

ANEXO ÚNICO
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN		
Concesionario/Permisionario: TUI AIRLINES BELGIUM, N. V. / TUI AIRLINES BELGIUM, S. A. /JETAIRFLY	Vigencia:	Indefinido
1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:		
<p>Este procedimiento lo realizará el personal de la aerolínea y con previa autorización de la misma, con la finalidad de realizar las compensaciones o indemnizaciones correspondientes, para los casos en específico, dependiendo de su tiempo de demora o en su caso de su cancelación de vuelo.</p> <p>Los pasajeros tendrán respuesta a su solicitud de pago de indemnización dentro de los diez días naturales posteriores a la reclamación.</p>		
2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:		
<p>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 indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <p>a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.</p> <p>Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.</p> <p>Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en <u>las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.</u></p> <p>El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.</p> <p>b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.</p> <p>En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a <u>llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.</u></p> <p>En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, deberá:</p> <p>a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.</p> <p>b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.</p> <p>c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.</p> <p>En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.</p>		

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 **TUI AIRLINES BELGIUM N. V. /JETAIRFLY** solicitará voluntarios entre los pasajeros restantes para renunciar a embarcar, y si no hay, **TUI AIRLINES BELGIUM N. V. /JETAIRFLY** los designará.

Para dichos pasajeros designados, **TUI AIRLINES BELGIUM N. V. /JETAIRFLY**, 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), **TUI AIRLINES BELGIUM N. V. /JETAIRFLY** abonará al pasajero afectado una indemnización adicional del veinticinco por ciento del precio del billete o de la parte del viaje no realizada.

Caso fortuito o fuerza mayor

Sí por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave realiza un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, **TUI AIRLINES BELGIUM N. V. /JETAIRFLY** trasladará al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles, hasta el lugar de destino.

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 **TUI AIRLINES BELGIUM N. V. /JETAIRFLY**.

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 **TUI AIRLINES BELGIUM N. V. /JETAIRFLY**.

3. Alimentos y Bebidas:

Si la demora es mayor de una a cuatro horas, se entregará a los pasajeros afectados un cupón para alimentos y bebidas, para que sea utilizado en los restaurantes del aeropuerto que indique el personal de la aerolínea, de acuerdo a los porcentajes estipulados en el numeral anterior.

4. Hospedaje

Se proporciona hospedaje a los pasajeros siempre y cuando haya cancelación del vuelo y esto incluye transporte, aeropuerto/hotel/aeropuerto, el hotel será proporcionado en la modalidad de **5**

4. Hospedaje

Se proporciona hospedaje a los pasajeros siempre y cuando haya cancelación del vuelo y esto incluye transporte, aeropuerto/hotel/aeropuerto, el hotel será proporcionado en la modalidad de **5 estrellas, resorts, todo incluido** y además tienen derecho a una llamada telefónica. El personal de la aerolínea le indicará al cliente el lugar, dependiendo de donde se tenga convenio y disponibilidad.

5. Políticas adicionales:

Se pone a disposición de los pasajeros los servicios de llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, asimismo se pone a su disposición el link del sitio web <https://www.tuifly.be/en/legal/Custom-Service-Plan>, a fin de poder dar solución y seguimiento al problema presentado.

Fecha: 23 de enero de 2024



Lic. Juan Carlos Pacheco Martínez
Apoderado legal de
TUI AIRLINES BELGIUM, N. V. / TUI AIRLINES
BELGIUM, S. A. / JETAIRFLY

Registro Agencia Federal de Aviación Civil.

Enero 29, 2024.



LIC. MIGUEL ZANORA GARCIA.