

Paso a paso del proceso del nuevo portal

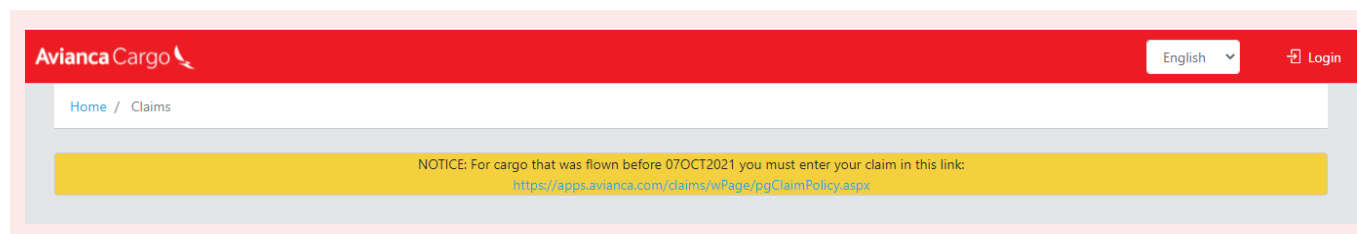
Estimado Cliente:

Queremos comunicarle que las Aerolíneas de **Avianca Cargo** a partir del **7 de octubre** contarán con una nueva herramienta electrónica, la cual entrará a reemplazar la actual plataforma para la **recepción de reclamos en línea**. De esta manera, Avianca Cargo busca facilitar el proceso de ingreso de avisos de Reclamos de Carga a todos nuestros clientes y ajustadores de seguros.

Puntos para tener en cuenta

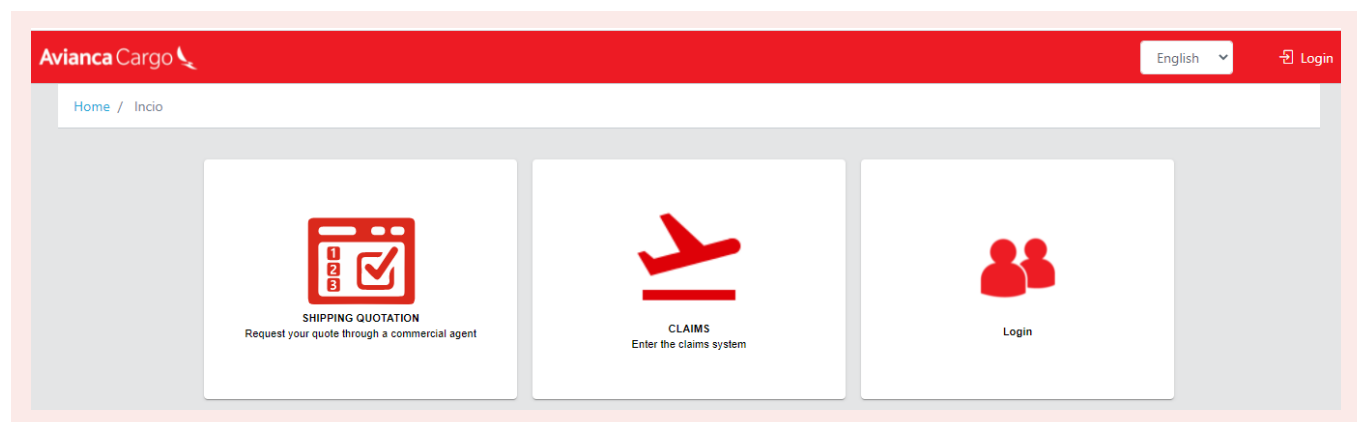
Por favor tenga en cuenta que en el nuevo portal **sólo podrá ingresar reclamos relacionados con guías áreas que hubiesen volado después del 7 de octubre de 2021**, para fechas anteriores deberá remitirse al antiguo portal, es decir, al siguiente link:

<https://apps.avianca.com/claims/wPage/pgLogin.aspx>

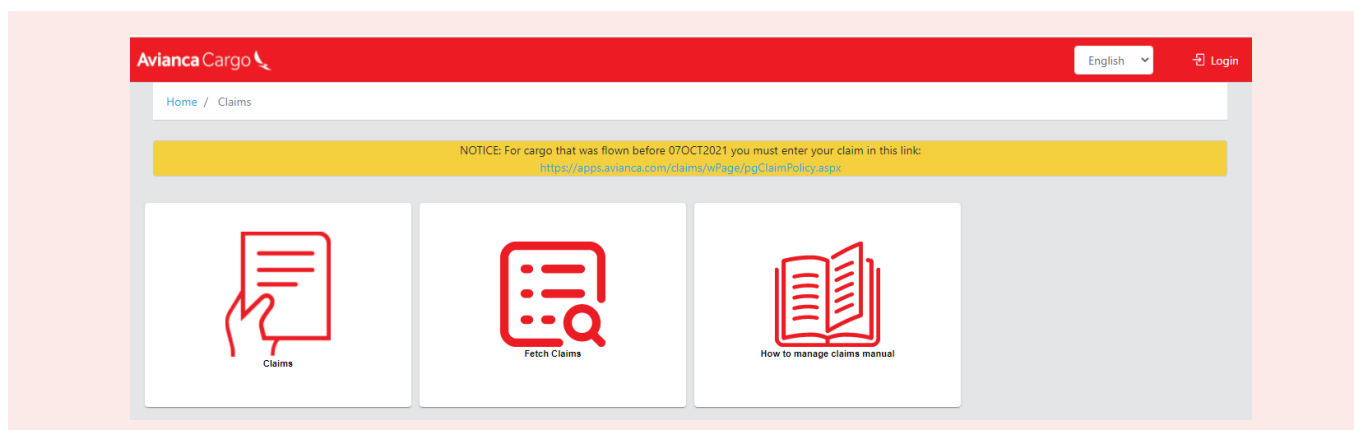


La presentación de reclamaciones en el nuevo portal puede efectuarse realizando los siguientes pasos:

1. Acceder a la página web <https://cargoapps.aviancacargo.com/#/home/home>
2. Seleccionar la opción “Claims”

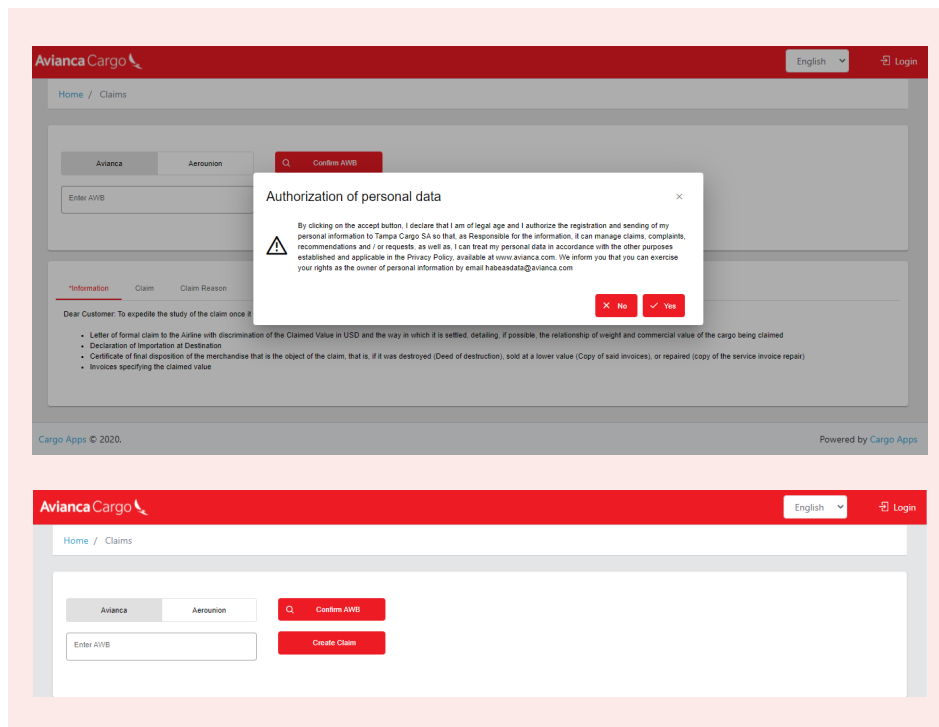


3. Una vez seleccionada esta opción aparecerá una ventana con las opciones “Reclamos” y “Consultar reclamaciones”



4. Escoger “Reclamos” para ingresar un nuevo reclamo o “Consultar Reclamación” si desea formalizar o actualizar los datos de algún reclamo previamente creado.

5. Si lo que desea es ingresar una nueva reclamación, por favor, acepte la **Autorización de Datos Personales**, posteriormente ingrese el número de **Guía Aérea Master** sobre la cual desea radicar el reclamo y seleccione la opción “Confirmar AWB”.



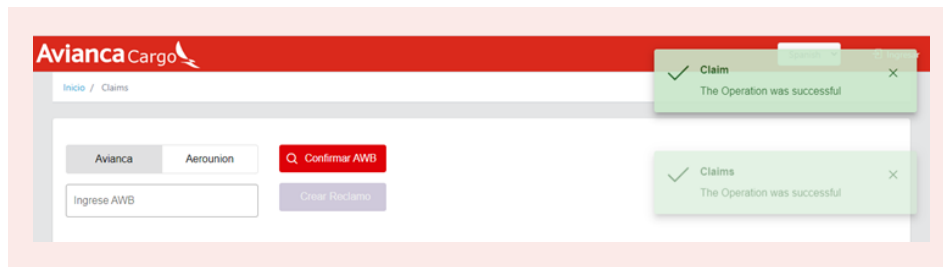
6. Después de **confirmar el número de AWB** en el sistema, lea con atención la información señalada en la pestaña de **“Información”** y posteriormente ingrese los datos de la reclamación en las pestañas **“Reclamación”**, **“Motivo Reclamo”** y **“Documentación”**.

The screenshot shows the Avianca Cargo Claims portal. At the top, there's a red header with the Avianca Cargo logo. Below it, a navigation bar shows 'Home / Claims'. A yellow notification box in the top right corner states: 'Claims: There are NO claims in progress for this AWB'. The main content area has a form with two tabs: 'Avianca' and 'Aerounion'. Under 'Avianca', there's a 'Confirm AWB' button and a 'Create Claim' button. A text input field labeled 'Enter AWB' contains the number '72911112393'. Below the form, there's a section titled 'Information' with a list of documents to be provided: 'Letter of formal claim to the Airline with discrimination of the Claimed Value in USD and the way in which it is settled, detailing, if possible, the relationship of weight and commercial value of the cargo being claimed', 'Declaration of Importation at Destination', 'Certificate of final disposition of the merchandise that is the object of the claim, that is, if it was destroyed (Deed of destruction), sold at a lower value (Copy of said invoices), or repaired (copy of the service invoice repair)', and 'Invoices specifying the claimed value'. The footer shows 'Cargo Apps © 2020.' and 'Powered by Cargo Apps'.

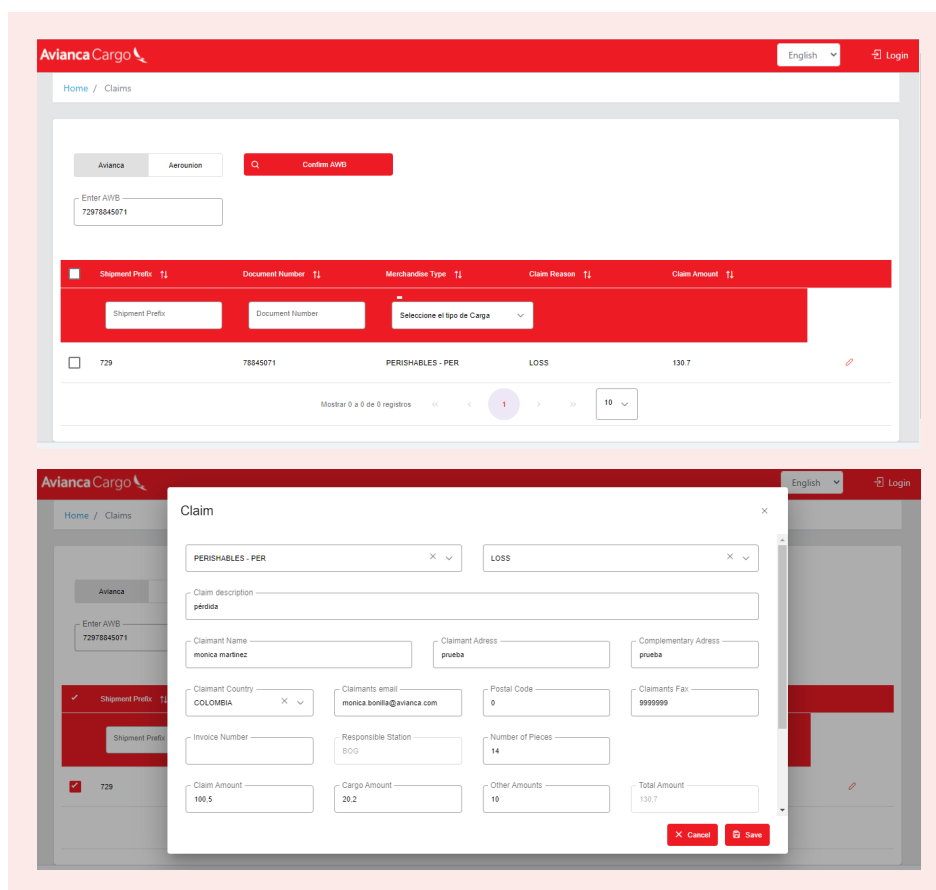
7. Tenga en cuenta que en la pestaña **“Documentación”** podrá adjuntar los documentos recomendados en la pestaña de **“Información”**.

Posteriormente, deberá seleccionar **“Add Claim”** y **“Crear Reclamo”** para que el mismo sea creado de manera correcta.

The screenshot shows the Avianca Cargo Claims portal with the 'Documentation' tab selected. The top navigation bar shows 'Información', 'Reclamación', 'Motivo Reclamo', and 'Documentación'. The main content area has a form with a 'Seleccionar Archivo' button. Below it, there's a table with columns: 'Nombre Archivo', 'Descripción Archivo', and 'Operación Archivo'. An 'Add Claim' button is visible. Below the table, there's a form with fields: 'Número Guía', 'Nombre del Reclamante', 'Tipo Mercancía', and 'Motivo Reclamo'. The values entered are: '20253949140', 'monica martinez', 'Tarifas ALL IN', and 'PERDIDA'. A red circle icon is visible next to the 'Motivo Reclamo' field.



8. Si al momento de ingresar el reclamo no se indica ningún valor, el reclamo quedará en estado preliminar, por lo tanto, para que el mismo sea estudiado por Avianca Cargo deberá ingresar a la opción **“Consultar reclamaciones”** para realizar la formalización del mismo indicando el valor reclamado.



9. Una vez se ha finalizado la creación del reclamo, el cliente recibirá un acuse de recibo y si el mismo fue formalizado correctamente se asignará al analista legal correspondiente a quién deberá contactar para continuar con el proceso del estudio de la solicitud.