

ANEXO ÚNICO

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN			
XL Airways France S.A.		Vigencia:	Del 13 de mayo del 2019 al 13 de noviembre del 2019
1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:			
(El concesionario o permisionario deberá detallar el procedimiento para que el pasajero acceda a la compensación o indemnización observando lo dispuesto en la Ley de Aviación Civil)			
Para acceder a la compensación, los pasajeros del vuelo demorado o cancelado deberán acercarse al mostrador de XL Airways France S.A. donde se documentó, todo esto debido a que siempre habrá una persona de la aerolínea dando informes y orientación, en relación al vuelo en cuestión, y desde luego a la protección proporcionada por XL Airways France S.A. . Llámese alimentos, bebidas, descuentos, hospedajes, o transportaciones			
2. Descuento que se otorga a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:			
(En este apartado el concesionario o permisionario deberá señalar el monto de los descuentos que en su caso otorgará por retrasos imputables y el supuesto o los supuestos en los que se otorgarán observando lo dispuesto en la Ley de Aviación Civil)			
En el caso de cancelaciones los descuentos serán como sigue :			
a) 250 euros para todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos;			
b) 400 euros para todos los vuelos intra-comunitarios (por ejemplo, vuelos desde / hacia RUN, FDF, PTP, DZA) de más de 1 500 kilómetros, y para todos los demás vuelos entre 1 500 y 3 500 kilómetros;			
c) 600 euros para todos los vuelos no incluidos en las letras (a) y (b).			
En la determinación de la distancia, la base será el último destino en el que la negación de Abordaje o cancelación, retrasará la llegada del pasajero después de la hora programada.			
3. Alimento y Bebidas:			
(En este apartado el concesionario o permisionario deberá enlistar los alimentos y bebidas que otorgará e caso de que determine un retraso o cancelación imputable, así como el tiempo, modo y lugar de entrega observando lo dispuesto en la Ley de Aviación Civil)			
A continuación el cuadro de alimentos y bebidas proporcionados de acuerdo los tiempos de demora y a los horarios en los que se lleva acabado la demora			
Distancia (Kilometros)	Tiempo de demora	Tiempo de Salida / Periodo del día	A ser ofrecido
Vuelos de 1500 Kilómetros o menos	Entre 2 a 3 horas	Mañana Medio Día Noche	Bebida Bebida Bebida

	> 3 horas	Mañana Medio Día Noche	Desayuno Comida Cena
Vuelos de 1501 Kilómetros o más incluidos vuelos intra- comunitarios	3 horas a 4 horas	Mañana Medio Día Noche	Bebida Bebida Bebida
	> 4 horas	Mañana Medio Día Noche	Desayuno Comida Cena

Cabe mencionar que esto sería proporcionado a los pasajeros por personal de la aerolínea ubicado en los mostradores donde se documenta el vuelo.

4. Hospedaje:

(En este apartado el concesionario o permisionario deberá señalar en qué casos otorgará hospedaje a los pasajeros y las opciones de hoteles que estos tendrán para elegir)

Cabe mencionar que todos nuestros pasajeros tendrán derecho a los mejores hoteles, pero contemplando la ocupación de cada aeropuerto, serán asignados donde halla cupo para recibirlos. Todo esto con el compromiso de que son los mejores hoteles disponibles, debido a nuestra política de calidad a nuestros clientes, y será proporcionado alojamiento en los casos en los que los vuelos sean cancelados; también cabe señalar que en estos casos en todo momento estarán siendo asesorados e informados por personal de XL Airways France S.A. y que nunca se dejará solo al pasajero hasta que se le ingresa al hotel; todo esto debido a que se les da un servicio integral de transportación y alojamiento, así como alimentos y bebidas incluidos en ese alojamiento.

5. Políticas adicionales:

XL Airways France S.A. ha adoptado esta política comercial para mitigar las dificultades para los pasajeros de líneas aéreas durante los retrasos o la cancelación de vuelos en México. Esta política se aplica a los vuelos regulares de XL Airways France S.A. (con números de vuelo SE o XLF) en los aeropuertos mexicanos donde opera XL Airways France S.A.

Comidas adecuadas, refrigerios, alojamiento en hotel y comunicaciones

1. Si se espera que su vuelo se retrase más allá de su hora programada de salida durante una hora y la causa sea atribuible a XL Airways France S.A., le proporcionaremos un cupón de refresco por un monto de US \$ 5 para ser utilizado dentro del área de embarque solamente.
2. Si se espera que su vuelo se retrase más allá de su hora programada de salida durante dos horas pero menos de cuatro horas, recibirá un cupón para refrescos y comidas por un monto total de US \$ 10 para ser utilizado solo dentro del área de embarque. Además, puede tener derecho a recibir una compensación por el retraso del vuelo en cumplimiento de la ley mexicana y el párrafo B a continuación.
3. Si se espera que su vuelo se retrase más allá de su hora programada de salida por más de cuatro horas, XL Airways le proporcionará comidas y refrescos adicionales según su política. Además, puede tener derecho a recibir una compensación por el

retraso del vuelo en cumplimiento de la ley mexicana y el párrafo B a continuación.

4. Si se espera que su vuelo se retrase y sea necesaria una estadía de una o más noches o una estadía adicional a la prevista por usted sea necesaria, le proporcionaremos alojamiento en hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
5. Si se espera que su vuelo se retrase más allá de su hora de salida programada durante una hora y la causa sea atribuible a XL Airways France S.A., le reembolsaremos sus costos de comunicación (dos llamadas telefónicas o correos electrónicos) hasta US \$ 10 (o su equivalente en Euros) por pasajero.

Indemnización en caso de retrasos atribuibles a XL AIRWAYS France S.A.

6. Si su vuelo se retrasa más allá de su hora programada de salida durante dos horas y menos de cuatro y la causa es atribuible a XL Airways France S.A., ofreceremos un descuento del 7,5% del valor total del boleto (para un solo viaje) o el 7,5% del segmento de vuelo del boleto impactado por el retraso (para un boleto de vuelo de ida y vuelta o multisector). Este descuento solo se utilizará para la compra de un nuevo boleto de avión en la ruta Cancún - Paris CDG ruta operada por XL Airways France S.A..
7. No hay descuentos disponibles cuando la demora no sea causada por XL Airways France S.A..

Cancelación de vuelo atribuible a XL AIRWAYS France S.A.

8. Si su vuelo es cancelado y la causa de la cancelación es causada por XL Airways, puede elegir entre las siguientes oportunidades:

Un redireccionamiento, bajo en condiciones de transporte comparables a su destino final (como se muestra en su boleto de vuelo XL Airways France S.A.) en la primera oportunidad. Luego, le proporcionaremos comidas y refrescos de acuerdo con nuestra política interna y alojamiento en hotel, donde es necesaria una estancia de una o más noches (y transporte entre el aeropuerto y

- a. el lugar de alojamiento). Sin embargo, no tendrá derecho a recibir ningún reembolso o compensación según las leyes mexicanas;
 - b. o un solo viaje, un reembolso del valor total del boleto o para un boleto de ida y vuelta o de vuelos multisectoriales, un reembolso del segmento de vuelo del boleto deteriorado por la cancelación y una compensación del 25% del valor total del boleto para un solo viaje o el 25% del valor total del boleto para un boleto de vuelo de ida y vuelta o multisectorial;
 - c. Un redireccionamiento, en condiciones de transporte comparables a su destino final (como se muestra en su boleto de vuelo XL Airways France S.A.) en una fecha posterior sujeto a la disponibilidad de asientos. Además, tiene derecho a recibir una compensación del 25% del valor total del boleto por la cancelación del viaje individual o del 25% del valor total del boleto del vuelo cancelado correspondiente para boleto de viaje de ida y vuelta o multisector. No tendrá derecho a recibir ninguna comida, refresco o alojamiento en un hotel.
9. Además, si su vuelo es cancelado y la causa es atribuible a XL Airways France S.A., le reembolsaremos sus costos de comunicación (dos llamadas telefónicas o correos electrónicos) hasta un máximo de US \$ 10 (o su equivalente en euros) por pasajero.

Evento de fuerza mayor

10. Si un vuelo es desviado a un aeropuerto diferente debido a un evento de fuerza mayor, coordinaremos su transporte (por cualquier medio, incluido por aire, ruta o mar) al destino contratado por el medio más rápido disponible lo antes posible.

Cancelación de su boleto dentro de las 24 horas de su compra

11. Cuando acabas de comprar un boleto para un vuelo de/ a México y la emisión del boleto ocurrió dentro de México y usted decide no viajar, tiene derecho a cancelar su compra, sin costos adicionales, con la condición de que nos informe dentro de las 24 horas de la compra del boleto (sin embargo, las tarifas del servicio no son reembolsables).
12. Más allá de este período de tiempo (24 horas), un boleto puede ser modificable y / o reembolsable dependiendo de su categoría de tarifa. Consulte las Condiciones generales de venta de XL Airways.

¿Cómo ejercer sus derechos?

13. Reembolso, compensación y reembolso de cualquier cantidad bajo esta política comercial se solicitará aquí: <https://www.xl.com/en/contact-en>.
14. En cualquier caso, deberá proporcionarnos pruebas de que tenía una reserva confirmada en el vuelo en cuestión y, salvo en el caso de la cancelación, pruebas de que se presentó para el check-in antes del límite de tiempo pertinente.
15. Cualquier compensación adeudada se pagará en un plazo máximo de 10 días calendario a partir de su reclamación debidamente justificada.

¿Dónde encontrar información sobre sus derechos?

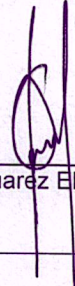
16. Los derechos de los pasajeros en México se muestran aquí: <https://www.xl.com/en/helpful-information/regulations> y tal aviso también está disponible en el aeropuerto de Cancún.

Derechos adicionales

En algunos casos, donde XL Airways France S.A. es la compañía aérea que opera, es posible que tenga derechos adicionales bajo la regulación de la

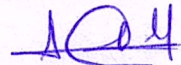
17. Unión Europea en caso de retraso del vuelo, cancelación del vuelo, denegación de embarque y descenso.

Fecha: 10 de mayo de 2019


Julio Juárez Elizarraras

Registro Dirección General de
Aeronáutica Civil.

FECHA DE REGISTRO: 16/05/2019


LILIANA A. MACAYO AQUINO

FIRMA P/OFICIO 4.I.S.-39617 DEL
05/OCT/2017

