

El presente proceso se estructura y fundamenta en las condiciones contractuales, políticas y procesos corporativos de **SUNRISE CARGO SAS** (En adelante, SUNRISE), en lo dispuesto en los tratados internacionales en materia de transporte de carga y en las normas nacionales pertinentes, destacando de manera especial lo concerniente a los términos de caducidad del periodo de reclamación, los cuales deben ser observados y aplicados por todos los involucrados en una operación de transporte internacional de carga.

## 1. Generalidades.

1.1. Los reclamos a SUNRISE deben ser radicados oportunamente, dentro de los tiempos legales y/o contractuales pertinentes, de lo contrario el reclamo podrá ser considerado extemporáneo. Según el modo de transporte, los plazos legales son los siguientes:

A. Tratándose de transporte de carga vía marítima, cualquier reclamo ante la naviera debe serle radicado por el interesado a más tardar dentro de los tres (3) días calendarios siguientes a la entrega de la carga por parte de la naviera al consignatario en el puerto de arribo. El incumplimiento de este plazo genera que los reclamos sean considerados extemporáneos.

B. Tratándose de transporte de carga vía terrestre en Colombia, cualquier reclamo ante el transportador terrestre debe serle radicado por el interesado a más tardar dentro de los tres (3) días calendarios siguientes a la entrega de la carga por parte de dicho transportador al consignatario en destino final. De lo contrario los reclamos podrían ser considerados extemporáneos.

C. Tratándose de transporte de carga vía aérea, los plazos para reclamar son los siguientes: i) Saqueo y Daños, catorce (14) días calendario siguientes a la llegada del embarque a su destino, del día en que la aeronave hubiere debido llegar, o de la parada del transporte. ii) Demora, veintiún (21) días calendario siguientes a la llegada del embarque a su destino, del día en que la aeronave hubiere debido llegar, o de la detención del transporte. iii) Pérdida (incluida la ausencia de entrega) dentro de los ciento veinte (120) días siguientes a la fecha de expedición de la guía aérea.

El incumplimiento de estos plazos genera que los reclamos sean considerados extemporáneos.

La expresión “Destino” se refiere al acto de entrega de la carga por parte de la aerolínea al destino final señalado en la guía aérea, tal como: Entrega directa; Depósito de Aduanas o Privado; Usuario de Zona Franca; entre otros.

Por lo anterior, cualquier reclamo ante SUNRISE debe serle radicado con la suficiente antelación a los plazos antes mencionados.

1.2. Los reclamos deben ser realizados en debida forma y de manera oportuna por los destinatarios o consignatarios de las cargas, según corresponda, por escrito, adjuntando los soportes documentales correspondientes.

1.3. Los reclamos a SUNRISE son independientes de los reclamos que deben efectuarse en virtud de la póliza de seguro de mercancías que haya tomado el reclamante o interesado en la carga.

SUNRISE en ningún caso es responsable por los deducibles de las pólizas de seguro tomadas por sus clientes.

1.4. En ningún caso los clientes podrán compensar de la cartera valores derivados de reclamos, ni podrán aducir la presentación de un reclamo como excusa para incumplir sus compromisos de cartera y/o crediticios ante SUNRISE, debiendo pagar oportunamente las facturas de SUNRISE.

La atención de los reclamos por parte de SUNRISE tiene por presupuesto básico que los clientes se encuentren a paz y salvo.

## **2. Procedimiento.**

Para efectos del proceso de reclamos se entenderá por “Reclamo” la solicitud escrita del reclamante que especifique y/o cuantifique económicamente el valor reclamado y en la cual se relacione suficientemente los hechos generadores de la solicitud.

2.1. Una vez SUNRISE reciba el reclamo, adelantará las acciones tendientes a recaudar la información y documentos necesarios para su análisis.

El recaudo de la información y los documentos que deben ser aportados por el reclamante junto a la reclamación, suspenderá los términos aquí señalados para resolver el reclamo; dichos términos se reanudarán una vez la información y/o documentación sea recibida por SUNRISE.

2.2. Una vez radicado el reclamo ante SUNRISE, este remitirá al reclamante una comunicación acusando recibo e informando que una respuesta formal le será comunicada dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de recibo del reclamo.

2.3. SUNRISE adelantará dentro del plazo antes señalado el respectivo análisis del reclamo, y emitirá una comunicación al reclamante informando sus conclusiones. Este término puede ser prorrogable por términos iguales si las circunstancias del reclamo así lo ameritan, lo cual será informado al reclamante de manera oportuna y por escrito.

## **3. Pagos.**

En el evento que en virtud de una reclamación SUNRISE determine efectuar un pago, el mismo se efectuará en la manera y oportunidad en que ambas empresas previamente lo acuerden o definan.