

## ANEXO UNICO

### FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

#### POLITICAS DE COMPENSACION

Concesionario/Permisionario Air Europa Líneas Aéreas SAU VIGENCIA: 30 DE SEPTIEMBRE 2024



#### 1.- Procedimiento para obtener compensaciones o Indemnizaciones.

El OCC informara a todos los departamentos involucrados cuando exista alguna irregularidad mediante un mensaje SITATEX en texto Libre.

##### A) Irregularidades Controlables

- i).- Demora o cancelación controlable por motivos comerciales
- ii).- Cambio de equipo o falta de tripulación
- iii).-Cancelación del vuelo por problemas técnicos o por problemas operacionales
- iv).- Cuando se rebase la capacidad máxima del avión o Denegación de embarque por sobreventa
- v).- Escala técnicas no programadas a aeropuertos alternos.

##### B) Irregularidades no controlables

- i).- Condiciones climatológicas
- ii).- Riesgos de seguridad del vuelo
- iii).- Huelgas que afecten las operaciones de la compañía
- iv).- Inestabilidad política.
- v).- Sobreventas causadas por el tour operador o agencias de viajes

Procedimientos a seguir de acuerdo los tipos irregularidades:

- 1.- Denegación de embarque
- 2.- Cancelaciones
- 3.- Demoras
- 4.- Cambios de Clase
  - i).- Irregularidad controlable o incontrolable
  - ii).- Informar al personal
  - iii).- informar a los pasajeros
  - iv).- informar a la estación de destino
  - v).- Cambio de fecha o Cambio de vuelos a los pasajeros
  - vi).- Servicios a prestar
  - vii).- especial atención a pasajeros (VIP, Menores sin compañía, Pasajeros especiales y Grupos)

El GCC gestionara con los aeropuertos afectados e informara al OCC de Air Europa de las medidas tomadas con el fin de coordinar las acciones con los departamentos involucrados Gestión de requerimientos operacionales, Gestión de Atención al Cliente, Gestión de información al cliente, Gestión de Indemnizaciones, si es necesario el GCC contactara con el Centro de atención telefónica (CAT).

El cliente será remitido al personal cualificado para gestionar la irregularidad, recibir la atención para remitirlos a otros vuelos, alojamientos, comidas, transporte, reclamaciones, etc. Esto estará a cargo del Jefe de Escala o a la persona que este designe

## **2.- Descuentos que otorgan a los pasajeros términos y condiciones de otorgamiento:**

De acuerdo con el reglamento UE 261/2004 debe ser aplicada del mismo modo se procederá con lo dispuesto en el ARTÍCULO 51 DE LA LEY DE AVIACION CIVIL.

## **3.- Alimentos y Bebidas**

Los servicios aquí mencionados serán prestados teniendo en cuenta lo siguiente:  
Para vuelo internacional después de 3 horas hasta 6 horas se les proporcionara Bono AE para bebidas, comidas.

Lo anterior de acuerdo al Reglamento EU261/04 y del mismo modo se procederá con lo dispuesto en el ARTÍCULO 51 DE LA LEY DE AVIACION CIVIL.

De conformidad con la Ley de Aviación Civil sobre demoras superiores e inferiores lo estipulado en el artículo 47Bis, fracción V inciso a) así como el inciso b) correspondiente a las demoras mayores a 4 horas; fracción VI, inciso A) del reintegro del boleto, B) del transporte sustituto y C) del transporte en fecha posterior que le convenga, de las cuales en los supuestos A) y B) para mayores de 4 horas en las que incluye una indemnización que no será menor al 25% del valor del boleto o de la parte no realizada del viaje, AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A.U., tiene contemplado:

Cuando el retraso sea imputable a la aerolínea y la demora fuera superior a 1 hora e inferior a 4 horas se proveerá a los pasajeros conforme a lo siguiente:

A partir de la primera hora: Boucher para alimentos (refrigerio) y bebidas (sin alcohol).

A partir de la segunda hora: Boucher para alimentos (refrigerio) y bebidas (sin alcohol).

A partir de la tercera y hora: lo que se ofrece debe ser mayor al 7.5% del costo del boleto.

A partir de la cuarta hora y de conformidad con el Artículo 47Bis Fracción V inciso b) y VI último párrafo de la LEY DE AVIACION CIVIL, que indican que para el caso de demoras o retrasos superiores a cuatro horas o la cancelación de vuelos por responsabilidad de AIR EUROPA LINEAS AEREAS SAU, el pasajero podrá optar por: (i) El reintegro del precio del boleto; (ii) Viajar en un transporte sustituto en el primer vuelo disponible, incluido alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y , en este último caso, ser transportado vía terrestre desde y hacia el aeropuerto; y (iii) Se transportado en fecha posterior que le convenga . En los supuestos i) y iii) anteriores, además, una indemnización que no será menor al 25% del valor del boleto o de la parte no realizada del viaje.

En los casos que se requiera se pone a disposición del pasajero el acceso a enviar 2 emails o hacer 2 llamadas de teléfono.

#### 4.- Hospedaje

Vuelos demorados de más de 4 horas o si su salida es al día siguiente de la estipulada se le proporcionara hospedaje y alimentación en hoteles del tour operador transporte del aeropuerto – hotel – aeropuerto. Del mismo modo se procederá con lo dispuesto en el ARTÍCULO 47 Bis fracciones V inciso b) y VI incisos a),b) y c) y último párrafo y 51 DE LA LEY DE AVIACION CIVIL.



## 5.- Políticas Adicionales

Compensaciones en caso de sobreventa o clase inferior la persona cualificada deberá coordinar con la oficina de ventas la gestión de dichas compensaciones. La oficina de ventas realizara el cálculo en función al vuelo en el que finalmente viajara el cliente y la normativa aplicable. En estaciones que no cuenten con oficinas de ventas de igual forma lo podrán hacer a través del link siguiente:

[http://www.aireuropa.com/waeam/es/estaticos/guia\\_cliente/atencion\\_cliente.html](http://www.aireuropa.com/waeam/es/estaticos/guia_cliente/atencion_cliente.html)

En caso de sobreventa no se ofrecerá MCO ni efectivo como compensación, se ofrecerá a los clientes las siguientes alternativas de compensación en el orden indicado:

Bono AE para el caso de denegación de embarque (OVERBOOKING)

En caso de denegación de embarque de un pasajero VOLUNTARIA, se ofrecerá solo Bono AE\* por el importe indicado en la Tabla 1, según corresponda.

En el caso de denegación de embarque en un pasajero FORZOSO, se le ofrecerá primero el Bono AE\* que corresponda, y si no lo acepta, se le ofrecerá la transferencia bancaria.

- El importe del Abono AE es siempre de más valor (100Euros más) que el importe de compensación que le correspondería. Se utilizara el formato AEA-PE9-ANO3-R02 Ventajas del Bono AE.

### TABLA 1 PARA MEXICO

BONO AE DE 700.00 EUROS más la compensación monetaria del 25% del precio del Boletó o de la parte no realizada del viaje.

Bono AE para el caso de denegación de embarque (CABIO DE CLASE):

La política comercial de Air Europa es aplicar el Reglamento CE 261/04 en todos los países, incluidos en los que existe normativa propia menos generosa con el fin de cuidar al cliente Business. La compensación ofrecida será la alternativa entre Bono AE y compensación monetaria, independientemente del país de origen del vuelo según la TABLA II.

- El importe del Abono AE es siempre de más valor (100 Euros más) que el importe de compensación económica que le correspondería. Se utilizara el formato AEA-MOP7-F127.

### TABLA II PARA MEXICO

Bono AE Equivalente al 75% más 100.00 Euros más la compensación monetaria del 75% de la tarifa contratada excluyendo tasas y YQ.

- BONO AE para su uso posterior en algún vuelo.

Transferencia Bancaria

- a).- A una cuenta bancaria en España
- b).- A una cuenta Bancaria Internacional

En caso de una cuenta bancaria en España, especificar el IBAN o los 20 dígitos de la cuenta así como su DNI.

En caso de cuenta bancaria fuera de la Comunidad Europea especificar nombre del banco, dirección, sucursal, IBAN, código Swift.

El pago de las indemnizaciones se realizara en un periodo máximo de diez días naturales posteriores a la reclamación por parte del pasajero.

Fecha 15 de Marzo de 2024

~~Edgar R. Ritter Ponce de León~~

REPRESENTANTE LEGAL

AGENCIA FEDERAL DE AVIACIÓN CIVIL

SE  
SECRETARÍA DE  
COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES

AGENCIA FEDERAL DE AVIACIÓN CIVIL

LIC. NIÑO GUEVAZANORA GARCÍA

P.A.

Subdirección de Aviación Regular

SALIDA