

El Centro de Reclamaciones de Carga con base en la resolución 600B del Cargo Services Conference de IATA, Convenio de Montreal y de acuerdo a la Directriz de Reclamos de carga de GIRAG S.A.; le comunica el procedimiento mediante el cual la aerolínea de carga deberá realizar las reclamaciones a nuestra compañía.

1. Tiempos para realizar un reclamo.

En caso de pérdida, daño o retraso de la carga, la persona con derecho a la entrega deberá presentar una reclamación por escrito a la Compañía en los siguientes tiempos:

- En caso de daño en la carga, inmediatamente después de detectar el daño y a más tardar dentro de los catorce (14) días desde la fecha de recepción de la carga.
- En caso de retraso, dentro de los veintiún (21) días desde la fecha en que la carga se puso a disposición de la persona con derecho a la entrega.
- En el caso de no entrega de la carga, dentro de los ciento veinte (120) días desde la fecha de emisión de la Carta de Porte Aéreo o si no se ha emitido, dentro de los 120 días desde la fecha de recepción de la carga para su transporte por parte de la Compañía.

Todos los derechos por daños contra la Compañía se extinguirán salvo que se ejerza una acción dentro de los dos años desde la fecha de llegada al destino, o desde la fecha en la que la aeronave debería haber llegado, o desde la fecha en que se detuvo el transporte.

2. Documentos requeridos para el reclamo formal.

Para dar inicio a la respectiva investigación por parte de la Compañía, será necesario que el expedidor cumpla con los anteriores numerales y radique los siguientes documentos:

- Copia de la Carta de pre-reclamo
- Carta formal de reclamación dirigida a GIRAG S.A. por parte de la aerolínea (Ampliando las circunstancias de modo, tiempo, lugar y valor a reclamar).
- Carta o documento que evidencie el reclamo realizado a la aerolínea.
- Copia de la AWB o en su defecto MAWB Y HAWB.
- Factura comercial de la mercancía; en cumplimiento al Artículo 01 del decreto 1165 de 1996 del Estatuto Tributario.
- Lista de empaque.
- Constancia de la disposición de la mercancía o certificado de incineración y/o destrucción de la misma.
- Documentación adicional que considere relevante para el estudio de la reclamación.

Con el fin de garantizar un proceso ágil y eficiente, se dará inicio a la investigación del reclamo en cuanto se cumpla con lo anteriormente descrito.