



## POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

**Concesionario/Permisionario:**

United Airlines, Inc. (en adelante "United")

Vigencia:

**Indefinida**

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

United es una permisionaria extranjera, constituida en los Estados Unidos de América. United presta servicios aéreos internacionales programados entre México y Estados Unidos, de conformidad con el Acuerdo sobre Aviación Civil Internacional firmado en Chicago el 7 de diciembre de 1944, el Acuerdo de servicios aéreos entre los Estados Unidos y México, según fue modificado el 18 de diciembre de 2015, y la Convención de Montreal adoptada el 28 de mayo de 1999. Como permisionaria extranjera, United se adhiere a los tratados y convenciones internacionales aplicables, especialmente en los casos en que se requiere otorgar una compensación e indemnización por sus vuelos en México que se demoran o cancelan por causas atribuibles a United.\* En estos casos, como se discute más detalladamente en las secciones 3 y 4 más adelante, United distribuye cupones de alimentos / bebidas y / u hotel / transporte a los pasajeros afectados en el aeropuerto.

Los clientes con quejas / comentarios / retroalimentación sobre su experiencia con United pueden comunicarse directamente con United por correo electrónico o correo postal a las siguientes direcciones:

- Dirección del sitio web: [united.com/feedback](http://united.com/feedback)

- Dirección de correo físico:  
Atención al cliente – NHCCR  
United Airlines, Inc.  
900 Grand Plaza Dr.  
Houston, TX 77067-4323

Cuando las circunstancias lo justifican, United proporciona una compensación de buena voluntad en forma de certificados de viaje, que se emiten al cliente ya sea por correo electrónico, o por correo ordinario si el cliente no tiene una dirección de correo electrónico. Ver sección 2 más adelante para detalles adicionales.

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

Como regla general, United no ofrece descuentos a los pasajeros. Como una permisionaria extranjera, United se adhiere a los tratados y convenciones internacionales aplicables, especialmente en los casos en que se requiere compensación e indemnización por sus vuelos en México que se demoran o cancelan por causas atribuibles a United.\* Si las circunstancias lo justifican, United proporciona una compensación de buena voluntad en forma de certificados de viaje que pueden aplicarse a la compra de un boleto para viajes futuros con United al reservar a través de [united.com](http://united.com) o a través de la línea de reservas de United en México (Tel. 01- 800-900-5000, llamada gratuita dentro de México, o Tel. 5283-5500 en la Ciudad de México). Dichos certificados de viaje son válidos por un año a partir de la fecha de emisión y se emiten en dólares moneda de curso legal en los Estados Unidos de América, que se convierte a la moneda local en el momento de la emisión del boleto si el punto de venta se encuentra fuera de los Estados Unidos de América.

\* United incorpora por referencia la Sección 1.3 de la Circular CO TC-02/17 de la DGAC, de fecha 25 de agosto de 2017, que describe las causas por demoras o cancelaciones que no serían imputables a United.

Los clientes con quejas / comentarios / retroalimentación sobre su experiencia con United pueden comunicarse directamente con United por correo electrónico o correo postal a lo siguiente:

- Dirección del sitio web: [united.com/feedback](http://united.com/feedback)
- Dirección de correo físico:  
Atención al cliente - NHCCR  
United Airlines, Inc.  
900 Grand Plaza Dr.  
Houston, TX 77067-4323

### 3. Alimentos y Bebidas:

Para los vuelos en México que se demoran entre 1 y 4 horas, United ofrece a cada pasajero cupones de alimentos y bebidas por un monto de USD\$10.00 (diez dólares 00/100 Monda de Curso Legal en los Estados Unidos de América) (la tasa exacta de cambio a pesos mexicanos dependerá de la fecha de su distribución y uso) justo al actualizarse la tercera hora de una demora. Estos cupones se pueden usar en el aeropuerto. Cuando se ofrecen vales de alimentos y bebidas, pero el pasajero no los acepta por alguna razón, United no reembolsará al pasajero los gastos relacionados con las comidas y bebidas pagados por el pasajero de manera independiente.

### 4. Hospedaje:

En caso de que se cancele un vuelo en México, United proporciona una noche de alojamiento y ofrece cada pasajero cupones de alimentos y bebidas por el monto de USD\$10.00 (diez dólares 00/100 Monda de Curso Legal en los Estados Unidos de América) (la tasa exacta de cambio a pesos mexicanos dependerá de la fecha de su distribución y uso). Cuando se proporciona el alojamiento y el transporte terrestre no es proporcionado por el hotel, United proporciona transporte terrestre al lugar de alojamiento mediante un transporte colectivo.

Cuando un pasajero haya ofrecido alojamiento o transporte terrestre pero no lo haya aceptado por algún motivo, United no reembolsará al pasajero los gastos relacionados con el alojamiento alternativo y/o el transporte terrestre asegurado de manera independiente por el pasajero. Cuando se ofreció un cupón de comida y bebida, pero el pasajero no lo aceptó por algún motivo, United no reembolsará al pasajero los gastos relacionados con las comidas y bebidas pagados independientemente por el pasajero.

### 5. Políticas adicionales:

Por demoras o cancelaciones en México, la gerente de United en la estación de que se trate proporciona a los pasajeros acceso a los medios para hacer llamadas telefónicas o enviar correos electrónicos utilizando los recursos de United (computadora o teléfono) en la estación/el aeropuerto.

Fecha: septiembre de 2019.



Por: Horacio María de Uriarte Flores  
Apoderado

Fecha de registro: 28/08/2019  
Nombre y firma del servidor público responsable:

  
Liliana Anadua Macayo Aquino.

(Fecha de registro, sello del área que registra, nombre y firma del servidor público responsable).

