

Presentación de Reclamo

En caso de faltante, merma, daño o pérdida de condición de la carga, el embarcador o consignatario de la guía aérea, debe presentar un reclamo por escrito al transportista aéreo. Este reclamo puede ser enviado completando el formulario disponible en la página web (www.latamcargo.com), correo electrónico, correo postal o presentado personalmente:

Tipos de reclamos

1. Reclamo Preliminar:

Mediante el Reclamo Preliminar, el destinatario dará aviso a la oficina local de carga de los problemas en relación con la expedición de la guía aérea (AWB). Esta oficina dirigirá el reclamo al Departamento de Reclamos correspondiente y será considerado como una "notificación preliminar" (protesta aeronáutica) que será archivada y respaldada.

El Departamento de Reclamos se dará por notificado del problema, pero no iniciará acción alguna y no entregará una respuesta al cliente hasta que el reclamo preliminar sea formalizado mediante un "Reclamo Formal" debido a que podría tratarse de una situación momentánea o aparente que luego sea resuelta, sin mayores consecuencias*.

Luego de haber presentado el Reclamo Preliminar, si el cliente estima necesario solicitar un "Reclamo Formal" dada las circunstancias, puede hacerlo.

2. Reclamo Formal:

Una vez recibido un "Reclamo Formal", el Departamento de Reclamos pondrá en marcha un proceso de evaluación del caso, según corresponda. El Departamento de Reclamos se pondrá en contacto con el cliente y solicitará documentación si fuera necesario, de lo contrario, enviará una carta de acuse de recibo. Esta comunicación se enviará durante los cinco días próximos a la fecha de recepción del reclamo.

*Para el caso de Colombia, el reclamo preliminar se entiende como un reclamo formal.

Antecedentes

El Reclamo Formal debe incluir lo siguiente:

- Carta formal con membrete de la compañía explicando detalladamente la situación.
- Monto del reclamo, en caso de existir, y la forma en que dicho monto fue calculado.
- Documentos de respaldo del reclamo (según sea aplicable)
 - a. Copia de la Guía Aérea Madre (MAWB) e Hijas (HAWB).
 - b. Factura Comercial.
 - c. Lista de empaque.
 - d. Inspección (Según el país y/o autoridad competente).
 - e. Certificado de Destrucción (según aplique).
 - f. Liquidación de Venta *.
 - g. Subrogación de Derechos.
 - h. Existencia de seguros involucrados.
 - i. Todo documento relacionado con la expedición que sirva como prueba o respaldo.

* En caso de que la mercancía sea liquidada en el mercado a costos inferiores debido a daños ocasionados a la carga.

Dependiendo del tipo de reclamo y si el mismo corresponde al transporte de carga internacional o nacional se deberán aportar los documentos que se relacionan en los siguientes enlaces: [Documentos requeridos reclamos internacionales](#) y [Documentos requeridos reclamos domésticos](#)

Plazos de presentación y de respuesta

El tiempo que debe transcurrir entre el suceso reclamado y la presentación formal del reclamo para que el Departamento de Reclamos proceda con su gestión, varía según la causa del reclamo. Esto quiere decir que los reclamos están sujetos a plazos para presentación.

La persona con derecho a la entrega de la carga deberá presentar su reclamo dentro de los plazos que se indican a continuación:

En caso de daño, deberá presentar la protesta inmediatamente y, a más tardar, dentro de un plazo de siete 14 días a partir de la fecha de su recibo.

En casos de otros daños dentro de 14 días, calendario, contados desde el momento de la recepción de la carga.

En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de 21 días, a partir de la fecha en que la carga haya sido puesta a su disposición.

En casos de pérdida de condición dentro de 21 días, calendario, a contar de la fecha en que la carga fue puesta a disposición de la persona con derecho a recibir la carga.

En casos de no entrega dentro de 120 días, calendario, contados desde la fecha de la emisión de la guía aérea y en caso de no haber sido emitida una guía aérea, desde la fecha en que la carga fue recibida para el transporte por parte del transportista aéreo. Solo aplica para carga internacional.

Para el caso del transporte de carga doméstica en Colombia, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo de la cosa transportada.

Por otra parte, el Transportador se compromete a darle respuesta a sus solicitudes según los siguientes Tiempos de Respuesta, los cuales dependen del tipo de la carga reclamada y el monto total reclamado.

Consideraciones generales

La responsabilidad del transportista aéreo se encuentra limitada a lo establecido por la Convención de Varsovia, La Haya o Montreal (según apliquen), al Contrato de Transporte del transportista y/o a las normas nacionales aplicables para el transporte de carga doméstica.

De acuerdo a estos tratados que regulan el transporte de carga aérea, el transportista no será responsable por daños debidos a:

- A. La naturaleza de la carga, defectos, calidad, o vicio propio de la mercancía.
- B. Embalaje defectuoso de la mercancía, realizado por una persona que no sea el transportista, alguno de sus dependientes o agentes.
- C. Caso fortuito o de fuerza mayor (incluyendo entre otros, un acto de guerra o un conflicto armado).

Si usted necesita información adicional, por favor contactar a la Oficina comercial más cercana.