

Fecha: 18 de Julio de 2019

Circular: TD 035/2019

Anexos: ninguno

Asunto: Criterios y plazos para la aceptación de notificaciones y reclamaciones de averías, daños y faltantes en mercancías.

A NUESTROS CLIENTES Y AMIGOS:

P R E S E N T E

Por medio de la presente y enviando un cordial saludo, con la intención de poder atender en tiempo y forma cualquier notificación o reclamo que se presente en el estado de las mercancías que se hayan despachado a la importación o exportación a través de la Agencia Aduanal Montalvo, nos permitimos indicar los criterios y plazos en los cuales procederá la aceptación de dichas notificaciones o reclamos.

Averías, daños físicos y faltantes:

- El reclamo en daños físicos externos en empaques terciarios que son percibidos a la vista deben quedar documentados en la papeleta de entrega de lo contrario no serán admitidos.
- Los daños físicos que no pueden ser percibidos en el momento de la entrega por que se presentan en los empaques primarios o secundarios deberán notificarse en los próximos 10 días siguientes a la entrega anexando la evidencia del momento de la detección de la avería.
- En temas de faltantes y mercancía de menos deben ser notificados en un periodo máximo de 7 días a partir de la entrega y procederá la investigación solo en los siguientes casos:
 - a) Que los empaques terciarios cuenten con cinta de Montalvo.
 - b) Que en el momento de la entrega se haya reportado una violación en el empaque terciario y no cuente con cinta de Montalvo.
 - c) Que el faltante se localice en las cajas de restos inspeccionadas por Montalvo.
- Cualquier daño que surja durante la entrega de las mercancías deberá ser reportado en ese momento y documentado en la papeleta de entrega.

En los casos en que se requiera como evidencia un video de los recintos fiscalizados de la aduana, el tiempo máximo para solicitarlo es de 30 días a partir de la liberación de las mercancías, ya que es el tiempo estipulado por los almacenes para mantener las grabaciones.

Mercancías con control de temperatura

- En los casos que se reporten desviaciones de temperatura, estas deberán notificarse en un plazo máximo de 45 días a partir de la entrega de la mercancía, así como solicitar la información referente a las gráficas de temperatura.

Respecto a otra situación en particular, se estará solicitando de nuestra parte los videos de las mercancías durante su permanencia en los recintos fiscalizados como evidencia para atender cualquier reporte de su parte.

Sin más por el momento, agradecemos su atención y nos reiteramos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración a la presente.

A T E N T A M E N T E

MONTALVO CONSULTORES INTERNACIONALES, S.C.