

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Permisionario:	Thomas Cook Airlines Limited (en lo sucesivo TCX)	Vigencia:	Indefinida
-----------------------	---	------------------	------------

1. Procedimiento para obtener compensaciones e indemnizaciones:

En el caso de que desee realizar un reclamo, comuníquese con nuestro departamento de Atención al Cliente en:

<https://www.thomascookairlines.com/en/help-contact/frequently-asked-questions.jsp#/pathCustomer-Service/>

Después de haber recibido la queja, TCX revisará la misma y contactará a los pasajeros tan pronto como sea posible atendiendo los plazos establecidos en la ley aplicable.

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

En caso de que el vuelo se retrase por causas atribuidas a la aerolínea por más de 1 hora, pero menos de 4 horas, los pasajeros serán compensados de la siguiente manera:

1. Demoras (entre la primera y segunda hora):

Con refrigerios o bebidas en una relación razonable con el tiempo de espera. Siempre y cuando la entrega de dichos refrigerios o bebidas no conlleven un retraso adicional en la operación en perjuicio de los pasajeros.

2. Demoras (posteriores a la segunda hora):

En caso de retraso en la llegada, usted tiene derecho a recibir una compensación de acuerdo con lo siguiente, en efectivo, cheque, transferencia bancaria electrónica o en comprobantes de viaje, con su consentimiento. El monto del pago será determinado por la distancia de la ruta de vuelo planificada y en el vuelo alternativo ofrecido:

- a) En vuelos de menos de 1,500 kilómetros de distancia, el monto de compensación será de €250, cuando la demora sea de más de 2 horas.
- b) En vuelos de entre 1,500 y 3,500 kilómetros de distancia, el monto de compensación será de €400, cuando la demora sea de más de 3 horas.
- c) En vuelos de más de 3,500 kilómetros de distancia, el monto de compensación será de €600, cuando le demora sea de más de 4 horas.

Si se ofrecen medios alternativos de transporte con un retraso en la llegada programada menor que el provisto anteriormente, el derecho de compensación mencionado anteriormente se reducirá en un 50%.

En caso de una demora de más de cuatro horas, usted tiene el derecho ya sea de cancelar el vuelo y el derecho al reembolso del costo total del boleto, o por las partes del vuelo no realizadas; optar por transporte alternativo a su destino final en el próximo vuelo disponible de la compañía; o solicitar vuelos alternativos en las fechas posteriores

Estos beneficios no serán aplicables si la demora es informada con al menos 14 días de anticipación antes de la fecha programada y la hora de salida.

3. Cancelación

En caso de cancelación de un vuelo para el que tiene una reserva confirmada, podrá optar por una de las siguientes opciones: reembolso del costo total del boleto o de las partes del viaje no realizadas; transporte alternativo a su destino final en el próximo vuelo disponible de la compañía; o vuelos alternativos en las fechas posteriores que sean acordadas.

Además, tendrá derecho a un pago de compensación conforme a lo establecido en el inciso "2. Demoras (posteriores a la segunda hora)" (ver arriba).

Estos beneficios no serán aplicables si la cancelación es informada con al menos 14 días de anticipación antes de la fecha programada y la hora de salida.

3. Alimentos y Bebidas:

Cuando el operador aéreo tenga conocimiento razonable de la demora de algún vuelo, se les ofrecerá a los pasajeros alimentos y bebidas en la medida del tiempo de espera, y siempre y cuando la entrega de estos no genere mayores demoras, en perjuicio de los pasajeros.

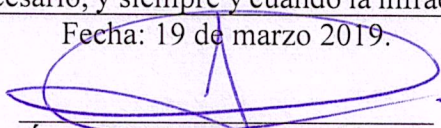
4. Hospedaje:

Se proporcionará alojamiento en hotel si el vuelo se cancela o retrasa y se requiere una o más noches de pernocta. En tales casos, se ofrecerá a los pasajeros alojamiento y transporte gratuitos entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

5. Políticas adicionales:

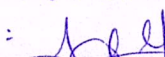
Las llamadas telefónicas y el acceso a correos electrónicos serán proporcionados de ser necesario, y siempre y cuando la infraestructura aeroportuaria lo permita.

Fecha: 19 de marzo 2019.


Ángel Misael Arellano García
Apoderado Legal

Registro Dirección General de
Aeronáutica Civil

Fecha de registro: 25 Marzo 2019

Nombre y firma del servidor
responsable: 

Liliana Anadua Marayo

P/Oficio 4.1.5.-396/17 del 05/oct/2017

