

## FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN			
Concesionario / Permisionario:	AeroRepública (Wingo)	Vigencia:	Indefinida
<b>1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:</b>			
<b>Demora es mayor a una hora y menor a cuatro:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Refrigerio y bebida</li><li>• Llamadas y comunicaciones electrónicas a través del celular del aeropuerto a los pasajeros afectados por la demora.</li></ul>			
<b>Demora superior a cuatro horas:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Además de lo anterior</li><li>• Alimentación y bebida según el momento del día (Desayuno, almuerzo, cena)</li><li>• El pasajero se reacomodará en el primer vuelo disponible de la aerolínea o aerolínea con la que tenga convenio.</li><li>• Alojamiento en hotel de la ciudad en caso de que el vuelo se realice al día siguiente o en caso de cancelación, de conformidad con las necesidades de los pasajeros, atendiendo a su lugar de residencia.</li><li>• Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.</li></ul>			
<b>2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:</b>			
<p>La compensación a pasajeros afectados por causas imputables a la aerolínea se realizará a través de la emisión un vouchers, en concepto de indemnización en cumplimiento a lo establecido por la legislación mexicana. Los vouchers pueden ser usados para compras de servicios futuras. El cliente recibirá el voucher al correo electrónico registrado por el pasajero en la reserva.</p>			
Pueden ser usados para:			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Compra de tiquetes.</li><li>• Compra de Servicios Adicionales (Excluyendo: Comida a bordo, hoteles, autos, seguros y traslados)</li><li>• Pago de diferencia de tarifa</li><li>• Pago de penalidades (No incluye impuestos)</li><li>• Válido únicamente para redimir por el pasajero al cual se le genera y el voucher y para sus acompañantes, siempre y cuando estén en la misma reservación.</li><li>• Son acumulables, es decir, se pueden juntar 1 o más voucher en una misma compra. Siempre y cuando se cumplan las políticas de redención.</li><li>• El saldo de un voucher no se pierde, queda vigente hasta la fecha de vencimiento del mismo.</li></ul>			
No son válidos para:			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Compra de otros servicios que no sean provistos por la aerolínea.</li></ul>			

- Pagos de tarjetas de turismo
  - Pagos de servicios de hoteles, autos, comida a bordo, seguros y traslados
  - El pago de impuestos.
  - No son reembolsables.
  - Su vigencia es de un (1) año a partir de la fecha de emisión.
- El pasajero es responsable del uso que se le dé al voucher.

### 3. Alimentos y bebidas:

Los funcionarios o representantes de la aerolínea del aeropuerto en donde ocurre la afectación ofrecerán a los pasajeros un refrigerio (Snack), y/o alimentación (desayuno, almuerzo o cena) según aplique, por medio de vales de alimentación o compras directas en restaurantes del aeropuerto en donde se presenta la afectación.

La aerolínea realizará los esfuerzos necesarios para que la entrega de los productos se realice lo más pronto posible. Así mismo no se comprometerá la puntualidad del vuelo si se entiende que al brindar la compensación se va a generar una nueva demora.

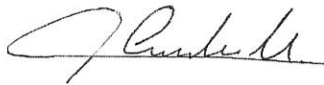
### 4. Hospedaje

Cuando la demora sea mayor a 4 horas: Si la alternativa de viaje es al día siguiente, los funcionarios o representantes de la aerolínea del aeropuerto en donde ocurre la afectación coordinarán el alojamiento (así como el transporte) a los pasajeros afectados, de conformidad con sus necesidades y atendiendo a su lugar de residencia, en los hoteles con los que la empresa tiene convenio.

### 5. Políticas Adicionales

No aplica

Fecha: 13 de diciembre del 2020



Andrea Valencia Sánchez  
Representante legal.

Registro Agencia Federal de Aviación Civil



Nombre: LILIANA ARIADNA MACAYO AOUNG  
Fecha de registro: 18/12/2020

