

C-LAP-COM-2025-0566

Callao, 05 de agosto del 2025

Señora
Cristina Torres
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 31 de julio de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11289.

En referencia al daño que habría sufrido los envoltorios (03 cajas) de su pertenencia durante el proceso de inspección, permítanos informarle que como operadores de este terminal buscamos que los pasajeros, usuarios y público en general reciban el mejor servicio y trato posible, toda vez que la experiencia de nuestros pasajeros es fundamental y parte de nuestra cultura corporativa.

En ese sentido, permítanos señalar que luego de revisar los hechos descritos en su comunicación, lamentamos sinceramente el incidente acontecido con sus 03 cajas en nuestro terminal.

Por lo antes expuesto, hemos resuelto declarar fundado su caso y **devolverle el monto correspondiente al costo de los 03 envoltorios (mismas características de las cajas, material y modelo)** que fuera dañada el pasado 31 de julio.

Cabe resaltar que nuestra representada solicita boletas y/o facturas para la entrega de montos compensatorios, razón por la cual para poder acceder a su solicitud necesitamos las constancias de estos.

Permítanos reiterarle las disculpas del caso por el incidente citado en su reclamo. De igual modo, reiteramos nuestro compromiso de seguir ofreciendo un servicio de calidad a todos los pasajeros y usuarios.

Finalmente, debemos indicar que de conformidad con lo establecido la sección III del 'Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN', documento que se encuentra publicado en nuestra página web y al que puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/ositran> en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración¹ o Apelación², ante LAP, contra la presente carta de respuesta, dentro

¹ El plazo para que la Entidad Prestadora se pronuncie sobre un Recurso de Reconsideración es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, y dicho recurso impugnatorio debe sustentarse con una nueva prueba.

² El plazo para que la Entidad Prestadora eleve un Recurso de Apelación para su evaluación del OSITRAN, en segunda instancia, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación.

del plazo de quince (15) días útiles, contados a partir del siguiente día hábil de la notificación de nuestra carta. Para tal efecto, deberá presentar el respectivo recurso de impugnación mediante una carta o correo electrónico remitido a las siguientes direcciones: mesadepartesvirtual@lima-airport.com y/o reclamos@lima-airport.com; asimismo puede contactarse con nuestro personal, dentro del horario establecido, a través de la línea telefónica de reclamos (517-2400).

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.



JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General



ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación