



Estimado Cliente,

A continuación, se detalla el proceso a realizar, para el reporte de una incidencia por avería o faltante en la carga documentada.

**El consignatario, agente o agencia de carga debe verificar la carga que recibe antes de firmar la aceptación y antes de abandonar el almacén o recinto fiscal.**

Si al recibir la carga que avala su guía aérea, se presenta avería que haya afectado el contenido y/o lo deje expuesto, violación de sellos, piezas faltantes, derrames, etc. Deberá solicitar al operador la generación de un reporte de avería o faltante según corresponda y se deberá indicar de manera escrita en la guía aérea, detallando como se recibe la carga y el peso total de las piezas en caso de tratarse de piezas faltantes o posible saqueo.

El Formato de Reclamo se deberá presentar en un plazo máximo de hasta 6 días hábiles siguientes a la fecha en que se hizo o se debió hacer la entrega. Favor de Considerar las excepciones, así como los documentos enlistados para su envío.

**Pasos para presentar el reporte de Reclamo**

- 1.- El envío de la documentación será de manera electrónica al correo de customerservice.carga@volaris.com en atención a Rogelio García, con copia a comercial.carga@volaris.com; donde es imperativo para registrar su incidencia, el adjuntar toda la documentación en un mismo mail, colocando como Asunto: Reclamo / # de guía / nombre Cliente.
- 2.- Se enviará confirmación de recepción dentro de las 24hrs siguientes (lunes a jueves 9am -6:30pm y viernes de 9 a 3:00pm)
- 3.- Si la documentación enviada está incompleta de acuerdo con el Reporte de Reclamo, la fecha en que se hizo o se debió hacer la entrega seguirá siendo la referencia para presentar la documentación pendiente.
- 4.- Si la solicitud de reclamo cumple con la documentación, se enviará la respuesta dentro de los siguientes 8 días hábiles de la confirmación de recibido.

**Documentación a adjuntar con el Formato de Reclamo**

1. Guía aérea origen y destino. Debe incluir sellos, firmas y comentarios pertinentes
2. Carta Responsiva firmada y sellada por almacén origen (si aplica)
3. Reporte de Avería y/o Faltante (**En caso de faltante se deberá indicar peso en estación destino**)

Toda la información contenida en este documento es proporcionada con carácter confidencial y con el único propósito de acercar posturas comerciales con la entidad receptora, por lo que queda prohibida expresamente la publicación, divulgación o utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados, sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación S.A.P.I. de C.V.



4. Factura Comercial ó Remisión con valor de la carga
5. Imágenes de preferencia (si aplica)
6. Formato de reclamo con información completa, con el nombre del responsable.

**“El formato solo puede ser ingresado por el cliente de Volaris a quien fue facturado el servicio”**

**ATENTAMENTE**

**Volaris Cargo**