

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario:

Finnair OYJ

Vigencia:

15-Noviembre-
2018 / 15-Mayo-
2019

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

En caso de compensaciones aplicables solicitadas por casos de retrasos de vuelos o cancelaciones, el pasajero deberá ingresar a la siguiente página de internet y llenar los formularios correspondientes: <https://www.finnair.com/es/es/flights/flightlist/delayed-or-cancelled-flights>.

El tiempo de respuesta no será mayor a diez días hábiles contados a partir de que se reciba la reclamación.

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

Para el efecto de cancelación de vuelos, se aplicará lo estipulado en el “Aviso de Finnair sobre los derechos de los pasajeros” establecidos en la página de internet:

<https://www.finnair.com/go/2018.11-59/documents/PDFs/Finnair-Notice-on-Passenger-Rights-2012.pdf>

En el caso particular de cancelación de vuelo en la ruta PVR-HEL, se brindará la asistencia necesaria y Finnair ofrecerá la opción entre el reembolso del boleto o el reenvío al destino final. Asimismo, se indemnizará al pasajero con la cantidad de EUR600.00 en cumplimiento con lo establecido por la Ley de Aviación Civil Mexicana.

En todos los casos de demora a partir de una hora, se brindará asistencia al pasajero, facilidades de acceso para internet, y facilidades de comunicación.

Finnair ofrecerá bebidas, snacks o comidas según sea el caso cuando ocurra una demora.

3. Alimentos Bebidas:

Se les ofrecerán alimentos y bebidas a los clientes mientras esperan la salida, sujeto a la duración de la demora del vuelo y otras circunstancias de la cancelación. El servicio de alimentos y bebidas iniciará de conformidad con la naturaleza de la demora o cancelación y no deberá causar demoras adicionales al vuelo.

Política de Finnair de alimentos y bebidas – valor de los vales/vouchers locales

Serán entregados vouchers, de acuerdo a los montos establecidos. En demoras de una a dos horas se entregará agua, jugo, snacks directamente en la sala de abordar, sin que interfiera en la salida del vuelo. En caso de demora de 2 a 4 horas se entregará en la sala o en el counter de la aerolínea el voucher respectivo.

Duración del retraso	Servicio de Alimentos	Valor del vale/voucher en moneda local
2 a 4 horas	Refrigerio (snack)	MXN\$300 aplicable pasajeros viajando en Business Class. MXN\$180 aplicable a pasajeros viajando en Economy Class.
Mayor a 4 horas	Comida	MXN\$500 aplicable pasajeros viajando en Business Class. MXN\$300 aplicable a pasajeros viajando en Economy Class. Valor del vale/voucher en moneda local

Restaurantes preferentes, cafeterías y catering.

Restaurante/cafetería/catering	Información de contacto
Henry J Beans - Airside -	Oscar Ramirez Cel +52 322 196 0236 Tel +52 322 22 110 41 E-mail: oscarramirez.pvr@phs.com.mx Veronica Banuelos Cel: +52 322 149 9939 Tel: +52 322 22 110 41 E-Mail: veronicabanuelos@phs.com.mx
Wings - Landside - OR - Flaps - Landside	Oscar Ramirez Cel +52 322 196 0236 Tel +52 322 22 110 41 E-mail: oscarramirez.pvr@phs.com.mx Veronica Banuelos Cel: +52 322 149 9939 Tel: +52 322 22 110 41 E-Mail: veronicabanuelos@phs.com.mx
Catering Provider LSG Aerococinas	arnulfo.raynaga@lsgco.com Cel: +552 584 7602, OPS Cel: +52 322 22118 24

4. Hospedaje:

Cuando exista una cancelación, la atención al cliente requerirá proporcionarles hospedaje, transportación y alimentos adecuados. El hospedaje en el hotel se ofrecerá a todos los clientes con reservación confirmada y para pasajeros con identificación que no sean residentes y que ya hayan sido aceptados en el vuelo. Los clientes que rechacen el hospedaje ofrecido por Finnair deberán ser informados que Finnair no cubrirá los gastos que surjan por hospedaje reservado de

manera privada.

Toda la información sobre los servicios pagados por Finnair en el hotel, el tipo de hospedaje, comidas, llamadas telefónicas, etc., deberá indicarse en la Orden de Hospedaje del Hotel (HAO, Finnair 282) o en una forma similar de la compañía responsable.

Hoteles preferentes con convenio especial y tarifas.

Hotel	- BUSINESS CLASS - SHERATON
Domicilio	Puerto Vallarta
Tel.	+ 52 322 226 0404
E-mail	front.hotel@sheratonvallarta.com.mx;
Tarifas	No disponibles
Distancia del Aeropuerto	4 km
Transportación	No incluida o disponible
Hotel	- ECONOMY CLASS - COMFORT INN PVR AIRPORT
Domicilio	PVR airport
Tel.	+52 322 226 7979
E-mail	ventas2@civallarta.com
Tarifas	1000 pesos / noche
Distancia del Aeropuerto	500 metros
Transportación	No disponible
Hotel	- Aurinkomatkat - Tiina Ollanketo PVR Manager
Domicilio	
Tel.	
E-mail	Tiina.Ollanketo@aurinkomatkat.fi
Tarifas	
Distancia del Aeropuerto	
Transportación	

5. Políticas adicionales:

Transporte terrestre

En cancelaciones, se podrá utilizar transporte sustituto (por ejemplo, taxi, autobús, tren o ferry). Las estaciones deben tener planes actualizados y suficientes, y disponibilidad para los arreglos con poca antelación en todo momento.

Transporte terrestre (por ejemplo, compañía de autobuses) con convenios especiales: contactos y tarifas

Nombre	Información de contacto	Tarifas
Aeromovil	jose Nunez gerencia@aeromovilpvr.com	Caso por caso

Transporte alternativo (re-routing) / cambio de reservaciones de clientes.

En principio, todos los transportes alternativos (re-routing) y cambios de reservaciones de los clientes serán gestionados por, o en cooperación con Finnair Disruption Management. Finnair, empresas aliadas y otras aerolíneas de oneworld serán prioridad al proporcionar transporte alternativo o un cambio en la reservación de algún cliente de Finnair.

Sobreventa de vuelos

Derechos del pasajero en caso de denegación de embarque (DB)

Cuando existe el riesgo de que se le niegue el embarque debido a un vuelo con sobreventa de boletos, el personal de servicio en tierra deberá, antes que nada, pedir voluntarios. Esta no es solo la política de la empresa, sino también una obligación de conformidad con el reglamento legal (EC No 261/2004). La política de Finnair es buscar voluntarios en el registro de vuelo. Esto se hace a través de todos los canales de facturación; WEB, quiosco y mostrador de facturación.

Los clientes tienen derecho a

- compensación
- elegir entre transporte alternativo/reembolso
- atención al cliente

Fecha: 15 de noviembre de 2018.

FINNAIR OYJ

Patricia Cristina Mastropiero
Apoderada Legal

**Registro Dirección General de
Aeronáutica Civil**

Fecha de registro: 03/Dic/2018

Nombre y firma del servidor público
responsable:

Liliana Ariadna Macayo Aquino

P/O ficio 415-396117 del 05/10/2017

