

ANEXO UNICO

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLITICAS DE COMPENSACION

Concesionario/Permisionario ORBEST S.A.

VIGENCIA: 30 de Septiembre 2024



1.- Procedimiento para obtener compensaciones o Indemnizaciones.

Cuando sucedan circunstancias irregulares (retrasos escala no programada, desvías, etc.) El agente handling intentara reducir los efectos de esas irregularidades al mínimo usando los recursos y otros medios.

A) Irregularidades Controlables

- i).- Demora o cancelación controlable por ORBEST.S.A.
- ii).- Cambio de equipo
- iii).- Cancelación del vuelo por problemas técnicos o por problemas operacionales
- iv).- Cuando se rebase la capacidad máxima del avión
- 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.

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)

Forma parte de la política de ORBEST.S.A proveer a los pasajeros toda la información relacionada con la irregularidad, así como asegurar el confort de los pasajeros el tiempo que dure.

Se les proporcionara información a los pasajeros de tal manera la confianza en ORBEST S.A., y no especulen a lo que podría pasar después. Cartas informativas deben ser entregadas (disponibles en el extranet).

En los casos en que sea necesario haber una escala técnica, se informara a los pasajeros de dicho movimiento en el momento en que sea sabido y a ser posible antes del embarque.

2.- Descuentos que otorgaran a los pasajeros términos y condiciones de otorgamiento:

A pesar de esfuerzos realizados por ORBEST S.A. y sus fletadores para evitar una situación de overbooking, es posible que tal situación se produzca de vez en cuando. Cuando esto se plantee, tacto y cortesía son requeridos por el personal de trafico de ORBEST S.A., y se debe tener cuidado para culpar a cualquier persona u agencia.

El representante local o el jefe en turno del TTOO deben ser contactados para establecer las acciones a tomar. Esta acción debe ser coordinada a través del jefe de turno de ORBEST S.A., LA REGULACION eu261/04 deberá 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:

Plan de comida para el vuelo en cuestión hora actual y cuál fue la última vez que comieron los pasajeros.

Del mismo modo se procederá con lo dispuesto en el ARTÍCULO 51 DE LA LEY DE AVIACION CIVIL, y de acuerdo con el reglamento EC-261/2004 APLICARA LO SIGUIENTE:

En caso de que ocurriera un retraso o una cancelación, de la cual ORBEST S.A., sea la responsable se proveerá a los pasajeros con la asistencia necesaria (comida, refrigerio, hotel y comunicación) durante el tiempo que dure el retraso.

4 horas para vuelos de una distancia superior a 3500 km fuera de la Unión Europea.

De conformidad con La Ley de Aviación Civil sobre demoras superiores a una hora e inferiores a 4 estipulado en el artículo 47 Bis, fracción V inciso a) así como el inciso b) de 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 ORBEST S.A., 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 estipulado en la Ley de Aviación Civil, Art.47Bis Fracción V inciso a) y las políticas compensatorias de la empresa de la siguiente manera:

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

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

A partir de la tercera 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 ORBEST S.A., 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.

El agente de handling no puede solicitar comidas sin la aprobación previa de ORBEST S.A.

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

Tratándose pasajero que tengan el paquete de vuelo con los tour operadores y tratándose de demoras de más de 4 horas se mantendrán en sus hoteles respectivo en caso de demoras al día siguiente se quedaran en los mismos hoteles y pasajeros con billete de la web se les enviara a sus hoteles.

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

