

¿A quién reclamo si mi paquete no llega?

Central América Cargo toma responsabilidad de su paquete desde su entrega en origen al arribo al primer aeropuerto de destino. Una vez en destino, la responsabilidad es transferida al agente que entrega la carga al cliente final. Si su paquete no llega al aeropuerto de destino, debe reclamar a la oficina de origen donde entregó su paquete. Si su paquete arriba a destino, pero se extravía antes de la entrega, debe reclamar al agente en destino que despacharía la carga (Aerovaradero, Correos de Cuba, Transcargo, Cubapack, etc.).

En el caso que su carga no llegara a destino, debe escribir a la agencia de origen que corresponda tan pronto como sepa. No aceptamos reclamos después de 30 días naturales a la entrega de la mercancía en origen. Los contactos de las oficinas están en el enlace <https://centralamericacargo.com/contacto.php>.

La información que debe incluir en su mensaje es la siguiente:

- a. Sujeto del correo: Reclamo por la pérdida o no arribo de la carga con número XXXX (números de sus paquetes) y Número de guía/bl master
- b. Fecha de entrega de la carga en origen
- c. Números de sus paquetes
- d. Cantidad y peso por bulto
- e. Descripción de la mercancía
- f. Persona a recibir en destino
- g. Día que fue al aeropuerto/puerto y que recibió notificación que su carga no llegó
- h. Evidencia (si existe)
- i. Alguna otra información de relevancia que pudiera tener con respecto al reclamo
- j. La máxima responsabilidad que tomamos para la carga aérea es de hasta \$20.00 SDR/kg de conformidad con las disposiciones de la garantía limitada según la guía aérea. Cuando se trate de carga por vía marítima, en caso de pérdida o daños a su carga incurridos directamente por el transportista, el transportista será responsable de pagar hasta \$500.00 USD por contenedor de conformidad con las disposiciones de la garantía limitada según la guía de embarque.

**Las pérdidas o los daños resultantes de las siguientes circunstancias tampoco serán elegibles para compensación suplementaria: pandemias, restricciones gubernamentales de cualquier tipo, actos de fuerza mayor, como consecuencia de guerras o terrorismo o para contenidos prohibidos.*

En ningún caso, se harán dobles indemnizaciones. Una vez recibida una indemnización sea en origen o destino, cualquier otro reclamo queda nulo.

23- ¿A quién reclamo si a mi paquete le faltan artículos?

Al recibir la carga, debe abrirla delante de la persona que la entrega y comprobar que lo enviado se encuentra. Si su carga está mal envuelta o tiene señales de que ha sido violada, debe tomar fotos y hacer el reclamo a la agencia que está entregando su paquete en ese momento. Exija recibir un comprobante de entrega firmado indicando que el artículo ha sido dañado (Informe de Irregularidad

proveniente del puerto/aeropuerto de destino).

Con la evidencia obtenida, debe escribir a ventas@centralamericacargo.com en Canadá, ventaspty@centralamericacargo.com en Panama o cunops@centralamericacargo.com en México, dentro de los 7 días del reporte de irregularidad . Debe incluir la siguiente información

- a. Sujeto del correo: Reclamo por la pérdida o no arribo de la carga con número XXXX (números de sus paquetes)
- b. Fecha de entrega de la carga en origen
- c. Números de sus paquetes
- d. Cantidad y peso por bulto
- e. Día que fue que recibió su carga
- f. Evidencia fotográfica del paquete dañado
- g. Reporte de irregularidad emitido por la agencia en destino
- h. Una declaración firmada reconociendo la veracidad de su reclamo.
- i. Recibos originales u otra evidencia de compra
- j. Información y/o evidencia adicional que le solicitemos para evaluar adecuadamente su reclamo.
- k. La máxima responsabilidad que tomamos para la carga aérea es de hasta \$20.00 SDR/kg de conformidad con las disposiciones de la garantía limitada según la guía aérea. Cuando se trate de carga por vía marítima, en caso de pérdida o daños a su carga incurridos directamente por el transportista, el transportista será responsable de pagar hasta \$500.00 USD por contenedor de conformidad con las disposiciones de la garantía limitada según la guía de embarque.

**Las pérdidas o los daños resultantes de las siguientes circunstancias tampoco serán elegibles para compensación suplementaria: pandemias, restricciones gubernamentales de cualquier tipo, actos de fuerza mayor, como consecuencia de guerras o terrorismo o para contenidos prohibidos.*

Con esta información, la agencia evaluará su reclamo y le mostrará los pasos a seguir según la información recibida. Las posibles opciones serían que no procede, que procede y es pagadero en origen, o que debe ser reclamado al agente local en destino, el cual se encargará de pagar la indemnización si procediera.

En ningún caso, se harán dobles indemnizaciones. Una vez recibida una indemnización sea en origen o destino, cualquier otro reclamo queda nulo.