

**ANEXO ÚNICO**  
**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN		
Concesionario/Permisionario: <b>Air Caraïbes S.</b> <b>A.</b>	Vigencia:	Indefinido
1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:		
<p>Este procedimiento será realizado por AIR CARAIBES para compensar y/o indemnizar a los pasajeros que presenten una queja por retrasos, cancelaciones de vuelos, denegación de embarque o destrucción, daño o pérdida de equipaje.</p> <p>Para solicitar compensación y/o indemnización, el pasajero deberá presentar el Formulario de Quejas disponible en <a href="http://www.aircaraibes.com">www.aircaraibes.com</a> para que AIR CARAIBES pueda atender su demanda.</p> <p>AIR CARAIBES asegurará la indemnización y/o compensación dentro de los 10 días siguientes a la recepción del Formulario de Reclamaciones.</p>		
2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:		
<b>Retrasos</b>		
<p>En caso de retraso en la hora de salida indicada en el billete por causa imputable a AIR CARAIBES, el pasajero será indemnizado y/o compensado de acuerdo con los siguientes criterios:</p>		
<p><b>a)</b> Cuando la demora sea mayor a una hora e menor a cuatro horas, se entregará a los pasajeros afectados un cupón de alimentos y bebidas de acuerdo al tiempo de espera hasta el embarque, para ser utilizado en los restaurantes del aeropuerto indicados por el personal de la aerolínea. AIR CARAIBES ofrecerá un descuento del 7,5% del precio del billete si el retraso es superior a dos horas pero inferior a cuatro.</p>		
<p><b>b)</b> Cuando la demora sea superior a cuatro horas, el pasajero será indemnizado conforme al punto a) y además se le otorgarán las mismas opciones que se ofrecen en caso de cancelación del vuelo.</p>		
<p>En todos los casos, AIR CARAIBES dará a los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.</p>		
<b>Cancelaciones</b>		
<p>En caso de cancelación de un vuelo por causa imputable a AIR CARAIBES, además de las compensaciones e indemnizaciones enumeradas anteriormente, AIR CARAIBES, a elección del pasajero, podrá:</p>		
<p><b>a)</b> Reembolsar el precio del billete o la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.</p>		
<p><b>b)</b> Ofrecer al pasajero, por todos los medios a su alcance, transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible y proporcionar, al menos, acceso gratuito a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico, alimentación de acuerdo con el tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad cuando el pasajero esté obligado a pernoctar y, en tal caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.</p>		

**c)** Transportar al pasajero en fecha posterior adecuada al mismo destino del vuelo cancelado.

En los casos anteriores de los incisos a) y c), AIR CARAIBES abonará al pasajero afectado una indemnización adicional del veinticinco por ciento del precio del billete o de la parte del viaje no realizada.

#### **Denegación de embarque**

En caso de denegación de embarque por emisión de boletos que excedan la capacidad disponible de la aeronave, se dará prioridad de embarque a personas con alguna discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.

Luego AIR CARAIBES solicitará voluntarios entre los pasajeros restantes para renunciar a embarcar, y si no hay, AIR CARAIBES los designará.

Para dichos pasajeros designados, AIR CARAIBES, a elección del pasajero, podrá:

**a)** Reembolsar el precio del billete o la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.

**b)** Ofrecer al pasajero, por todos los medios a su alcance, transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible y proporcionar, al menos, acceso gratuito a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico, alimentación de acuerdo con el tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad cuando el pasajero esté obligado a pernoctar y, en tal caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

**c)** Transportar al pasajero en fecha posterior adecuada al mismo destino del vuelo cancelado.

En los casos anteriores de los incisos a) y c), AIR CARAIBES abonará al pasajero afectado una indemnización adicional del veinticinco por ciento del precio del billete o de la parte del viaje no realizada.

#### **Destrucción, daño o pérdida de equipaje**

Por la destrucción o daño del equipaje de mano, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ochenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de AIR CARAIBES.

Por la pérdida o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de AIR CARAIBES.

#### **3. Alimentos y Bebidas:**

Cuando la demora sea mayor a una hora e menor a cuatro horas, se entregará a los pasajeros afectados un cupón de alimentos y bebidas de acuerdo al tiempo de espera hasta el

embarque, para ser utilizado en los restaurantes del aeropuerto indicados por el personal de la aerolínea.

#### 4. Hospedaje

Se brinda alojamiento a los pasajeros que optaron por transporte sustituto en el primer vuelo disponible cuando el vuelo tenga más de 4 horas de retraso o sea cancelado, o se le haya denegado el embarque y de acuerdo al tiempo de espera hasta abordar el vuelo sustituto.

Esto incluye el transporte desde y hacia el aeropuerto, AIR CARAIBES dará a los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y transmisión de correos electrónicos. El personal de la línea aérea proporcionará la información necesaria a los pasajeros después de que AIR CARAIBES haya informado a los pasajeros de la modificación o cancelación del vuelo.

#### 5. Políticas adicionales:

Para solicitar compensación y/o indemnización, el pasajero deberá presentar el Formulario de Quejas disponible en [www.aircaraibes.com](http://www.aircaraibes.com) para que AIR CARAIBES pueda atender su demanda.

AIR CARAIBES asegurará la indemnización y/o compensación dentro de los 10 días siguientes a la recepción del Formulario de Reclamaciones.

Fecha: 15 de noviembre 2023



Lic. Juan Carlos Pacheco Martínez  
Apoderado legal de Air Caraïbes S. A.

Registro Agencia Federal de Aviación

Civil  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
FEDERAL DE AVIACIÓN CIVIL  
Noviembre 17, 2023  
17 NOV 2023  
Subdirección de Aviación Regular  
Lic. Miguel Zamora García

