



**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

**POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

Permisionario: Aerovías de México, S.A. de C.V.

Vigencia:

A partir del día 3 de septiembre de 2021.

**1.- Procedimiento para obtener compensaciones:**

Para las protecciones en aeropuerto, consistentes en correos electrónicos y llamadas telefónicas, el pasajero deberá presentarse en el mostrador de documentación o en la sala de última espera, para solicitar sus derechos, los cuales se ejercerán de la forma que indique la aerolínea conforme a esta política y según las condiciones del aeropuerto.

Para solicitar el cupón de descuento, el pasajero deberá llenar todos los campos del formulario contenido en la página web de la aerolínea con información veraz. En la página web [www.aeromexico.com/amescucha](http://www.aeromexico.com/amescucha) -en la opción titulada solicitud de compensaciones o indemnizaciones-, se deberá solicitar la compensación en la casilla de descripción del caso, dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha del vuelo afectado.

Posteriormente, dentro de los siguientes diez días naturales siguientes a la solicitud de compensación, un agente de nuestro equipo de Atención a Clientes contactará al pasajero, ya sea por medios físicos o electrónicos, para hacerle llegar su cupón en caso de que la afectación por retraso haya sido atribuible en forma definitiva a la aerolínea. Dichos cupones tendrán vigencia de 30 días naturales para ser redimidos, exclusivamente a través del Call Center al teléfono (55) 51 33 40 00.

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

- Para retrasos superiores a 1 hora e inferiores a 2 horas por los que la aerolínea deba responder, los pasajeros tendrán derecho a solicitar la indemnización y/o compensación a que se refiere la Ley, a través de un cupón correspondiente al 5% del precio pagado por el boleto.
- Para retrasos superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas por los que la aerolínea deba responder, los pasajeros tendrán derecho a solicitar la indemnización y/o compensación a que se refiere la Ley, a través de un cupón correspondiente al 7.5% del precio pagado por boleto.
- Para retrasos superiores a 4 horas por los que la aerolínea deba responder, los pasajeros podrán elegir una de las siguientes opciones:
  1. Devolución del precio costo del boleto o de la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje, e indemnización de 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.
  2. Protección en el primer vuelo disponible, acceso a medios de comunicación, y alimentos de acuerdo con el tiempo de espera. En caso de pernocta: alojamiento y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.



3. Transportación en fecha posterior que convenga al pasajero hacia el destino del vuelo cancelado, de acuerdo con la disponibilidad, e indemnización de 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

- Los cupones de descuento estarán sujetos a las siguientes condiciones: i) sólo se podrán utilizar para un vuelo posterior en la misma ruta (mismo origen y destino final contratado); ii) aplican sólo para el pago de la tarifa disponible de la aerolínea; iii) no serán transferibles y, v) no serán canjeables por efectivo.

### 3. Alimentos y Bebidas:

Aplicará únicamente para el caso de retraso superior a 4 horas, cuando el pasajero afectado elija como compensación la protección en el primero vuelo disponible y que de acuerdo al tiempo de espera sea aplicable.

### 4. Hospedaje:

Aplicará únicamente para el caso de retraso superior a 4 horas, cuando el pasajero afectado elija como compensación la protección en el primer vuelo disponible y que de acuerdo al tiempo de espera (pernocta) sea aplicable.

En este caso, se otorgará también transporte Aeropuerto-Hotel-Aeropuerto.

### 5. Políticas adicionales:

En cualquier caso de retraso, para acceso a llamadas telefónicas, se otorgarán tarjetas para teléfonos públicos. En caso de que dichas tarjetas no estén disponibles, la aerolínea pondrá a disposición del pasajero que lo solicite una línea fija o móvil.

En cualquier caso de retraso, el pasajero tendrá el derecho a solicitar el envío de correos electrónicos, para lo cual la aerolínea pondrá a disposición de los pasajeros tanto en el mostrador de documentación como en la sala de última espera el ejercicio de dichos derechos, los cuales se ejercerán de conformidad con la presente política y de acuerdo con las condiciones de cada aeropuerto, en el entendido de que se le darán absolutamente todas las facilidades posibles al pasajero para ejercitar los mismos.

Una vez iniciada su vigencia, esta política estará disponible en la página web: [www.aeromexico.com](http://www.aeromexico.com) y estará disponible al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención al pasajero.

Fecha: 3 de septiembre de 2022.

Nombre y firma del representante legal.



Federico Moreno Fernández

**SCT**  
Registro de la Agencia Federal de  
Aviación Civil.  
AGOSTO 23, 2022.  
23 AGO 2022  
(Fecha de registro, sello del área que registra nombre y firma del servidor público responsable)  
MIGUEL ANTONIO GARCIA