignment Types : N : Shipment Type : :

collection Times : 1447 : - : 1700 : : : : Payer + R :
Collection Date : 11DEC07 :
collection Text : : : + N :
Collection Codes + L : : + : **UNKNOWN**
consignment details : Y
Total Cash : : : Cash Currency + : Due Date UNAVAIL
collection Depot + USO : USA OTHERS : Zone : B : Due Time
Hold order : N : Reminder + N :

ENTER=Commit PF1=Help 4=window 12=Cancel/Exit 15=00Q 16=Messages 17=WIG
JK226 - WARNING: NO CUT-OFF TIMES FOR POSTCODE
TNT => IPP61541 NUM → 10/21
  
```





## Procedimiento XBB USA TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

Para ver los detalles de la guía TNT (si es que está asignada), posicionarse en Consignment details y presionar F4

```
Customer Service System      15:25:54 16JAN08 JK02
Order Detail Selection      AMGJ      D264CCC

Country  CL      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No.      Name
-----
Seq  Delivery Name      Town      Cty Div Prod Opt Inc
001  MJC LIMITED, S.A.      GUATEMALA CITY      GT  G  48N      Y

MODE: CHANGE
Enter=Commit PF1=Help 4=window 5=Add 7=Previous 8=Next 12=Cancel/Exit
```

Para ver los detalles de la guía (Nº guía, producto, etc) seleccionar 1 y dar Enter.

```
Customer Service System      15:27:26 16JAN08 JK23
Order Detail Change      AMGJ      D264CCC

Country  CL      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No.      Name
-----
Dlvr Town : GUATEMALA CITY      : Cntry : GT : Pcode : 01000 :
Rec + MJC LIMITED, S.A.      : Del + : : : : :
Goods Desc + CUPS      : : : : :
Dangerous Goods + N : : : : :
weight : 92 : kg : : g      weight band + : Packing + :
Dims + Y : Items : 2 : Length : : width : : Height : cms
Volume : : m3 Invoice value : : Currency + :
Div + G : Prod + 48N : Options + : + : + : + : Payer + R :
Connote No. : 327426341 : Customer Ref : SA3 911336 :
One-Off Quote Ref. : : : : :
One-Off Quote Amount : : Currency : :
Cash Amount : : : Currency + :
Tariff No. : : : : :
Dlvr Depot      Zone      O.D.A.      Best option      Due Date
Print Con + P :      Due Time

ENTER=Commit PF1=Help 4=window 12=Cancel/Exit 15=000 17=WTG
```

c) Cabe destacar que la responsabilidad del Coordinador XBB TNT LAA **es la del seguimiento al pick up hasta asegurarse que la guía esté manifestada, con vuelo asignado**, por lo que el soporte una vez que el envío llegó al Depot de destino corresponde al ejecutivo de Support TNT LAA asignado al país de destino.





### **3. TIPOS DE COORDINACIÓN EN USA**

- a) A través de chofer RED TNT.
- b) A través de un Tercer Agente. (Localidades en USA donde TNT no cuenta con flota para realizar retiros).

Para los casos anteriores es necesario recibir una orden para Express Import vía email desde país asociado o del cliente en USA comunicándose a través de fono 866 386 5334.

- c) A través del formulario Routing Order, formulario que autoriza al cliente en USA a poder realizar envíos Express Import, (solo ciudades con operación TNT) en donde el enviador desde USA solicita retiros vía Customer Service USA contactando al fono 800 588 5555.
- d) Envíos desde USA para un cliente conocido(known) /desconocido (unknown):

Cuando el enviador es un cliente conocido el envío puede viajar en vuelo comercial y tiene prioridad para ser embarcado en el próximo vuelo. Sin embargo, cuando no lo es, el envío debe ser enviado a través de un vuelo carguero, lo que no asegura la fecha exacta de salida. Customer Service Houston, USA tiene una lista actualizada de empresas que se encuentran registrados en la categoría de enviador conocido.

### **4. HORARIOS PARA ENVÍO DE SOLICITUDES Y TIEMPOS DE RESPUESTA**

- a) Se recibirán solicitudes de XBB para USA de lunes a viernes. (9:00hrs - 20:00 hrs GMT -4)
- b) El tiempo de respuesta máximo para la entrega de un N° de XBB es de 2 horas desde la recepción del email con la solicitud de Express Import.
- c) Si la solicitud es recibida antes de las 15:00 hrs, horario local de la ciudad donde se hará la recolección, se podrá hacer la coordinación para el mismo día.
- d) En el caso de las áreas atendidas por TNT en Miami, se podrá hacer para el mismo día, si la solicitud es recibida hasta las 12:00 hrs local de la ciudad.
- e) TNT sus terceros, realizan recolecciones dentro del horario de oficina, entre 09:00 y 17:00 hrs.

### **5. PRIORIDADES PARA ACCIONAR RECOLECCIONES**

Esta escala de prioridades está precedida de la siguiente forma.

- a) Hora de recepción de la solicitud.
- b) Hora de la coordinación en USA. Tener en cuenta la diferencia horaria de cada ciudad, para mayor datos utilizar el GMT (Greenwich Mean Time, como medio de consulta se puede utilizar la siguiente Página <http://www.greenwichmeantime.com/time-zone/usa/>)

### **6. CANALES DE COMUNICACIÓN**

- a) Los requerimientos de información y actualización de las órdenes en proceso, son canalizadas por medio del Coordinador XBB TNT LAA. Sólo en el caso que la data no se encuentre en sistema, la información puede ser solicitada por los interlocutores





## Procedimiento XBB USA

### TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

autorizados y capacitados de los países asociados al Coordinador XBB TNT LAA vía: sametime, email o teléfono directo.

- b) El contacto directo con los Depots en USA es una actividad exclusiva de Coordinador XBB TNT LAA.
- c) La información se encontrará actualizada en sistema Mainframe, y puede visualizarse ingresando a la página JK04 Customer Service System -----> Booking Messaging (View) JKZ038. Actualmente 14 Países TNT LAA (a excepción de México, Haití y Trinidad y Tobago), cuentan con su acceso a través del Interlocutor válido en cada país. En caso de requerir entrenamiento adicional, éste debe ser solicitado formalmente al Gerente de Customer Service TNT LAA para coordinar.
- d) El número de teléfono **866 386 5334 es de uso exclusivo para clientes que se comunican desde USA**. No es para clientes de países asociados, ni está habilitado para contacto desde países asociados a Coordinador XBB TNT LAA. Lo anterior está basado directamente en evitar:
- Pérdida de llamados desde USA. (existen clientes que no vuelven a insistir, generando la pérdida del cliente).
  - Hacer esperar innecesariamente a clientes que llaman al fono 866 386 5334.
  - Dejar de atender recolecciones de clientes desde USA por estar usando indebidamente esta línea.

#### 7. POLÍTICA DE ESCALAMIENTO.

La política de escalamiento es la siguiente:

- Cada una hora se puede escalar siempre que no se haya recibido retroalimentación ante una consulta de orden asignada o que no se encuentre la información actualizada en sistema. (Tener presente los horarios límites para programar un retiro, en base a las zonas horarias GMT de la ciudad de origen).
- Antes de enviar un segundo escalamiento comprobar si se ha actualizado el sistema.

Los escalamientos no serán válidos cuando:

- Información se encuentra en sistema.
- Se está dentro de los plazos establecidos para gestionar solicitudes y programar retiros.
- Se está a la espera de respuesta del cliente.

Se puede enviar email, incluyendo en subject Reminder 1, Reminder 2 y ambos con el objetivo de recordar el pendiente. En el caso que no exista una respuesta en un plazo de una hora se escala al siguiente nivel y así sucesivamente.

laa.importusa@tnt.com Coordinador XBB TNT LAA

laa.importusa.2@tnt.com Coordinador XBB TNT LAA, Supervisor CS TNT LAA

laa.importusa.3@tnt.com Coordinador XBB TNT LAA, Supervisor CS TNT LAA





## Procedimiento XBB USA

### TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

laa.importusa.4@tnt.com Coordinador XBB TNT LAA, Supervisor CS TNT LAA, Gerente CS TNT LAA

laa.importusa.5@tnt.com Coordinador XBB TNT LAA, Supervisor CS TNT LAA, Gerente CS TNT LAA,  
Gerente General TNT LAA

#### 8. ANULACIÓN PARA UNA ORDEN.

El plazo de contacto con el cliente enviador es de 3 días hábiles. Luego de esto, se procederá a anular la orden si:

- Enviador no responde a nuestros intentos por contactarlo, entendiéndose que se han enviado emails y dejado mensajes telefónicos de casilla de voz o a través de otros, tales como: secretarías, recepcionistas o colegas (como mínimo 3 intentos, quedando registrado en sistema hora de llamados, mensaje y/o persona contactada).
- Solicitud expresa del país asociado, siempre y cuando el pick up no haya sido realizado.
- Que el envío no se encuentre en tránsito, ya que para esta situación la modalidad será devolver a origen a través de solicitud de Ejecutivo Support.

#### 9. PICK UP NO DISPONIBLES

Para domicilios particulares el Servicio Receiver Pays USA no está disponible, éste se diseñó para dar servicios entre empresas.

#### 10. PROHIBICIONES PARA EXPORTAR DESDE USA

Ver Anexo 3



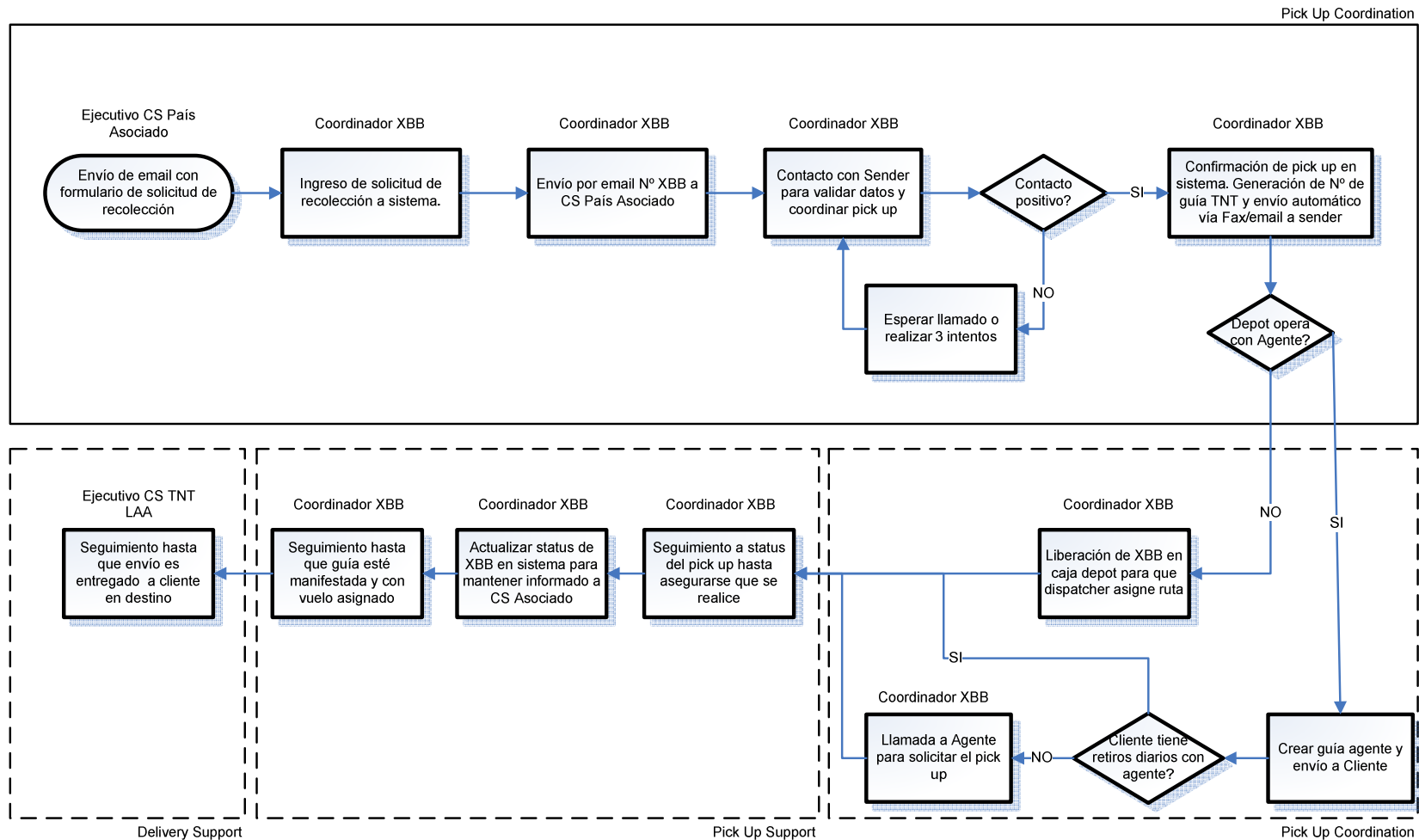


# Procedimiento XBB USA

## TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

### ANEXO 1

#### FLUJO OPERACIÓN XBB USA





## ANEXO 2

FORMATO SOLICITUD XBB USA

express import request USA origin/  
solicitud express import origen USA



Date/  
Fecha \_\_\_\_\_  
Reference number /  
N° referencia \_\_\_\_\_

**A**

**Receiver information/  
Información del destinatario**

Company Name/ Nombre Empresa	_____	TNT account number/ Número de cuenta TNT	_____
Contact name/ Contacto	_____	E-mail/ Correo electrónico	_____
Vat number / N° de Rut	_____	Telephone number & fax/ Número de teléfono y fax	_____
Delivery address/ Dirección entrega	_____	City/ Ciudad	_____
Post code and State / Comuna	_____	Country/ País	_____

**B**

**Sender information/  
Información del emisor**

Company Name / Empresa	_____	E-mail/ Correo electrónico	_____
Contact Name/ Contacto	_____	Telephone number & fax/ Número de teléfono y fax	_____
Pick up address/ Dirección de recogida	_____	Zip Code/ Código postal	_____
City/ Ciudad	_____	Country/ País	_____
State / Estado	_____ <u>Arizona</u> _____		_____ <u>USA</u> _____





# Procedimiento XBB USA

## TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

**C**

### General description of goods/ Descripción del contenido

Description/  
DescripciónComercial Value of goods/  
Valor USD

\$ 1.000,00

Notes (internal use)/  
Observación (uso interno)over/sobre USD 500 contratar Agente  
AduanaNumber of carton/  
Nro de cajas o bultosShipment dimension/  
Dimensiones del envíoLength (inches)/  
Largo pulgadas

5

Wide (inches)/  
Ancho (pulgadas)

4

Height (inches)/  
Alto (pulgadas)

6

Volume (Lb) /  
Cálculo Volúmen

0,87

Shipment weight/  
Peso del envíoWeight (Lbs) /  
Peso en LibrasWeight to pay (Kgs)/  
Kilos a pagar

0,39

**D**

### Recogida / Pick up

Date/  
FechaBusiness hours/  
Horario

TIME/HORA

**E**

### Insurance/ Seguro

I accept Receiver Pays insurance ( Non Documents)/  
Acepto los cargos del seguro

respond/responder

Insurance USD/  
Valor Seguro

I refuse insurance

**F**

### Shipment priority/ Prioridad del envío

Select one option/  
Seleccione una opción

respond/responder

**G**

### Additional information/ Información adicional

Do you have regular pickup with UPS In US A? /  
¿Usted mantiene recogidas fijas con UPS en US A?

respond/responder



## ANEXO 3

### Ítems Prohibidos:

TNT USA prohíbe los siguientes ítems. En el evento de que cualquiera de estos ítems prohibidos ingrese al sistema TNT, esto no constituye una aceptación de parte de TNT y no se asumirá ninguna responsabilidad por retrasos, pérdidas o daños de dichos ítems, incluso si se ha completado la casilla de aceptación de un seguro en la guía de transporte de TNT.

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Cualquier artículo prohibido por la legislación o que cuente con regulaciones que restrinjan su transporte como tabaco, semillas, marfil.</li> <li>◆ Material peligroso, combustible o explosivo.</li> <li>◆ Drogas o medicamentos sin receta.</li> <li>◆ Alimentos perecibles.</li> <li>◆ Plantas o animales, vivos o muertos.</li> <li>◆ Cosméticos, incluyendo perfumes.</li> <li>◆ Valores y certificados negociables.</li> <li>◆ Metales y piedras preciosas/ semi-preciosas.</li> <li>◆ Oro y plata en cualquier forma.</li> <li>◆ Todos los líquidos, independiente del tamaño o tipo de contenedor</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Dinero (monedas o papel).</li> <li>◆ Alcohol en cualquier forma.</li> <li>◆ Material pornográfico y/o políticamente ofensivo.</li> <li>◆ Armas de fuego o partes de ellas.</li> <li>◆ Restos incinerados /cenizas humanas.</li> <li>◆ Artículos hechos de cuero animal.</li> <li>◆ Envíos catalogados como "efectos personales".</li> <li>◆ Pendones / atriles de demostración o productos destinados para convenciones o ferias de demostración con excepción de <i>materiales transportados desde Canada a USA.</i></li> <li>◆ Materiales con derechos de Propiedad Intelectual Registrado (IPR) de otra manera conocido como "imitación"</li> </ul> |
|--|---|

### Ítems donde el enviador asume el riesgo:

Los siguientes ítems no son adecuados para el sistema de distribución del TNT y están sujetos a un alto riesgo de daño.

Por estas razones, tales artículos serán aceptados para ser transportados, solamente bajo la aceptación del riesgo y la responsabilidad por parte del enviador. TNT no tendrá ninguna responsabilidad en absoluto por el retraso, pérdida o daño de cualquiera de los siguientes artículos, incluso si se ha completado la casilla de aceptación de un seguro en la guía de transporte de TNT.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Artículos que contengan vidrio, cerámica, u otros componentes frágiles.</li> <li>◆ Maquetas de arquitectura.</li> <li>◆ Antigüedades o joyería de valor inusual, incluyendo joyas de fantasía.</li> <li>◆ Computadoras personales y/o artículos electrónicos portátiles y como pantallas de plasma y televisores</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Equipamiento computacional de alto valor, incluyendo pero no limitado a:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chips de memorias (RAM).</li> <li>• Unidades de Procesamiento Central (CPU's).</li> <li>• Discos Duros.</li> <li>• Artículos que requieran control de temperatura.</li> </ul> </li> </ul> |
|--|--|





### Artículos de valor inusual:

Los siguientes artículos, son considerados que tienen un valor inusual y son sujetos a las mismas exclusiones mencionadas anteriormente.

- ◆ Piezas de arte, incluyendo, pero no limitado solamente a dibujos, pinturas, impresos, fotografías, esculturas, porcelanas, cerámicas, y otros ítems únicos hechos a mano.
- ◆ Antigüedades incluyendo, pero no limitado solamente a jarrones, muebles, cristalería y cuchillería.
- ◆ Artículos de colección, incluyendo pero no limitado solamente a estampillas, tarjetas o cartas, monedas, memorabilia y souvenirs.
- ◆ Tickets de lotería, certificados de regalo o cualquier documentación que se estime tenga un valor monetario.

**Nota:** Bajo ciertas circunstancias, podría prescindirse de las restricciones sobre algunos ítems seleccionados. Sin embargo, esto debe contar con la aprobación expresa del Vice Presidente de Operaciones o el Director de Manejo de Riesgo de la compañía.

