

ANEXO ÚNICO

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN		
Concesionario/Permisionario: Sunwing Airlines Inc.	Vigencia:	Indefinido
1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:		
<p>Para acceder a la compensación, los pasajeros del vuelo demorado o cancelado deberán acercarse al mostrador de Sunwing Airlines donde se documentó, todo esto debido a que siempre habrá una persona de la aerolínea dando informes y orientación, en relación al vuelo en cuestión, y desde luego a la protección proporcionada por Sunwing Airlines. Llámese alimentos, bebidas, descuentos, hospedajes, o transportaciones.</p>		
2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:		
<p>Para compensar el tiempo perdido de vacaciones, en demoras de más de 6 horas también recibirás un voucher de viaje de \$75 MXN, por persona para viajes futuros a bordo de Sunwing Airlines. Si está comenzando su viaje a México, el Caribe o Centroamérica, tú puedes preferir usar el voucher cuando arribes para el pago de una excursión con Nexus Tours (se aplicarán valores reducidos).</p> <p>O un voucher de viaje de \$150 MXN por pasajero pagador , para futuros viajes a bordo de Sunwing en demoras de mas de 12 horas.</p> <p>Todo esto sera compensado a la hora de la demora por personal de Sunwing Airlines, en los mostradores donde se documentó el vuelo, por personal de la aerolínea o al email customersupport@sunwing.ca.</p>		
3. Alimentos y Bebidas:		
<p>Si el vuelo es retrasado por alguna razón, nosotros haremos todo lo posible por mantenerte actualizado durante todo el retraso y proporcionar el tiempo de salida revisada lo mas pronto posible. Todos los pasajeros tendrán una bebida, una comida o snack, basado en la hora del día y los servicios disponibles en el aeropuerto.</p>		
4. Hospedaje		
<p>Si el vuelo se retrasa más de 8 horas, y el retraso supone la estancia de una noche, SWG proporcionará acomodo en un hotel durante la noche (sujeto a disponibilidad) con una comida y traslados de ida y vuelta al aeropuerto.</p> <p>Cabe mencionar que los hoteles son los mejores disponibles, ya que todo esto está sujeto a disponibilidad de igual forma le comento que en todo momento los pasajeros estarán informados y orientados por personal de la aerolínea ubicados en los mostradores donde se documentó el vuelo en cuestión o en su defecto estarán acompañando a los pasajeros en toda la demora en el lugar donde se encuentren llámese ambulatorio o salas de última espera</p>		
5. Políticas adicionales:		
<p>Retrasos de 1 a 4 horas</p> <p>Si su vuelo se retrasa, haremos todo lo posible para mantenerlo informado acerca del retraso y la nueva hora de salida en cuanto nos sea posible. También lo ayudaremos a hacer cualquier llamada Telefónica necesaria durante el retraso proporcionándole una tarjeta telefónica y correos electrónicos. Todos los pasajeros recibirán un cupón para una bebida, una comida o un refrigerio (esto dependerá de la hora del día y la disponibilidad de servicios en el aeropuerto) y/o un descuento de al menos 7.5% del precio original del ticket.</p>		

Retrasos de 4 a 8 horas

Si su vuelo se retrasa, haremos todo lo posible por mantenerlo informado acerca del retraso de y la nueva hora de salida en cuanto nos sea posible. Ofrecemos a los pasajeros las siguientes opciones para que elijan solamente una:

- Un cupón para una bebida, una comida o un refrigerio (esto dependerá de la hora del día y la disponibilidad de servicios en el aeropuerto)
- Reembolso de su boleto o de los tramos no utilizados y una compensación de al menos 25% del precio de su boleto, pagadero dentro de un plazo de 10 días naturales.
- Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y acceso a llamadas telefónicas (y correo electrónico), alimentos, bebidas y transporte desde y hacia el aeropuerto
- Un vuelo en otra fecha y compensación de al menos 25% del valor de su boleto, pagadera dentro de 10 días naturales.

Para compensar la pérdida de tiempo de vacaciones, también recibirá un cupón de al menos 25% del precio de su boleto (aplican restricciones) para futuros vuelos con Sunwing Airlines. No se otorgarán cupones en caso de retrasos ocasionados por factores fuera del control de la aerolínea, como inclemencias meteorológicas.

Retrasos de 8 a 12 horas

Si su vuelo se retrasa, haremos todo lo posible para mantenerlo informado acerca del retraso y la nueva hora de salida en cuanto nos sea posible. Ofrecemos a los pasajeros las siguientes opciones:

- Un cupón para una bebida, una comida o un refrigerio (esto dependerá de la hora del día y la disponibilidad de servicios en el aeropuerto).
- Reembolso de su boleto o de los tramos no utilizados y una compensación de al menos 25% del precio de su boleto, pagadero dentro de un plazo de 10 días naturales.
- Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y acceso a llamadas telefónicas (o correo electrónico), alimentos, bebidas y transporte desde y hacia el aeropuerto.
- Un vuelo en otra fecha y compensación de al menos 25% del valor de su boleto, pagadera dentro de 10 días naturales.

Si el retraso lo obliga a pernoctar, Sunwing Airlines le brinda alojamiento en un hotel (sujeto a disponibilidad) con comida y transportación desde y hacia el aeropuerto. También tiene la opción de hacer uso de un cupón para transportarse en taxi a su hogar, si le es más conveniente.

Para compensar la pérdida de tiempo de vacaciones, también recibirá un cupón de al menos 25% del precio de su boleto (aplican restricciones) para futuros vuelos con Sunwing Airlines. No se otorgarán cupones en caso de retrasos ocasionados por factores fuera del control de la aerolínea, como inclemencias meteorológicas.

Retrasos de más de 12 horas

Si su vuelo se retrasa, haremos todo lo posible para mantenerlo informado acerca del retraso y la nueva hora de salida en cuanto sea posible, ofrecemos a los pasajeros las siguientes opciones para que elijan solamente una:

- Un cupón para una bebida, una comida o un refrigerio (esto dependerá de la hora del día y la disponibilidad de servicios en el aeropuerto).
- Reembolso de su boleto o de los tramos no utilizados y una compensación de al menos 25% del precio de su boleto, pagadero dentro de un plazo de 10 días naturales.
- Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y acceso a llamadas telefónicas (o correo electrónico), alimentos, bebidas y transporte desde y hacia el aeropuerto.
- Un vuelo en otra fecha y compensación de al menos 25% del valor de su boleto, pagadera dentro de 10 días naturales.

Si el retraso lo obliga a pernoctar, Sunwing Airlines le brinda alojamiento en un hotel (sujeto a disponibilidad) con comida y transportación desde y hacia el aeropuerto. También tiene la opción de hacer uso de un cupón para transportarse en taxi a su hogar, si le es más conveniente.

También ofrecemos las siguientes opciones :

Para compensar la pérdida de tiempo de vacaciones, también recibirá un cupón de al menos 25% del precio de su boleto (aplican restricciones) para futuros vuelos con Sunwing Airlines. No se otorgarán cupones en caso de retrasos ocasionados por factores fuera del control de la aerolínea, como inclemencias meteorológicas.

Ó

La posibilidad de cancelar su vuelo y recibir un reembolso del 100% dentro de un plazo de siete días. Favor de enviar un correo electrónico a customersupport@sunwing.ca para iniciar el proceso de reembolso. El reembolso se procesará dentro de un período máximo de 10 días hábiles, a partir de la fecha inicial de dicho proceso.

Retrasos a bordo del avión

Si su vuelo se retrasa cuando usted se encuentra a bordo del avión, haremos todo lo posible para mantenerlo informado a lo largo del retraso.

Las bebidas y refrigerios se servirán si es posible llevarlo a cabo de manera segura y práctica. Si el retraso es de más de 90 minutos, se permitirá a los pasajeros bajar del avión y aguardar en la sala de espera hasta la salida del vuelo, siempre y cuando las circunstancias lo permitan de manera práctica y segura.

Vuelos cancelados

Si su vuelo es cancelado y no se le informa dentro de un plazo razonable, tendrá la posibilidad de aceptar una de las siguientes opciones:

- Un reembolso de su boleto o de los tamos no utilizados y una compensación de al menos 25% del precio de su boleto, pagadero dentro de un plazo de 10 días naturales.
- Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y acceso a llamadas telefónicas (o correo electrónico), alimentos, bebidas y transporte desde y hacia el aeropuerto.
- Un vuelo en otra fecha y compensación de al menos 25% del valor de su boleto, pagadera dentro de un plazo de 10 días naturales.

Vuelos de conexión perdidos

Si pierde un vuelo de conexión reservado con otra aerolínea, no se le ofrece compensación alguna, aunque este se ocasione por un retraso en nuestro vuelo. En este caso favor de contactar a la aerolínea con la que viaja en su vuelo de conexión para asistencia adicional.

Equipaje u objetos demorados, dañados o perdidos

En caso de equipaje demorado, dañado o perdido, favor de contactar a un representante de Sunwing Airlines en el aeropuerto y presentar un reporte de irregularidad de equipaje en el aeropuerto. Guardar una copia de éste para su uso en reclamaciones futuras. El equipaje demorado se le entregará en cuanto sea posible, y puede otorgarse una compensación de acuerdo con las tarifas de Sunwing Airlines. Para más información acerca de las políticas y límites de responsabilidad por equipaje demorado, dañado, extraviado o perdido, favor de hacer clic aquí.

Si le es imposible contactar a un representante de Sunwing Airlines en el aeropuerto, o en caso de tener preguntas acerca de su equipaje u objetos demorados, dañados, extraviados o perdidos después de salir del aeropuerto, favor de contactar al departamento de equipaje al 00-1-416-776-9978 o LADA sin costo dentro de América del Norte al 00-1-844-853-3751. Para más información acerca de reclamaciones de equipaje favor de contactarnos por correo electrónico baggageclaims@flsunwing.com.

Denegación de embarque por sobreventa

Por política, Sunwing Airlines no sobrevende sus vuelos. En el caso poco probable de darse una sobreventa no prevista, se tomarán las siguientes medidas en este orden:

- Liberar asientos ocupados por empleados de Sunwing Travel Group que viajen por motivos personales.
- Solicitar voluntario(s) y otorgarle(s) un cupón de descuento en viajes.
- Denegar embarcación al último pasajero en documentarse en el mostrador de la aerolínea en el aeropuerto.*

Se le dará prioridad de abordaje a los siguientes pasajeros:

- Pasajeros que viajen por motivo de fallecimiento o enfermedad de un miembro de la familia. Menores no acompañados

- Pasajeros con discapacidad
- Pasajeros de la tercera edad
- Mujeres embarazadas

En caso de ceder su asiento de manera voluntaria o en caso de denegación de embarque involuntaria, ofrecemos a los pasajeros las siguientes opciones para que elijan solamente una:

- Un asiento en el próximo vuelo disponible de Sunwing Airlines al mismo destino . *
- En caso de no ser disponible un transporte razonable con Sunwing Airlines, esta hará un esfuerzo razonable para programar un transporte similar con otra(s) línea(s) aérea(s).
- El cliente contrata un medio de transporte a su destino por su parte y recibe un reembolso total de los tramos no utilizados con Sunwing Air lines.

*Si el próximo vuelo disponible es el día siguiente o más tarde , se le brindará alojamiento en un hotel, transportación desde y hacia el aeropuerto y alimentos.

Compensación por denegación de embarque involuntaria

Para vuelos opcionales con llegada a destino más de una hora después de la llegada programada de su vuelo original, la compensación se basará en el precio total del tramo aéreo en cuestión, excepto en los casos siguientes:

- Incumplimiento con los requisitos de compra de boleto, fechas límite o reconfirmación .
- No se admite la transportación del pasajero por incumplimiento de nuestro reglamento y políticas usuales.

En caso de denegación de embarque por cambio de avión a uno con menor capacidad de pasajeros, por razones de seguridad u operacionales , siempre y cuando se tomen todas las medidas razonables para evitar dicho cambio de avión, o en caso de ser imposible tomar dichas medidas.

Se le ofrece un asiento diferente al indicado en su boleto, sin cargos adicionales.

En caso de no aceptar las opciones de transporte indicadas arriba , y de no aceptar el reembolso por tramos de vuelo no utilizados, no se le otorgará compensación alguna.

Si el transporte opcional que se le ofrece llega a su destino menos de una hora después que la llegada de su vuelo original no se le otorgará compensación alguna .

Fecha: 15 de noviembre de 2023



Lic. Juan Carlos Pacheco Martínez
Apoderado legal de Sunwing Airlines Inc.

Registro Agencia Federal de Aviación Civil

Noviembre 17, 2023

Lic. Miguel Zamora García

