

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario / Permisionario:	Aerotransportes Rafilher, S.A. de C.V. ("Aerus") https://flyaerus.com/	Vigencia:	Seis meses a partir de la fecha de registro
-----------------------------------	---	-----------	---

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Para hacer valida la compensación el pasajero deberá solicitarla vía correo electrónico: atencionclientes@flyaerus.com o comunicarse a vía WhatsApp al 811495 5340, o bien presentarse con personal del concesionario o permisionario que se ubique en los mostradores.

En caso de demoras atribuibles al concesionario o permisionario inferiores a cuatro horas, la compensación se otorgará bajo los términos del inciso A) y B) del apartado 2 de la presente política, según aplique.

En caso de demoras atribuibles al concesionario o permisionario superiores a cuatro horas, así como en cancelaciones de vuelo, la compensación y/o indemnización se otorgará bajo los términos del inciso C) de la presente política

En todos los casos se pondrá a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

El concesionario o permisionario está obligado a pagar las indemnizaciones dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a la reclamación del pasajero, salvo aquellas que por excepción requieran ser cubiertas al momento de que el retraso del vuelo se actualice.

Para hacer valida la compensación, el pasajero deberá brindar información tal como clave o número de reservación, ruta y fecha de vuelo programada (es importante que el pasajero tenga esta información el día que sufrió la afectación o bien el día que solicite la compensación o indemnización, así mismo, deberá brindar nombre, correo electrónico y número telefónico para la atención y seguimiento), con el propósito de dar cumplimiento con la presente política.

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

En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será compensado de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a dos:

La compensación consiste en un descuento de hasta MXN \$100 para la compra del siguiente vuelo mediante monedero electrónico (EMD, por sus siglas en inglés)

- b) Si la demora es mayor a dos horas, pero menor a cuatro:

La compensación consiste en la entrega de un cupón de cortesía para alimentos y bebidas de \$200.00 MXN por concepto de desayuno o comida y \$300.00 por concepto de cena.

Se entregará a los pasajeros que así lo soliciten descuento de \$150.00 MXN mediante monedero electrónico (EMD, por sus siglas en inglés) para un vuelo con fecha posterior en la misma ruta, dicho descuento es por un valor equivalente del siete punto cinco por ciento dando un monto del precio del vuelo o vuelos afectados.

a) Si la demora es mayor a cuatro horas:

El pasajero será compensado en términos del inciso b) anterior y en términos de las fracciones V inciso b) del artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil.

La solicitud de descuentos está sujeta a las siguientes condiciones: 1) sólo se podrá utilizar para un vuelo posterior en la misma ruta (mismo punto de origen y destino); 2) no son transferibles o acumulables con algún otro descuento publicado por el concesionario o permisionario y 3) no son canjeables por dinero en efectivo.

3. Alimentos y bebidas:

Aplica únicamente en caso del inciso B) y C) del apartado dos de la presente política, en este último siempre y cuando el pasajero afectado elija la compensación de protección en el primer vuelo disponible y que de acuerdo con el itinerario y tiempo de espera (pernocta) sea aplicable.

Se proporcionará a los pasajeros alimentos y bebidas por un monto de \$200.00 MXN por concepto de desayuno o comida y \$300.00 por concepto de cena, para tal efecto se entregará a los pasajeros un cupón de cortesía, mismo que podrá ser canjeado en el restaurante o establecimiento convenido.

4. Hospedaje:

En demoras mayores a una hora y menor a cuatro no aplica compensación de hospedaje.

En caso de aplicar compensación de hospedaje, se le ofrecerá alojamiento en hotel convenido con el concesionario o permisionario, mismo que deberá incluir servicio de transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

5. Políticas adicionales:

Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.

El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto, vencido este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.

Apodaca, N.L., a 25 de agosto de 2023.
Nombre y firma del representante legal



Javier Herrera García

Registro de la Dirección General de la
Agencia Federal de Aviación Civil.
Septiembre 04 2023
01 SEP 2023
Subdirección de Aviación Regular
U. MIGUEL ZAUBRAGARCIA