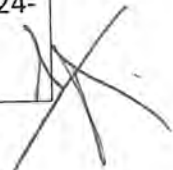


ANEXO UNICO
FORMATO DE PRESENTACION DE LAS POLITICAS DE COMPENSACION

POLITICAS DE COMPENSACION			
Concesionario/ Permisionario:	Aéreo Calafia S.A. de C.V.	Vigencia :	A partir del 15 de Noviembre de 2017.
1. Procedimiento para Obtener Compensaciones o Indemnizaciones:			
<p>En los casos de retrasos atribuibles e imputables únicamente a la Aerolínea inferiores a 4 horas para el otorgamiento de las compensaciones, se observara lo dispuesto en el punto 2 y 3 de las presentes políticas, según resulte aplicable al caso en concreto del pasajero.</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p>Tratándose del otorgamiento de indemnizaciones en los caso que resulten legalmente aplicables en retrasos atribuibles e imputables únicamente a la Aerolíneas superiores a 4 horas, así como en cancelaciones de vuelo atribuibles e imputables únicamente a la Aerolínea, estarán a disposición de los pasajeros a través de medios electrónicos y/o por conducto del jefe de Aeropuerto o encargado del área de atención a pasajeros en el aeropuerto, los formularios para solicitar su indemnización, y le será proporcionada la dirección de correo electrónico o liga de internet a la cual el pasajero deberá enviar el formulario debidamente llenado y completado junto con la documentación que requiera la Aerolínea a efecto de obtener la indemnización correspondiente.</p> <p>Para solicitar el cupón de descuento, el pasajero deberá llenar todos los campos del formulario contenido en la pagina WEB de la Aerolínea con información correspondiente en www.calafiaairlines.com/compensacion, se deberá solicitar la compensación del caso, dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha del vuelo afectado.</p> <p>Posteriormente, dentro de los siguientes 10 días naturales a la solicitud de compensación, un agente de nuestro equipo de atención a clientes contactara al pasajero, ya sea por medios físicos o electrónicos, para hacerle llegar su cupón en caso de que la afectación por retraso haya sido atribuible en forma definitiva a la Aerolínea. Dichos cupones tendrán una vigencia de 30 días naturales para hacer redimidos. Cualquier duda que se tenga podrán ser respondidas a través de la línea de atención al cliente (Call Center) 01-800-560-3949 o en los teléfonos de las oficinas de venta de boletos de la Aerolínea en la ciudad de La Paz al 612-128-5414 y Cabo san Lucas al 624-144-4250.</p>			



2. Descuentos que se otorgaran a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:

- Para retrasos superiores a 1 hora e inferiores a 2 horas por los que la Aerolínea deba responder, los pasajeros podrán solicitar un cupón equivalente al 5% del precio pagado por el Boleto.
- Para retrasos superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas por los que la Aerolínea deba responder, los pasajeros podrán solicitar un cupón equivalente al 7.5% del precio pagado por el Boleto.
- Los cupones de descuento estarán sujetos a las siguientes condiciones y políticas:
 - a. Solo se podrán utilizar para un vuelo posterior en la misma ruta (mismo origen y destino final contratado).
 - b. Aplica solo para el pago de la tarifa disponible de la Aerolínea.
 - c. No serán transferibles.
 - d. No serán acumulables.
 - e. No serán canjeables por efectivo.
 - f. Una vez redimido el monto del cupón de descuento conforme a las presentes políticas no podrá solicitarse su devolución o reintegro.
- No valido para viajar en puentes, días festivos y/o temporadas altas asignadas por Calafia Airlines que son: del 17 al 20 de noviembre de 2017, del 15 de diciembre de 2017 al 10 de enero de 2018, del 02 al 05 de febrero de 2018, del 16 al 19 de marzo de 2018, del 23 de marzo al 09 de abril de 2018, del 27 de abril al 01 de mayo de 2018, del 22 de junio al 20 de agosto de 2018, del 16 al 19 de noviembre de 2018 y del 14 de diciembre de 2018 al 10 de enero de 2019.

3. Alimentos y Bebidas:

En caso de existir una cancelación imputable a la Aerolínea, los pasajeros afectados tendrán derecho a recibir por parte de la aerolínea un cupón canjeable por alimentos y bebidas donde se presenta la afectación, deberán ser proporcionados de acuerdo al tipo de alimentos correspondientes al horario de la afectación (desayuno, comida o cena).

En el caso de aeropuertos en los que la aerolínea tenga acuerdos comerciales con los establecimientos que proporcionan alimentos dentro del aeropuerto, la Aerolínea informara en que establecimiento podrán darle dichos alimentos al pasajero afectado. Donde no haya acuerdos comerciales con algún establecimiento la empresa lo proporcionara directamente.

4. Hospedaje:

Se otorgara hospedaje a aquellos pasajeros que sean afectados por cancelaciones

imputables a la Aerolínea y genere la necesidad de pernoctar. En caso de que su lugar de residencia sea en la misma ciudad donde se ocasiono la cancelación se ofrecerá transporte. En el caso de pasajeros que requieran hospedaje y transporte la Aerolínea los otorgara en los establecimientos que determine por medio de hoteles y transportistas que comercialice servicios a precios regulares y/o de bajo costo y/o clase turista. Ningún servicio de hotel o transporte señalado será proporcionado bajo conceptos V.I.P, Luxury o cualquier otro similar.

El Jefe del Aeropuerto solicitara al pasajero afectado llenar los formatos o formularios correspondientes que indique la solicitud del servicio otorgado.

5. Políticas adicionales:

Se apoyara a los pasajeros afectados con servicios de llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

Las presentes políticas estarán a disposición de los pasajeros en la pagina de internet, www.calafiaairlines.com.

Fecha: 14 de noviembre de 2017



Lic. Enrique Mora y Medrano
Representante Legal
Aereo Calafia S. A. De C.V.

Registro Dirección General de
Aeronáutica Civil

16/NOV/2017



RAÚL LÓPEZ ARANTES



Firma P/oficio 415-396/17 del
05/OCT/2017