

**POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

Concesionario/Permisionario:	CUBANA DE AVIACIÓN S.A.	Vigencia:	Del 01 de noviembre de 2017 al 01 de noviembre de 2018
------------------------------	-------------------------	-----------	--

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

La solicitud de compensación o indemnización a la Aerolínea, se puede presentar directamente por el propio pasajero, por su representante legal o por su apoderado, para lo cual deberá acreditar su derecho con el boleto o ticket electrónico expedido por la aerolínea y con identificación oficial.

Dicha solicitud se presentará ya sea en las oficinas de venta o en los mostradores ubicados en los aeropuertos donde opera la aerolínea, en el formato que la misma Aerolínea le proporcionará, el cual deberá ir debidamente llenado y firmado por el solicitante.

En el caso de solicitar indemnización de igual forma la deberá presentar el pasajero, su representante legal o por conducto de su apoderado, por escrito dirigido a Cubana de Aviación, S.A., en el que se precisen lo siguientes datos:

1. Nombre del pasajero o pasajeros.
2. Día y hora del vuelo demorado o cancelado.
3. Domicilio para recibir notificaciones.
4. Correo electrónico.
5. A dicho escrito deberá anexar el boleto o ticket electrónico, así como de su identificación oficial y del documento con el cual acredite su personalidad en caso de ser representante legal o apoderado.

Dicho escrito se deberá presentar ya sea en las oficinas de venta ubicadas en Temístocles 246, Local 3, Colonia Polanco, Delegación Miguel Hidalgo, código postal 11550, en la Ciudad de México o en los mostradores ubicados en los aeropuertos donde opera la aerolínea o vía internet a la dirección electrónica: [aerpuertomx@cubamexico.com](mailto:aerpuertomx@cubamexico.com).

La respuesta a la solicitud de indemnización se le comunicará al pasajero en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de su reclamación y en caso de resultar procedente se le hará el pago de la indemnización correspondiente dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación, la cual será pagada mediante transferencia bancaria, para la cual deberá proporcionar la CLABE, depósito a la cuenta a nombre del pasajero o mediante cheque nominativo.

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

Cuando la demora sea inferior a dos horas la aerolínea otorgará descuentos a los pasajeros afectados para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado por el equivalente al 3.5% del costo del boleto.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, se le otorgará a los pasajeros afectados para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado el equivalente al 7.5% del precio del boleto.

Para tener acceso a las compensaciones anteriores bastará que el pasajero acredite su derecho con el boleto o ticket electrónico expedido por la aerolínea y con su identificación oficial, y se registre ante la misma a través de los formatos y controles que le serán proporcionados por la aerolínea.

### 3. Alimentos y bebidas:

En los casos en que el vuelo se demore más de cuatro horas o éste sea cancelado por responsabilidad atribuible a la aerolínea, ésta proporcionará alimentos y bebidas sin costo a los pasajeros los cuales se les brindarán en los hoteles Camino Real o Marriot, y de acuerdo a la hora en que se suscite el evento, para el caso de cancelación del vuelo, y el pasajero opte por que se le brinde transporte sustituto en el primer vuelo disponible y esté se realice hasta el día siguiente los alimentos comprenderán desayuno, almuerzo, comida y cena, los cuales se le proporcionarán en el hotel Camino Real o en el Hotel Marriot.

Para tener acceso a las compensaciones anteriores bastará que el pasajero acredite su derecho con el boleto o ticket electrónico expedido por la aerolínea y con su identificación oficial, y se registre ante la misma a través de los formatos y controles que le serán proporcionados por la aerolínea.

### 4. Hospedaje:

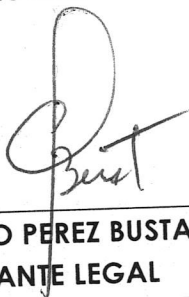
En el caso de cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible a la aerolínea, ésta proporcionara hospedaje para los pasajeros que opten por que se les brinde transporte sustituto en el primer vuelo disponible. En virtud de que dichos hoteles se encuentran en colindancia con los aeropuertos donde se presta el servicio, no se establece ningún tipo de transportación por parte de la Aerolínea. Durante su estancia en el hotel, el pasajero tendrá acceso a llamadas telefónicas e internet en forma gratuita.

Para tener acceso a las compensaciones anteriores bastará que el pasajero acredite su derecho con el boleto o ticket electrónico expedido por la aerolínea y con su identificación oficial, y se registre ante la misma a través de los formatos y controles que le serán proporcionados por la aerolínea.

### 5. Políticas adicionales:

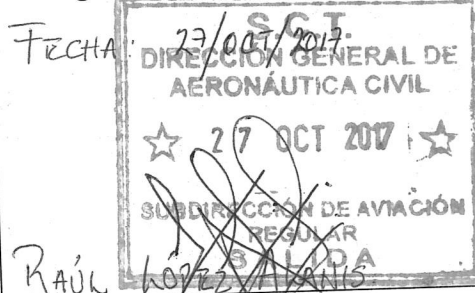
De conformidad con el Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, según el que resulte aplicable, la Aerolínea no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o que le fue imposible, adoptar dichas medidas.

Fecha: 22 de octubre de 2017



Lic. CARLOS ALBERTO PEREZ BUSTAMANTE  
REPRESENTANTE LEGAL

Registro Dirección General de Aeronáutica Civil



Por Oficio 445-396 DEL 05/OCT/17.