PROCESO DE RECLAMOS

Todo reclamo originado con ocasión de la prestación del servicio convenido deberá materializarse a través de una carta formal de reclamo la cual debe ser enviada a reclamos@airexpresscargo.cl . En cuanto a su tramitación, se observarán las normas y procedimientos siguientes:

1. **INGRESO DEL RECLAMO:** Al momento de recepcionar el reclamo a través de la carta formal enviada, aportar los siguientes antecedentes mínimos.

- Número de Orden de Flete de Air Express Cargo.
- Correo electrónico y número de contacto.
- Indicar en qué calidad se interpone el reclamo, esto es como Remitente o Destinatario.
- Debe acompañar la factura, guia o documento tributario que se entregó al momento del envio.
- Especificar la causa del reclamo.

2. **RECEPCIÓN DEL RECLAMO:** Recibido el reclamo, se dará acuse de este a través del mismo medio enviado, y comenzará a correr el plazo de 15 días hábiles para su resolución (considerados de lunes a viernes con exclusión de festivos).

Durante la tramitación del reclamo, **AIR EXPRESS CARGO** podrá solicitar nuevos antecedentes necesarios para la pronta y adecuada resolución, tales como fotografías o documentos acompañados al momento de la emisión. Efectuada la solicitud anterior y no cumpliéndose por parte del reclamante su envío dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud, se comunicará el cierre del reclamo por abandono.

3. **RESOLUCIÓN:** Revisados los antecedentes **AIR EXPRESS CARGO** procederá a notificar la resolución del reclamo mediante aviso de “ACEPTA” o “RECHAZA”, en este último caso se adjuntará carta que dará cuenta de las circunstancias consideradas para tal resolución.

Aceptado el reclamo y la resolución por parte del reclamante (cliente), se procederá a la confección del respectivo finiquito, la que será proporcionada por **AIR EXPRESS CARGO**, efectuándose el monto respectivo en la cuenta bancaria informada, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la firma del documento. Teniéndose el reclamo por cerrado para todos los efectos legales.

Coberturas de Indemnización:

Los daños y perdidas, total o parcial o mermas imputables a la Empresa, de cada orden de Flete, durante la ejecución del Servicio, estarán cubierto por un monto de 100UF, siempre y cuando las cargas siniestradas hubieren sido declaradas en la orden de flete y su valor hubiera sido oportunamente declarada.

La empresa puede optar a la reparación de la mercadería siniestradas siempre y cuando este no exceda al monto de la compra.

Si el cliente no hubiera presentado documentación pertinente para certificar el valor de la carga, esta se transportará con el seguro mínimo, que cubrirá solo hasta las 1UF.

Las indemnizaciones se cancelarán al costo y exento de IVA. (Para los clientes que en su documento de respaldo presenten una boleta, se considera el valor total de esta)

TIEMPOS DE RESPUESTA:

- Recepcionado el Reclamo formal, **Air Express Cargo**, tiene plazo de 7 días hábiles para enviar una primera respuesta a lo presentado, ya sea para solicitar mas antecedentes, como ya dar una respuesta definitiva al reclamo presentado
- Una vez entregado los antecedentes solicitados, Air Express Cargo, se tomará un máximo de 10 días hábiles para dar una respuesta final al reclamo presentado, indicando las razones de la resolución.
- Si por algún motivo o causa del reclamo, fuera por que Air Express Cargo sufrió un asalto, robo o cualquier siniestro no controlable por la empresa, en donde exista una denuncia a las autorizades correspondientes, los plazos podrían verse afectados con un mayor tiempo de respuesta, debido a la activación de seguros complementarios de la compañía de aseguradora involucrada. Tales tiempos serán transparentados al momento de la comunicación del siniestro a nuestros clientes, el cual podrán ir haciendo el seguimiento de este a través de nuestro equipo de Reclamos.
- Una vez que la investigación del reclamo se ejecuta en los tiempos mencionados y se realiza una propuesta de indemnización al cliente afectado, este tiene 5 días hábiles para dar respuesta a esta propuesta, si dentro del plazo no manifiesta una aceptación o rechazo del reclamo, este se considerar desierto y se procese al cierre de este sin afectación o responsabilidad de **Air Express Cargo**.
- Una vez aceptada la compensación por el reclamo presentado, esto ejecuta una transferencia de dinero a una cuenta bancaria del afectado, siempre y cuando se tenga recepcionado el finiquito del reclamo aceptado y firmado por el cliente, Air Express Cargo, tendrá 3 días hábiles para realizar el pago correspondiente.
- Si el cliente afectado aceptara una compensación distinta a la transacción, como es: a) Saldo a favor para próximos envíos; b) Compensación en kilos/volumen para envíos futuros, estos deberán ser ocupados o cajeados, dentro de los próximos 30 días posterior a la aceptación de la compensación de los clientes afectado.