

1. Air Canadá

- **Link:** <https://www.aircanada.com/cargo/customer-support/submit-a-claim>
- **Procedimiento**

How it works

1 Submit an Intent to Claim

There are standard time limits for making formal air carriage claims, as specified below. If you need extra time to submit a formal claim and required documentation, you can submit an Intent to Claim in the meantime to ensure your case is considered. All outstanding transportation charges must first be paid before any claim can be considered.

Shipments within Canada

A written Intent to Claim can be filed by the consignor, consignee, or designee, as follows:

- For damages: within 15 days of receiving goods, by consignee only.
- For delays: within 21 days of receiving goods.

 [Download the Intent to Claim form](#)

International shipments

A written Intent to Claim is filed as follows:

- For damages: within 14 days of receiving goods, by consignee only.
- For delays: within 21 days of receiving goods.
- For losses: within 120 days from the date of the air waybill.

To file your intent to claim, email the completed form to

➤ cargo.claimintents@aircanada.ca. You will receive an email confirming that your Intent to Claim has been received.

2 Complete the formal claim

Delayed shipments

 [Download the Service Failure Claim form](#)

Damaged, lost, or pilfered shipments

 [Download the Cargo Loss or Damage Claim form](#)

For your formal claim to be considered, the applicable formal claim form must be completed in full and the minimum required documents, listed in the section below, must be submitted. In addition, we strongly advise you to provide all the supporting documentation you can to help support your claim.

2. Air Europa

- **Link:** <https://www.aireuropa.com/co/es/complaints-compliments>
- **Procedimiento**

Seleccione la opción de reclamación y diligencie el formulario.

Atención al cliente

Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

 Con el fin de ayudar a la pronta gestión de su caso, por favor, **le rogamos que no envíe un recordatorio ni duplique la solicitud**. Le aseguramos que su petición será procesada lo antes posible.

☒ Reclamación ☐ Felicitación ☐ Sugerencia

Datos personales

Motivo consulta *



Idioma de la respuesta *



Tratamiento *



Nombre *

Primer apellido *

Segundo apellido

Tipo de documento *



Número de documento *

País *

Prefijo *



Teléfono *

Email *

Localizador

3. Copa Airlines

- **Link:** <https://www.copaair.com/es-us/atencion-al-cliente/servicio-al-cliente/>
- **Procedimiento**

Seleccione la opción 3 comentarios o reclamos y diligencie el formulario



Comentarios o reclamos

Nuestro equipo de Servicio al Cliente te brindará respuesta en un plazo máximo de 15 días.

[Llenar formulario](#)

 Español (Latinoamérica) ▾

[Centro de Ayuda](#) > [Enviar una solicitud](#)

Envíanos tus quejas y reclamos

Correo electrónico *

Confirmación correo electrónico *

¿Por qué nos contactas? *

- ▾

Número de teléfono

Asunto *

Comentarios Adicionales *

Por favor describa en detalle cómo podemos ayudarlo con su solicitud.

Archivos adjuntos(opcional)

4. Latam Airlines

- **Link:** <https://www.latamcargo.com/es/customercare>
- **Procedimiento**

Seleccione la opción de reclamación formal y luego seleccione el enlace del formulario

Atención al cliente

CONTACT CENTER	+
CUSTOMER CARE	+
SOLICITUD DE GUIAS AEREAS	+
RECLAMO FORMAL (SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN)	^

En caso de faltante, merma, daño o pérdida de condición de la carga puedes presentar un reclamo por escrito completando el formulario en el siguiente enlace: [formulario reclamos formales](#)

Por favor revisa los documentos necesarios para presentar tu reclamo en los siguientes enlaces:

[Documentos requeridos reclamos internacionales](#)

[Documentos requeridos reclamos domésticos](#)

También puedes consultar por los tiempos de respuesta y las condiciones generales de un reclamo formal en los siguientes enlaces:

[Instrucciones para presentar un reclamo](#)

[Condiciones del contrato doméstico Colombia](#)

[Tiempos de respuesta](#)

5. Lufthansa

- Link: <https://www.lufthansa-cargo.com/login>
- Procedimiento

Save time: Submit your Claims and Feedbacks via eServices

Just log in to the portal as usual and choose the appropriate icon for “Preliminary Claims” (1) “Claims” (2) or “Your Feedback” (3) on the home page under <http://eservices.lufthansa-cargo.com/LoginPage.jsp>

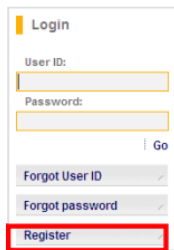


Your benefits:

- access any time 24/7
- single, self explanatory templates
- direct access to dedicated expert teams
- immediate, automatic confirmation of receipt
- 100% electronic and paperless process (cost saving)
- **eClaims:** processed within 10 business days only; online status tracking; automated
- **eFeedback:** your concerns, compliments, suggestions are processed within 7 business days only

Please note, for any urgent operational matter and inquiry related to shipments in transportation, please contact your local Lufthansa Cargo office as usual.

Don't have an eServices sign in yet?



- Once signed in on our home page click on the button “Register” in the left frame.
- Simply fill out the user registration and click on submit.
- You will receive your eService sign in via e-mail within 2 business days.

Please contact your local **LH Cargo sales representative** or our **eChannel Team** (echannelsupport@dlh.de) in case you need further assistance



Lufthansa Cargo

Networking the world.

6. Mas Air

- **Link:** <https://www.masair.com/reclamos.html>
- **Procedimiento**

Pre Claims / Claims

MATRIZ DE PUNTOS DE CONTROL:

Responsable	Nombre del control	Descripción del Control
Customer Care	1. Recepción de Pre-Reclamación	Recibirá y verificará la Pre-Reclamación, Enviar a preclaims@masair.com
Customer Care	2. Recepción de Reclamación Formal	Recibirá y verificará la Reclamación Oficial. Enviar a claims@masair.com
		En la siguiente hoja encontrará los vínculos para bajar los formatos de
		Reclamación

Lea el instructivo y diligencie el formulario

Información/datos que podrá incluir como referencia a su reclamación

Claim Application

AWB Number [Link](#)

Origin Destination AWB Wt: Pcs

Flight Number Flight Date Delivered Wt: Pcs

Flight Date Currency * Select HAWB Wt: Pcs Count

Agent Shipper Consignee AWB Type

Claim Details :

Claim Type Claim Date *

Claim Amount * Total Mishandling Pcs * Total Mishandling Wt *

Currency * Commodity Description Claim Station

Handled By Container Defects Insurance Policy Number

Reason for Claim Insurance Amount

Claimant Details :

Full Name * Mobile *

Phone * e-mail *

Fax Address *



✓ Formato Pre Reclamación aquí

✓ Formato Reclamación aquí

7. Plus Ultra

- **Link:** <https://plusultra.com/reclamaciones/>
- **Procedimiento**

Descarga aquí la hoja de reclamaciones y **Descarga aquí** la versión en Inglés. Podrás hacérsola llegar a través del correo electrónico atencioncliente@plusultra.com o por correo postal a Avenida de Europa 22, Piso 3, 28108 Alcobendas, Madrid (España).

También puedes rellenar el siguiente formulario:

Nombre	Apellidos
Email	Teléfono
Asunto	

☐ Acepto los **Términos y Condiciones de uso**


Privacidad - Términos

8. UPS

- **Link:** <https://www.ups.com/co/es/support/file-a-claim.page>
- **Procedimiento**

¿Qué debo hacer si mi paquete está dañado?

Si ha recibido un paquete dañado, tendrá que ponerse en contacto con el remitente para iniciar una reclamación.

Si usted es el remitente, deberá ponerse en contacto con su oficina más cercana de UPS. Tendrá que enviar los siguientes documentos a la oficina de reclamaciones:

- Una factura, con su firma, por los bienes dañados.
- Una copia de la factura o extracto original que muestre el valor de la mercancía.
- Una copia del recibo original del envío.

Contáctenos >