

Apresentação de Reclamação

Em caso de falta, redução, dano ou perda do estado da carga, o remetente ou destinatário da carta de porte aéreo, deve apresentar uma reclamação por escrito à transportadora aérea. Esta reclamação pode ser enviada preenchendo o formulário disponível no site www.latamcargo.com, e-mail, correio ou apresentado pessoalmente:

Tipos de reclamações

1. Reclamação Preliminar:

Por meio da Reclamação Preliminar, o consignatário notificará o escritório de carga local sobre os problemas em relação à emissão do conhecimento aéreo (AWB). Este escritório encaminhará a reclamação ao Departamento de Reclamações correspondente e será considerada como uma "notificação preliminar" (protesto aeronáutico) que será protocolada e fundamentada.

O Departamento de Reclamações será notificado do problema, mas não iniciará nenhuma ação e não entregará uma resposta ao cliente até que a reclamação preliminar seja formalizada por meio de uma "Reclamação formal", pois pode ser uma situação momentânea ou aparente que posteriormente será resolvida, sem grandes consequências.

Depois de ter apresentado a Reclamação Preliminar, se o cliente considerar necessário requerer uma "Reclamação Formal" dadas as circunstâncias, pode fazê-lo.

2. Reclamação Formal:

Após o recebimento de uma "Reclamação formal", o Departamento de Reclamações iniciará um processo de avaliação do caso, conforme apropriado. O Departamento de Reclamações entrará em contato com o cliente e solicitará a documentação se necessário, caso contrário enviará uma carta de confirmação. Esta comunicação será enviada nos próximos cinco dias a partir da data de recebimento da reclamação.

*No caso da Colômbia, a reclamação preliminar é entendida como uma reclamação formal.

Antecedentes

A reclamação formal deve incluir o seguinte:

- Carta formal em papel timbrado da empresa explicando a situação em detalhes.
- Valor da reclamação, se houver, e a forma como foi calculado.
Documentos de reclamação de suporte (conforme aplicável)
 - a. Cópia do Conhecimento Aéreo Master (MAWB) e Houses (HAWB).
 - b. Fatura Comercial.
 - c. Lista de embalagem.
 - d. Inspeção (conforme país e / ou autoridade competente).
 - e. Certificado de Destruição (conforme aplicável).
 - f. Liquidação da venda *.
 - g. Sub-rogação de direitos.
 - h. Existência de seguro envolvido.
 - i. Qualquer documento relacionado à expedição que sirva de prova ou suporte.

* Caso a mercadoria seja liquidada no mercado a custos menores devido a danos causados à carga.

Dependendo do tipo de reclamação e se corresponde a transporte de mercadorias internacional ou nacional, devem ser fornecidos os documentos listados nos seguintes links: [Documentos exigidos reclamação internacionais](#) e [Documentos exigidos reclamação doméstica](#).

Prazos para envio e resposta

O tempo que deve decorrer entre o evento reclamado e a apresentação formal da reclamação para que o Departamento de Reclamações proceda ao seu gerenciamento varia de acordo com a causa da reclamação. Isso significa que as reclamações estão sujeitas a prazos de apresentação.

A pessoa com direito à entrega da carga deve apresentar sua reclamação nos prazos indicados abaixo:

Nos casos de danos visíveis à carga imediatamente após a descoberta do dano no prazo de 14 dias corridos, contados a partir do momento do recebimento da carga.

Nos casos de outros danos no prazo de 14 dias corridos, contados a partir do momento do recebimento da carga.

Nos casos de perda de estado em até 21 dias corridos a partir da data em que a carga foi colocada à disposição da pessoa com direito a recebê-la.

Nos casos de não entrega no prazo de 120 dias corridos, contados da data de emissão da guia de porte aéreo e no caso de não ter sido emitida a guia de porte aéreo, a partir da data em que a carga foi recebida para transporte pela transportadora aérea.

No caso de transporte doméstico de carga na Colômbia, o protesto deve ser feito no ato de entrega e recebimento da coisa transportada.

Por outro lado, a LATAM Cargo compromete-se a responder às suas solicitações de acordo com os seguintes Tempos de Resposta, que dependem do tipo de carga reclamada e do valor total reclamado.

Considerações gerais

A responsabilidade da transportadora aérea está limitada às disposições da Convenção de Varsóvia, Haia ou Montreal (conforme aplicável) e do Contrato de Transporte da transportadora e/ou aos regulamentos nacionais aplicáveis para o transporte de carga doméstica..

De acordo com esses tratados que regulamentam o transporte de carga aérea, a transportadora não será responsável por danos decorrentes de:

- A. A natureza da carga, defeitos, qualidade ou vício inerente da mercadoria.
- B. Embalagem defeituosa da mercadoria, realizada por pessoa diversa do transportador, um de seus dependentes ou prepostos.
- C. Caso fortuito ou força maior (incluindo, mas não se limitando a, um ato de guerra ou um conflito armado).

Se precisar de informações adicionais, entre em contato com o escritório comercial mais próximo.