



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.cargo@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**)
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”

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.



Adjunto encontrarás contactos comerciales por estación:

Estación	Operador	Contacto
MID	COECSA	Proveedor: CoeCSA Mail: contacto@coeCSA.mx / viridianamoreno@coeCSA.mx Teléfono: 01 (222) 2905774 / Cel. (045) 9512287316 y (045) 951 218 4644
OAX		
PBC		
VER		
HUX		
VSA		
CUN	ICASA	Proveedor: Icasa Mail: leonel.vargas@integracargo.com / Jhonatan Paz / jpaz@integracargo.com Teléfono: 55 15826653 / 55 15825415
CUU		
CJS		
MZT		
PVR		
TLC		
QRO		
SJD		
TAP	LT	Proveedor: Logística Torres Mail: contacto@logisticatorres.mx Teléfono: (811) 088-8297, (811) 088-8330
TGZ		
TRC		
NLU		
MTY		
GDL	MCS	Proveedor: Mexican Cargo Sales Mail: vuelatucarga@mcs-holding.com Teléfono: (33) 3164 4234 / (55) 8008 6056 / (33) 3164 4230 / (33) 3110 0990*
CZM		
HMO		
MXL		
MEX	DAC	Proveedor: Domestic Air Cargo Mail: comercial@dac-cargo.com Teléfono: 5569169262 / 5515600398 (*horario de 09:00 a 18:00)
BJX	SAE	Proveedor : Soporte Aéreo Ejecutivo y Carga Mail: ventas@soporteaereo.com Teléfono: (664)683-8184 Cel (664) 374-2914
LAP		
TIJ		
CTM	OTEL	Proveedor: ON TIME EXPRESS LOGISTIC (OTEL) Mail: roberto.ayala@otel.com.mx Teléfono: (55) 55644615 Horario: Lunes a viernes 10:00 a 19:00 sabados 13:00-19:00

ATENTAMENTE

Volaris Cargo

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.