



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 deberá verificar la carga que recibe antes de firmar de aceptación y antes de abandonar el almacén destino.

Si al recibir la carga que avala su guía aérea, se presenta avería que ponga en riesgo 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 reporte de incidencia se deberá presentar en un plazo máximo de hasta **15 días naturales** siguientes a la fecha en que se hizo o se debió hacer la entrega.

Pasos para presentar el reporte de incidencia

- 1.- El envío de la documentación será de manera electrónica al correo de comercial.carga@volaris.com en atención a Wendy Ruelas. Favor de adjuntar toda la documentación en un mismo mail, colocando como título "Reclamo guía _____ 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 al Check List, la fecha de embarque seguirá siendo la referencia para presentar la documentación pendiente.
- 4.- Si la solicitud de reclamo cumple con la documentación, se enviará la propuesta dentro de los siguientes 30 días.

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.



Check list – documentación-

1. Guía aérea origen y destino con los sellos. Debe incluir sellos, firmas y comentarios pertinentes.
2. Reporte de Avería y/o Faltante levantado en almacén. En caso de faltante se deberá indicar peso en estación destino (indispensable validar peso).
NOTA: Es importante no abandonar almacén sin este reporte, de lo contrario no procederá reclamo.
3. Factura Comercial, el producto reclamado debe corresponder al producto documentado.
4. Imágenes.
5. Formato de reclamo con información completa y **firmada** por el responsable.

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

Si tienes alguna duda a este proceso te pedimos contactar a tu ejecutivo o bien enviar un e-mail a comercial.carga@volaris.com

ATENTAMENTE

Volaris Carga