

## POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/ Permisionario.  
TAM-LINHAS AEREAS S.A.

Vigencia:  
Indefinida a partir del  
23 de marzo de 2018

### 1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Las compensaciones en caso de demora de vuelos atribuible a la compañía aérea, consideran entre otros, los siguientes servicios; alimentos, bebidas, tarjetas telefónicas, hospedaje y/o transportación según aplique en cada caso.

Para obtener estos servicios antes mencionados, los pasajeros afectados deberán presentarse en mostradores de la línea aérea en el aeropuerto en que haya sucedido la demora para que realicen su registro y se le entregue en ese momento, un cupón canjeable por el servicio aplicable correspondiente.

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

Ver punto tres, cuatro y cinco.

### 3. Alimentos y Bebidas:

Cuando la demora sea superior a una hora la línea aérea pondrá a disposición, a solicitud del pasajero, alimentos y bebidas, en tanto este servicio no afecte a la seguridad del vuelo, no agrave la demora y no perjudique procedimientos de embarque.

En demoras de 2 a 6 horas del itinerario de salida, se entregarán de alimentos y bebidas a través de un cupón de alimentación que podrá ser canjeado en los comercios del aeropuerto con los que la línea aérea tenga convenio.

### 4. Hospedaje:

En demoras de más 6 horas del itinerario de salida en vuelos diurnos (entre 06:00 y 21:59 LT) y demoras mayores a 4 horas en vuelos nocturnos del itinerario de salida (entre 22:00 y 05:59 LT), se compensará con hospedaje en los hoteles cercanos al aeropuerto en que se suscitó la demora y en los cuales exista disponibilidad. Lo anterior a través de un cupón que se le entregara al pasajero en los mostradores y en donde se le indicara el hotel correspondiente.

En caso que la demora se dé cuando los pasajeros se encuentren en salas de espera se enviará a todos los pasajeros al hotel donde estará un representante de la aerolínea que los guiará.

### 5. Políticas adicionales:

En demoras de 1 y 2 horas se le ofrecerá comunicación al pasajero consistente en tarjeta telefónica de pre-pago con saldo de \$30 pesos (moneda nacional) o, en su caso el teléfono de la

oficina para realizar una llamada de máximo 3 minutos o, conexión disponible a internet (en aeropuertos disponibles).

Las políticas de compensación están publicadas en la página de internet latam.com, en la sección "información para tu viaje".

Las mismas ya se encuentran en vigor.

Fecha: 20 de marzo de 2018.



Carlos Campillo Labrandero  
Apoderado Legal  
TAM-LINHAS AEREAS S.A.

Registro Dirección General de  
Aeronáutica Civil

28/ MZO / 2018



FIRMA P/OFICIO 4.1.5.-396/17  
DEL 05/OCT/2017