

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Asignatario:	Aerolínea del Estado Mexicano, S.A. de C.V.	Vigencia:	A partir de su registro
--------------	---	-----------	-------------------------

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

El procedimiento para seguir por parte de los pasajeros cuando se presenten retrasos en los vuelos de AEROLÍNEA DEL ESTADO MEXICANO/MEXICANA, siempre y cuando sean por causas imputables a ésta, será el siguiente:

1.-El asignatario deberá solicitar al administrador aeroportuario publique en las pantallas del aeropuerto o en los medios que el aeropuerto tenga destinados para tal efecto, un identificador en los vuelos que presentan retraso o cancelación atribuible o no atribuible a ellos, que permita al pasajero exigir sus derechos conforme a la Ley.

2.- AEROLINEA DEL ESTADO MEXICANO/MEXICANA informará a los pasajeros en los mostradores, por teléfono, o por correo electrónico el retraso, a efecto de que puedan ejercer su derecho a una compensación, de conformidad con las políticas establecidas por AEROLINEA DEL ESTADO MEXICANO/MEXICANA.

3.-Para la entrega de alimentos y bebidas, se proporcionará en mostradores a los pasajeros un cupón de acuerdo con la hora (desayuno, comida o cena), mismo que podrá ser canjeado con el proveedor convenido; únicamente en los casos que apliquen y que se describen en el Apartado 2 de estas políticas.

Para hacer efectivo el descuento para vuelo con fecha posterior hacia el destino contratado, el pasajero deberá cumplir con lo solicitado por la aerolínea en la siguiente liga: www.mexicana.gob.mx

El plazo de respuesta por parte de AEROLINEA DEL ESTADO MEXICANO/MEXICANA, será dentro de los 10 días naturales posterior a la fecha de la reclamación.

4.-AEROLINEA DEL ESTADO MEXICANO/MEXICANA pondrá a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos en sus mostradores, en la medida de las posibilidades de infraestructura de AEROLINEA DEL ESTADO MEXICANO/MEXICANA.

5.- La compensación por demora o cancelación será otorgada al Cliente a través de un Voucher Electrónico que el Cliente podrá utilizar para su próximo viaje con la Aerolínea, el cual será vigente por un periodo de 180 días naturales, aplicable únicamente para el pago de tarifa aérea, por lo que no aplica para el pago de impuestos, tarifa de uso de aeropuerto y/o servicios adicionales y no será acumulable con otros vouchers ni promociones. No aplica para viajar en puentes, días festivos y/o temporadas altas asignadas por Aerolínea del Estado Mexicano/Mexicana, mismas que son publicadas en www.mexicana.gob.mx

El monto del Voucher Electrónico no es canjeable por dinero en efectivo, bien, producto o servicio distinto al descrito en las presentes políticas.

6- Para solicitar el descuento respectivo por conducto del Voucher Electrónico, el cliente tendrá a su disposición la asistencia por medios electrónicos y/o a través del encargado de área de Cuidado del Cliente en el aeropuerto, para solicitar su descuento, donde le será proporcionada la dirección de correo electrónico o liga de internet, mediante la cual el cliente deberá cumplir con lo solicitado por la aerolínea, a fin de obtener el Voucher Electrónico correspondiente.

7.- AEROLÍNEA DEL ESTADO MEXICANO pone a disposición de los usuarios y público en general las políticas de indemnización a través del enlace www.mexicana.gob.mx

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 a AEROLINEA DEL ESTADO MEXICANO/MEXICANA, el pasajero será compensado por el proveedor del servicio de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Demora de 1 a 2 horas:

1. Acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos
2. Descuento del 5% del precio pagado del segmento del boleto, en voucher electrónico para viajes posteriores.

b). Demora de 2 a 4 horas:

1. Acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos
2. Voucher electrónico por el 7.5% del precio pagado del boleto.
3. Cupón de alimentos y bebidas de hasta \$250 pesos por alimentos y bebidas, en establecimientos donde Mexicana tenga convenio, y con base al horario de la afectación y tiempo de espera.

c). Demora de más de 4 horas o Cancelación de vuelo:

1. Acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos
2. El pasajero podrá solicitar alguna de las siguientes opciones:
 - Devolución del segmento afectado mediante certificado electrónico equivalente al precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte no realizada del viaje más una indemnización equivalente al 25 % del precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte no realizada del viaje.
 - Protección en el primer vuelo disponible y proporcionar alimentos de acuerdo con el tiempo de espera y en caso de pernocta, hospedaje y transportación terrestre desde y hacia el aeropuerto.
 - Transportación en una fecha posterior que convenga al pasajero hacia el mismo destino más una indemnización equivalente al 25% del precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte no realizada del viaje.
 - En estos casos se otorgará también transportación terrestre desde y hacia el aeropuerto y alimentos aplicables durante la estancia (máximo 3 comidas por día por un monto máximo de \$250 MXN cada una).
 - Si el pasajero afectado se encuentra en su lugar de residencia, se pondrá a disposición el servicio de transportación terrestre desde y hacia el aeropuerto sin cargo alguno.
 - Todos los servicios de hospedaje, transportación y alimentos serán proporcionados en los establecimientos que la aerolínea determine.

3. Alimentos y bebidas

Se compensará con alimentos y bebidas (no alcohólicas) de acuerdo con la hora (desayuno, comida o cena) mediante un cupón de cortesía, el cual será entregado a los pasajeros en mostradores, mismo que podrá ser canjeado con el proveedor convenido.

4. Hospedaje:

Para el caso de hospedaje, solo aplicará si el retraso es mayor a 4 horas y el pasajero elige la opción de transporte sustituto en el primer vuelo disponible, sólo en aquellos casos que se requiera pernocta.

Para tal efecto, se le ofrecerá alojamiento en hotel convenido con AEROLINEA DEL ESTADO MEXICANO/MEXICANA, incluyendo transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

Para tal efecto, se le ofrecerá alojamiento en hotel convenido con AEROLINEA DEL ESTADO MEXICANO/MEXICANA, incluyendo transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

5. Políticas adicionales:

Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave realiza un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, la persona concesionaria, asignataria o permisionaria debe trasladar a la persona pasajera por los medios de transporte más rápidos disponibles, hasta el lugar de destino.

La persona pasajera puede solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique a la Aerolínea del Estado Mexicano/Mexicana en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo, la Aerolínea determinará las condiciones de la cancelación.

Fecha: 18 diciembre 2023


Gral. de Gpo. P.A., Sergio Montaña Méndez

Diciembre 22 2023.

 **SCT**
SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

Registro Agencia Federal de Aviación Civil
CICLOTEGUEC ZAMORA GARCIA.

 22 DIC 2023 
Subdirección de Aviación Regular
SALIDA