

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS DEL PROCESO

RECLAMACIONES DE CARGA AÉREA

- **Acta de Destrucción:** Documento privado a través del cual se acredita como su nombre lo indica la destrucción total o parcial de una mercancía que fuera objeto de un contrato de transporte aéreo de carga.
- **Aerolínea de Carga:** Empresa profesional y especializada que ejerce como actividad principal, la prestación de servicios de transporte aéreo nacional e internacional de carga, emitiendo para este efecto Guías Aéreas Máster.
- **Agentes de Carga Internacional:** Persona jurídica cuyo objeto social es la consolidación y desconsolidación de carga internacional, para maximizar el aprovechamiento de rutas y fletes y emitir documentos propios de su actividad, tales como conocimientos de embarque y guías aéreas hijas.
- **Ajustador del Reaseguro:** Es la persona designada por el Reasegurador que vela por los intereses del Asegurado y Asegurador, determinando los valores equitativos para el funcionamiento adecuado del contrato de seguro frente a los posibles siniestros que ocurren en desarrollo de la actividad de transporte aéreo de carga.
- **Cesión de Derechos:** Documento privado que debe suscribir el consignatario a efectos de autorizar a un tercero para gestionar la reclamación de carga aérea ante la Aerolínea y/o para recibir el pago de la indemnización, en el evento de que la decisión sea favorable al reclamante.
- **Consignatario o Consignee:** Es la persona natural o jurídica destinataria de la carga y que tiene la potestad de recibirla y liberarla. De igual forma, por regla general el consignatario es la persona facultada para reclamar y, en una eventual decisión favorable, recibir la indemnización de perjuicios.
- **Control de Paletizado o Pallet Control:** Documento interno de transporte que expide la Aerolínea y que tiene como finalidad verificar que la mercancía que se carga por unidad de pallet, corresponda a la manifestada en la Guía Aérea Máster e Hija, con ocasión a la ejecución de un contrato de transporte aéreo de carga.
- **Convención de Montreal:** Significa el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Internacional Aéreo de Carga y pasajeros, suscrito en Montreal el 28 de mayo de 1999.
- **Declaración de Importación:** Documento público expedido por la autoridad de aduana de destino, que tiene como objeto acreditar el ingreso reglamentario y valor de una mercancía a un determinado Estado.

Última actualización Ago-15

Avianca Cargo es una marca comercial de propiedad de Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, sociedad comercial incorporada en la República de Colombia y licenciada para su uso a las aerolíneas Taca International Airlines S.A., incorporada en la República de El Salvador; Líneas Aéreas Costarricenses S.A. Lacsá, incorporada en la República de Costa Rica; Trans American Airlines S.A., incorporada en la República de Perú; Aviateca S.A., compañía incorporada bajo las leyes de Guatemala; Tampa Cargo S.A.S., compañía incorporada bajo las leyes de la República de Colombia; Aerolíneas Galápagos S.A. Aerogal, incorporada bajo las leyes de Ecuador e Islaña de Inversiones S.A. de C.V. incorporada en la República de Honduras.

- **Deducible:** Se define como la participación del asegurado en la pérdida ocasionada por el siniestro que asume con sus propios recursos que para este proceso es de USD \$5,000.
- **Embarcador o Shipper:** Es la persona natural o jurídica, que directa o indirectamente entrega para su embarque a la aerolínea, la carga objeto del transporte.
- **Factura Comercial:** Documento privado que expide el vendedor a favor del comprador y que tiene como objeto acreditar el valor de la mercancía que se transporta.
- **Factura de Venta de Emergencia o Salvamento:** Documento privado que expide el consignatario o la persona autorizada por éste, a través del cual se acredita el valor al cual fue vendida una mercancía objeto de la reclamación de carga con el fin de minimizar los perjuicios alegados.
- **Guía Aérea Hija o House Air Waybill (HAWB):** Documento de transporte que se origina a partir de la existencia de una Guía Aérea Master y que ampara cada embarque individualmente considerado dentro del global que hace parte de un contrato de transporte aéreo de carga. Este documento es expedido por el Agente que hace las veces de consolidador e imparte instrucciones para su desconsolidación.
- **Guía Aérea Máster o Master Air Waybill:** Documento suscrito por la Aerolínea y por el Embarcador, actuando como propietario o en representación de éste, en el cual se establecen las condiciones del contrato de transporte aéreo de carga.
- **Lista de Empaque o Packing List:** Documento privado que debe aportar el embarcador, el cual identifica la carga que se requiere transportar, en sus medidas y peso, con ocasión a la ejecución de un contrato de transporte aéreo de carga.
- **Manifiesto de Carga o Cargo Manifest:** Documento interno de transporte que expide la Aerolínea y que tiene como finalidad verificar que la mercancía que aborda en una aeronave y que corresponde a la señalada en la Guía Aérea Master e Hija, con ocasión a la ejecución de un contrato de transporte aéreo de carga.
- **Manifiesto de Transferencia o Transfer Manifest:** Documento que expide la Aerolínea y que tiene como finalidad identificar plenamente la mercancía que recibe de otra Aerolínea con ocasión a la ejecución de un contrato de transporte aéreo de carga en el cual diferentes Aerolíneas ejecutan trayectos por separado.
- **Módulo de Reclamos:** Herramienta que se encuentra ubicada en nuestra página web www.aviancacargo.com -> Contáctenos -> Reclamaciones de Carga -> Nuevo Reclamo, que tiene como objeto recibir las reclamaciones de carga aérea, sean preliminares o formales, para administrar y organizar las solicitudes de información a las bases por las que viajó la carga y al mismo reclamante.
- **Negación:** Decisión que adopta la Aerolínea frente a un reclamo particular, después de haber analizado los documentos aportados por las bases internas y por el cliente, la cual se deriva de la ausencia de responsabilidad de la Aerolínea.
- **Ofrecimiento:** Decisión que adopta la Aerolínea que sin implicar una admisión de responsabilidad, frente a un reclamo particular, después de haber analizado los

Última actualización Ago-15

Avianca Cargo es una marca comercial de propiedad de Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, sociedad comercial incorporada en la República de Colombia y licenciada para su uso a las aerolíneas Taca International Airlines S.A., incorporada en la República de El Salvador; Líneas Aéreas Costarricenses S.A. Lacsá, incorporada en la República de Costa Rica; Trans American Airlines S.A., incorporada en la República de Perú; Aviateca S.A., compañía incorporada bajo las leyes de Guatemala; Tampa Cargo S.A.S., compañía incorporada bajo las leyes de la República de Colombia; Aerolíneas Galápagos S.A. Aerogal, incorporada bajo las leyes de Ecuador e Isleña de Inversiones S.A. de C.V. incorporada en la República de Honduras.

documentos aportados por las bases internas y por el cliente, por el cual la aerolínea presenta una fórmula de arreglo para finiquitar una reclamación de carga.

- **Prueba de Entrega o Proof of Delivery (POD):** Documento que expide la Aerolínea y que tiene como finalidad identificar plenamente la mercancía que es entregada por ésta al consignatario o a la persona autorizada para el efecto, con ocasión a la ejecución de un contrato de transporte aéreo de carga.
- **Recibo de Bodega o Warehouse Receipt:** Documento que expide la Aerolínea y que tiene como finalidad identificar plenamente la mercancía que recibe ésta de un cliente en origen, con ocasión a la ejecución de un contrato de transporte aéreo de carga.
- **Reclamo de Carga Aérea por Daño:** Es la manifestación por escrito que presenta un cliente a la Aerolínea por la avería presentada en su mercancía durante en el manejo de su carga. Este tipo de reclamaciones debe ser elevada ante la Aerolínea dentro de los Catorce (14) días calendario siguientes al arribo del vuelo o de la fecha en la que debió hacerlo o de la fecha en que se detuvo el transporte.
- **Reclamo de Carga Aérea por Demora:** Es la manifestación por escrito que presenta un cliente a la Aerolínea por el retraso en la entrega de su mercancía en destino. Este tipo de reclamaciones debe ser elevada ante la Aerolínea dentro de los Veintiún (21) días calendario siguientes al arribo del vuelo o de la fecha en la que debió hacerlo o de la fecha en que se detuvo el transporte.
- **Reclamo de Carga Aérea por Otros:** Todo Reclamo de Carga Aérea que se fundamenta en razones diferentes a Daño, Pérdida, Saqueo o Demora, Este tipo de reclamaciones debe ser elevada ante la Aerolínea dentro de los Dos (2) años siguientes al arribo del vuelo o de la fecha en la que debió hacerlo o de la fecha en que se detuvo el transporte.
- **Reclamo de Carga Aérea por Pérdida:** Es la manifestación por escrito que presenta un cliente a la Aerolínea por el extravío de la totalidad de la mercancía transportada. Este tipo de reclamaciones debe ser elevada ante la Aerolínea dentro de los Ciento Veinte (120) días calendario siguientes al arribo del vuelo o de la fecha en la que debió hacerlo o de la fecha en que se detuvo el transporte.
- **Reclamo de Carga Aérea por Saqueo:** Todo Reclamo de Carga Aérea que se fundamenta en la sustracción parcial de la mercancía transportada. Este tipo de reclamaciones debe ser elevada ante la Aerolínea dentro de los Catorce (14) días calendario siguientes al arribo del vuelo o de la fecha en la que debió hacerlo o de la fecha en que se detuvo el transporte.
- **Reclamo de Carga Preliminar:** Es aquel Reclamo de Carga Aérea respecto del cual aún el solicitante no ha indicado el valor reclamado. Los reclamos preliminares únicamente dan lugar a la interrupción de términos.
- **Reclamo de Carga Formal:** Es aquel Reclamo de Carga Aérea respecto del cual el solicitante ha señalado el valor reclamado. Los reclamos formales dan lugar a la consecución y análisis de los documentos de transporte para proveer una decisión.

Última actualización Ago-15

Avianca Cargo es una marca comercial de propiedad de Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, sociedad comercial incorporada en la República de Colombia y licenciada para su uso a las aerolíneas Taca International Airlines S.A., incorporada en la República de El Salvador; Líneas Aéreas Costarricenses S.A. Lacsá, incorporada en la República de Costa Rica; Trans American Airlines S.A., incorporada en la República de Perú; Aviateca S.A., compañía incorporada bajo las leyes de Guatemala; Tampa Cargo S.A.S., compañía incorporada bajo las leyes de la República de Colombia; Aerolíneas Galápagos S.A. Aerogal, incorporada bajo las leyes de Ecuador e Isleña de Inversiones S.A. de C.V. incorporada en la República de Honduras.

- **Reporte de Ajustador Independiente:** Documento privado que elabora una persona natural o jurídica, especializada en la materia, a través de la cual certifica las causas y valor del daño ocurrido en una mercancía, con ocasión de la ejecución de un contrato de transporte aéreo de carga.
- **Reporte Interno de Daños:** Documento privado a través del cual, el consignatario o la persona autorizada por éste, detalla plenamente las causas de daño presentado a una mercancía con ocasión de la ejecución de un contrato de transporte aéreo de carga.
- **Solicitud de Reconsideración:** Oportunidad que tienen los consignatarios o las personas autorizadas por éste, para solicitar la revisión de una Negación que se haya proferido por la Aerolínea.

Última actualización Ago-15

Avianca Cargo es una marca comercial de propiedad de Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, sociedad comercial incorporada en la República de Colombia y licenciada para su uso a las aerolíneas Taca International Airlines S.A., incorporada en la República de El Salvador; Líneas Aéreas Costarricenses S.A. Lacsá, incorporada en la República de Costa Rica; Trans American Airlines S.A., incorporada en la República de Perú; Aviateca S.A., compañía incorporada bajo las leyes de Guatemala; Tampa Cargo S.A.S., compañía incorporada bajo las leyes de la República de Colombia; Aerolíneas Galápagos S.A. Aerogal, incorporada bajo las leyes de Ecuador e Isleña de Inversiones S.A. de C.V. incorporada en la República de Honduras.