

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

TROPIC AIR LIMITED:

Vigencia:

A partir del 8 de Enero de 2019

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

1.1 En los casos de demoras atribuibles e imputables a la aerolínea inferiores a 4 horas para el otorgamiento de las compensaciones, se observará lo dispuesto en el punto 2 y 3 de las presentes políticas, según resulte aplicable al caso en concreto del pasajero.

1.2 Tratándose de otorgamiento de indemnizaciones en los casos que resulten legalmente aplicables en demoras atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea 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 / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero 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 en su caso requiera la aerolínea a efecto de obtener la indemnización correspondiente. Todas las indemnizaciones serán otorgadas al pasajero dentro de los diez días posteriores a la fecha en que el pasajero realice el en vivo del formulario debidamente llenado y completado.

2. Descuento que se otorga a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:

2.1 En los casos de demoras atribuibles a la aerolínea superiores a 1 hora e inferiores a 4 horas, será otorgado al pasajero un descuento para un vuelo posterior y hacia cualquier destino a través de un saldo electrónico (en adelante Voucher Electrónico), que podrá aplicar como descuento en la tarifa del boleto acorde a los montos y supuestos siguientes; además de llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

- I. En demoras superiores a 1 hora e inferiores a 2 horas, se le otorgará al pasajero afectado, un Voucher Electrónico por un valor de \$50.00 MXN como compensación.
- II. En demoras superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas, se le otorgará al pasajero afectado, un Voucher Electrónico por un valor de \$250.00 MXN, siempre que el equivalente al 7.5% del precio del boleto sea inferior a esta última cantidad. Si el 7.5 % del monto del boleto del pasajero resulta mayor a \$250.00 MXN, se le otorgará al pasajero afectado un Voucher Electrónico por el monto correspondiente al 7.5% del valor del boleto de transporte aéreo comprado

2.2 En el caso de demoras superiores a 4 horas por causas atribuibles únicamente a la aerolínea, así como tratándose de cancelaciones de vuelo por responsabilidad atribuible exclusivamente a la aerolínea, el pasajero, a su elección, podrá acceder a alguna de las siguientes opciones:

- a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- c) Transporte en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, la aerolínea deberá cubrir, además una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

2.3 El Voucher Electrónico, referido en el presente capítulo contará con las siguientes características:

- Es intransferible y a nombre del pasajero afectado por la demora o cancelación de vuelo.
- A partir de que el pasajero reciba el Voucher Electrónico, contará con 30 días naturales para hacerlo válido (vía telefónica) desde México en servicios a precios regulares y/o de bajo costo y/o clase turista. Ningún servicio de hotel o transporte señalado en el presente punto será proporcionado bajo conceptos V.I.P., Bussines class, Luxury o cualquier otro similar.

El pasajero solicitará al Jefe del Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, el alojamiento y transporte correspondiente, y deberá llenar los formatos o formularios que le indique la aerolínea para su otorgamiento.

5. Políticas adicionales:

No aplica.

Otras disposiciones:

- 1- Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.
- 2- Tienes derecho a cancelar tu vuelo y solicitar la devolución del mismo acorde a las políticas aplicables, siempre que le informes a Tropic Air Limited dentro de las 24 horas posteriores a la compra y siempre que no hayas realizado la documentación de tu vuelo, ya sea por medios electrónicos o en el aeropuerto, de lo contrario no procederá la devolución.
- 3- Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque, se estará lo dispuesto en el punto 2.2 de las presentes políticas.

Las presentes políticas estarán a disposición de los pasajeros en la página de internet www.tropicair.com, así como en el área de atención de pasajeros de la aerolínea ubicados en los aeropuertos.

Fecha: Ciudad de México, 08 de Enero del 2019.

DANIEL EDUARDO FERNANDEZ ANDERSON
REPRESENTANTE LEGAL

Registro Dirección General de Aeronáutica Civil

FECHA: 14-ENE-2019

★ 14 ENE 2019 ★

SUBDIRECCIÓN DE AVIACIÓN
REGULAR
SALIDA

MIGUEL ZAMORA GARCIA

FIRMA P/O.F. 4.1.5.-396/17 DEL 05/02/2017.