

## POLITICAS DE COMPENSACIÓN

<b>Permisionario:</b>	Alaska Airlines, Inc. (en lo sucesivo Alaska).	<b>Vigencia:</b>	Indefinida.
-----------------------	---	------------------	-------------

### 1. Procedimiento para obtener compensaciones e indemnizaciones:

Para llevar a cabo una reclamación el pasajero deberá contactar a Alaska a través de los contactos que se encuentran en la página de internet: <https://www.alaskaair.com/content/about-us/contact-us/phone-numbers?lid=footer:contactUs#international-numbers>, y proporcionar toda la información requerida por el personal de Alaska que completara y documentara su reclamación.

Después de haber recibido la queja, Alaska revisará la misma y contactará a los pasajeros tan pronto como sea posible atendiendo los plazos establecidos en la ley aplicable (10 días).

Responsabilidad por Demoras:

- A. Responsabilidad del Transportista:** Alaska no será responsable por fallas no imputables al operador o en caso de circunstancias excepcionales, respecto a la operación de cualquier vuelo de acuerdo con el itinerario o por el cambio en el itinerario de cualquier vuelo, con o sin aviso para el Pasajero. Esta exclusión de responsabilidad incluye los daños y perjuicios.
- B. Opciones de los Pasajeros:** Las disposiciones de esta Regla aplica únicamente para los Pasajeros que tenga un Boleto valido reflejando una reservación confirmada sobre un vuelo afectado por un Itinerario Irregular.
- C. Cambios en el Itinerario:** los itinerarios de Vuelo están sujetos a cambio sin previo aviso, y los horarios mostrados en los itinerarios públicos de Alaska, Boletos, calendarios y publicidad no están garantizados y no forman parte de este Contrato de Transporte. A la vez, sin previo aviso a los Pasajeros, Alaska puede requerir de una aeronave sustituta y puede cambiar, agregar, u omitir paradas en puntos intermedios. Alaska no puede garantizar que los Pasajeros hagan Conexiones a otros vuelos de Alaska o a otros Transportistas. En el caso de Cambios al Itinerario de vuelo, Alaska intentará notificar a los Pasajeros afectados tan pronto como sea posible. Alaska inmediatamente proporcionará a los Pasajeros la información más actualizada disponible en relación retrasos, operaciones irregulares y desviaciones, Alaska rápidamente proporcionará a los Pasajeros la mejor más actualizada disponible relacionada con retrasos, operaciones irregulares, y desviaciones, no obstante Alaska no es responsable por cualquier declaración errónea u otros errores u omisiones en conexión con dicha información proporcionada. Ningún empleado, agente o representante de Alaska puede comprometer a Alaska legalmente al cumplimiento de itinerarios ni garantizar el estado de vuelo o dar información que comprometa a Alaska.

**D. Comodidades/Servicios para Pasajeros en caso de Demoras (Conforme se define en la pregunta 3 del presente):** Alaska asegurará la comodidad de los Pasajeros que tengan reservaciones en un vuelo el cual este retrasado por una (1) o más horas. Las comodidades a ser ofrecidas incluyen el acceso a llamadas telefónica y correo electrónico, así como alimentos y bebidas. El tipo de servicios dependerá de la duración del retraso y su otorgamiento no deberá exceder un período de veinticuatro (24) horas a partir de la hora del suceso.

**Excepción:** Alaska no proporcionará las comodidades descritas en esta sección en caso de que la demora se genere como consecuencia de actos ocasionados por los controladores tráfico aéreo, climatológicos, o cualquier circunstancia extraordinaria más allá del control de Alaska en cualquier ciudad dentro de la ruta de vuelo del Pasajero afectado. Alaska rápidamente avisará al Pasajero afectado en caso de que existan problemas climatológicos antes de la salida, pero aconseja a que los mismos estén al tanto de las condiciones meteorológicas de igual manera.

- i. **En demoras de entre una y dos horas:** Alaska proporcionará bebidas sin alcohol a los pasajeros a bordo de la aeronave a efecto de no generar mayores demoras.
- ii. **En demoras de entre dos y cuatro horas:** Alaska proporcionará un voucher de \$12.00 dólares, o su equivalente en moneda nacional, canjeable por alimentos y bebidas, siempre y cuando la entrega de dicho voucher no implique un retraso adicional en la operación, en perjuicio de los pasajeros.
- iii. **En demoras superiores a las dos horas:** Se otorgará adicionalmente un vale de descuento equivalente a \$75.00 dólares, o su equivalente en moneda nacional.
- iv. **En demoras superiores a las tres horas:** Se otorgará adicionalmente un vale de descuento equivalente a \$100.00 dólares, o su equivalente en moneda nacional.

Las únicas acciones que tendrá el Pasajero son aquellas establecidas en el Contrato de Transporte. El Pasajero no tendrá ninguna acción adicional en contra Alaska, deriven de cualesquier leyes aplicables o por daños reales, compensatorios o daños punitivos.

Alaska podrá, sin que medie aviso previo, y en el acontecimiento de un Caso de Fuerza Mayor, terminar, desviar, posponer, o retrasare cualquier vuelo o el derecho de Transporte o reservación (confirmada o no) y determinar si cualquier salida o aterrizaje debe hacerse, sin ninguna otra responsabilidad por parte de Alaska diferente a la del simple reembolso de cualquier parte sin uso del Boleto, en la misma forma y medio utilizado para efectuar el pago original del Boleto de conformidad con las reglas de reembolso involuntario.

**E. Límites de Responsabilidad.** Excepto para los ya señalado, Alaska no es responsable por cualquier falla o retraso en la operación de cualquier vuelo, con o sin aviso, por razones



de seguridad o cuando sea es recomendable, en su absoluta discreción, debido a Casos de Fuerza Mayor o cualquier caso no previsto razonablemente, anticipado o previsto por Alaska.

Las prestaciones de servicios en adición a esos específicamente establecidos en esta Regla Alaska o una expansión de sus obligaciones. Tampoco deberá cualquier retraso sobre la parte de Alaska en ejercicio o en ejecución de sus derechos bajo esta Regla ser interpretado como una renuncia de dichos derechos.

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

No aplicarán descuentos en caso de demorares mayores a una (1) hora e inferiores a dos (2) horas.

**3. Alimentos y Bebidas:**

**Comodidades/Servicios para Pasajeros Demorados:** Alaska proporcionará comodidades a los Pasajeros que mantengan reservaciones en un vuelo el cual este retrasado por una (1) o más horas, o cancelado. Las comodidades a ser ofrecidas incluyen el acceso a llamadas telefónica y correo electrónico, así como alimentos y bebidas, y transporte desde y hacia el hotel de alojamiento en caso estancia nocturna. El tipo de comodidades dadas dependerá de la duración del retraso y su otorgamiento no deberá exceder un período de veinticuatro (24) horas a partir de la hora del suceso. Excepción: Alaska no proporcionará las comodidades descritas en esta sección si el control de tráfico aéreo, una situación climatológica, o cualquier circunstancia extraordinaria más allá del control de Alaska ocurra en cualquier ciudad dentro de la ruta de vuelo destinada del Pasajero afectado. Alaska rápidamente avisará al Pasajero afectado de los problemas de clima antes de la salida, pero aconsejará a los Pasajeros a revisar el clima a lo largo de su ruta y plan en respectivamente.

**4. Hospedaje:**

Si el vuelo del Pasajero es cancelado o demorado de tal forma que el Pajero requiera de estancia nocturna por razones atribuibles a Alaska, y la ciudad donde ocurrió la cancelación/demora está a 100 millas de distancia de la casa del Pasajero, hotel de alojamiento será proporcionado siempre y cuando existan hoteles disponibles dentro del área en la que la demora o cancelación haya ocurrido. Comodidades incluyendo habitaciones sencillas o familiares y transporte terrestre ida y vuelta a un hotel en el área del aeropuerto si dicho transporte terrestre no es suministrado por el hotel. Alaska proporcionará un cupón de hotel para cada noche de alojamiento, o, en caso de no haber cupón de hotel disponible, reembolsará al pasajero por alojamiento de hotel y transporte en tierra redondo razonables. Cuando el alojamiento de hotel se haya ofrecido por Alaska, pero no haya sido aceptado por el Pasajero por cualquier razón, Alaska no es responsable a reintegrar al Pasajero los gastos relativos al alojamiento de hotel alternativo obtenido independientemente por el Pasajero. Los alojamientos de Hotel no serán suministrados a

un Pasajero cuyo viaje es interrumpido en una ciudad relacionada con su domicilio permanente, punto de origen, o punto de Escala, o cuando dicha cancelación es debido a circunstancias fuera del control de Alaska, incluyendo los debidos a Casos de Fuerza Mayor. Si transporte terrestre no es proporcionado por el hotel, Alaska proporcionara transporte terrestre al lugar de alojamiento vía transporte público o reembolsará al pasajero los costos razonablemente incurridos por transporte terrestre hacia y desde el hotel. Donde el transporte terrestre ha sido ofrecido por no ha sido aceptado por el Pasajero por cualquier razón, Alaska no es responsable a reintegrar al Pasajero los gastos relativos al transporte terrestre alternativo obtenido por el Pasajero.

#### **5. Políticas adicionales:**

Alaska proveerá a sus pasajeros el servicio de transporte correspondiente en caso de aterrizaje en destino distinto al lugar de destino final. Este servicio no estará disponible en caso de que el pasajero sea informado de forma previa al abordaje y despegue sobre dicho cambio.

Es importante señalar que, Alaska no será responsable en caso de que el aterrizaje en destino distinto al lugar de destino final se genere como consecuencia de fallas no imputables al operador o en caso de circunstancias excepcionales, respecto a la operación de cualquier vuelo. Esta exclusión de responsabilidad incluye los daños y perjuicios. Lo anterior sin menoscabo a la facultad/discrecionalidad de Alaska de brindar los servicios señalados en el párrafo anterior a sus pasajeros.

**Tarjeta de Disculpa:** En demoras de dos o más horas, Alaska emitirá y enviará a sus pasajeros una Tarjeta de Disculpa, misma que puede ser enviada en físico o electrónicamente.

Alaska proporcionará acceso a llamadas telefónicas y correos electrónicos, de ser necesario, en sus oficinas localizadas en cada aeropuerto.

Toda queja será atendida por Alaska en un plazo de 10 días conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable.

**Compensación:** Si, debido a circunstancias dentro del control de Alaska, el vuelo del Pasajero se retrasa por tres horas o más, o se cancela de manera que el Pasajero deba esperar tres horas o más para un nuevo vuelo, el Pasajero puede solicitar a Alaska y Alaska proporcionará la opción de una de las siguientes compensaciones:

- Un código de descuento de al menos \$50USD\* o su equivalente en moneda nacional (excluyendo impuestos) válido por un año a partir de la fecha de emisión en un futuro vuelo de Alaska. El pasajero puede utilizarlo para cubrir una tarifa futura que sea igual o inferior al monto del código de descuento, o aplicar el código de descuento de al menos \$50 USD o su equivalente en moneda nacional, a una tarifa futura que sea mayor que el código de descuento.
- Al menos 2,000\* millas del programa Mileage Plan™.

\*Dependiendo de la duración del retraso o la cancelación. Consulte los Términos y Condiciones de los Códigos de Descuento y el programa Mileage Plan™ de Alaska. Los códigos de descuento no tienen valor residual.

Fecha: 23/02/2024



Ángel Misael Arellano García  
Apoderado Legal

Registro Agencia Federal de Aviación

Civil

