

ANEXO UNICO

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLITICAS DE COMPENSACION

Concesionario/Permisionario WAMOS AIR, S.A.

VIGENCIA: 30 DE SEPTIEMBRE 2024

**WAMOS**

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

La protección de pasajeros de Wamos Air, S.A. en base a operaciones irregulares o algún cambio en el procedimiento normal de su vuelos pueden ser causa de diversos factores.

**A) Irregularidades Controlables**

- i).- Demora o cancelación controlable por Wamos Air, 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)
- Se pondrá en contacto con el centro de operaciones de la aerolínea (OOC) Para la emisión de los billetes (FIM)

Responsabilidades

Wamos Air, S.A. o el representante Autorizado en caso donde no se tenga una oficina de ventas son los responsables de las compensaciones o reembolsos en casos de operaciones irregulares.

En casos de que la estación no cuente con los recursos para la devolución se le expedirá un certificado para la reclamación correspondiente hasta una estación que cuente con una oficina de ventas.

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

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, WAMOS AIR 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 de la siguiente manera:

Entre la primera y la segunda hora: refrigerio con bebida

**Para las siguientes horas imputables a la aerolínea:**

- a).- vuelos de hasta 1500 km            250 Euros      llegada con más de 2 horas de demora)
- b).- vuelos de entre 1500 a 3000 km 400 euros      llegada con más de 3 horas de demora)
- c).- Resto de vuelos de más de 3500 km 600 euros      llegada con más de 4 horas de demora)

WAMOS AIR, S.A. ofrece los medios de viajar a destino final en un transporte alternativo con una diferencia a la hora prevista de llegada inferior a la indicada en la parte de arriba la compensación será reducida al 50%. Del mismo modo se señala que de conformidad al artículo 47 Bis, fracción V, inciso a), y último párrafo de la Ley de Aviación Civil Mexicana, en ningún caso el monto de las compensaciones serán menores al equivalente del 7.5% del precio del boleto.

La compensación se abonará por transferencia bancaria electrónica, cheque o previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje, u otros servicios canjeables en cualquiera de la oficinas de Wamos Air, S.A. o en su defecto mediante reclamación escrita dirigida a nuestras oficinas en atención al cliente Calle Mahonia 2 Edificio pórtico 5 planta 28043 Madrid.

Si la demora es mayor a las 4 horas imputables a la línea aérea, las indemnizaciones que se contemplaran son: el reintegro del monto del boleto o la porción que corresponda a la parte no realizada del viaje; o el transporte sustituto en el primer vuelo disponible u ofrecer transportar al pasajero en una fecha posterior al que este convenga.

En los casos que se requiera se pone a disposición del pasajero el acceso a enviar 2 emails

o hacer 2 llamadas de teléfono.

Para el caso de producirse cancelaciones de vuelo por responsabilidad de WAMOS AIR S.A., se ofrecen las opciones que convengan al pasajero como: el reintegro del monto del boleto o la porción que corresponda a la parte no realizada del viaje; o el transporte sustituto en el primer vuelo disponible u ofrecer transportar al pasajero en una fecha posterior al que este convenga. Para los casos en que el pasajero elija las opciones de reembolso o transporte en fecha posterior en por motivos de Cancelación, demora o retraso superior a las 4 horas que sean imputables a la aerolínea, además de las opciones referidas, se otorgara una indemnización no menor al 25% del valor del boleto de conformidad con la Legislación Aeronáutica Mexicana.

Nota: No tienen derecho si se le ha informado de la cancelación a menos 2 semanas antelación a la hora prevista de salida.

Si se le ha informado de la cancelación con 7 días de antelación y se le ofrece un vuelo alternativo de no más de 2 hrs y a la llegada con menos de 4 hrs.

No procede compensación si se tratares de irregularidades por causas no controlables.

Del mismo modo se procederá con lo dispuesto en el ARTÍCULO 51 DE LA LEY DE AVIACION CIVIL.

### 3.- Alimentos y Bebidas

Retrasos de más de 4 horas se le asistirá con refrigerio y comida razonable en relación con la demora estimada, Del mismo modo se procederá con lo dispuesto en el ARTÍCULO 51 DE LA LEY DE AVIACION CIVIL.

### 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 de categoría de 4 estrellas transporte del aeropuerto – hotel – aeropuerto. Del mismo modo se procederá con lo dispuesto en el ARTÍCULO 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 mas de 4 horas se mantendrán en sus hoteles respectivo en caso de demoras al día siguiente se quedaran en los mismos hoteles

Fecha 15 de Marzo 2024

EDGAR R. RIFTER

REPRESENTANTE LEGAL

AGENCIA FEDERAL DE AVIACION CIVIL  
Marzo 15, 2024

