

POLÍTIAS DE COMPENSACION

Permisionario:	AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A. (en lo sucesivo ARG)	Vigencia:	Indefinida
-----------------------	---	------------------	------------

1. Procedimiento para obtener compensaciones e indemnizaciones:

Cuando el pasajero tenga una demora o cancelación de vuelo, recibirá un voucher con los servicios que apliquen (alimentos, bebidas, hospedajes y transportación aeropuerto-hotel-aeropuerto) mismo que deberá firmarlo de conformidad al recibir los servicios de transporte, hospedaje y/o alimentos que apliquen.

Cuando el pasajero tenga una demora mayor a 4 (cuatro) horas, recibirá una indemnización del 25% del valor de su boleto o por la proporción demorada (Art. 47 Bis, fracción VI, inciso a).

En el caso de cancelación del vuelo, la Aerolínea realizará los cambios necesarios en la reservación para garantizar su salida en el próximo vuelo disponible. (Art. 47 Bis, fracción VI, inciso b).

En caso de cancelación de vuelo y si el pasajero así lo decide o solicita, podrá elegir otra fecha de vuelo a que este le convenga. De igual manera el pasajero recibirá una indemnización del 25%, cuando elija la opción de transportarle en fecha posterior que les convenga hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo (Art. 47 Bis, fracción VI, inciso c primer párrafo).

Cuando el pasajero tenga derecho a una indemnización por cancelación de vuelo, recibirá un travel voucher por la cantidad del 25% del valor de la ruta cancelada (total del boleto o porción cancelada, según corresponda el caso) (Art. 47 Bis, fracción VI, inciso a).

Desde el momento e que se tiene conocimiento de la cancelación o demora, los pasajeros tendrán acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos (Art. 47 Bis, fracción VI y V, inciso b).

El pasajero podrá solicitar el voucher dentro del plazo de 10 (diez) días naturales posteriores (Art. 47 Bis, fracción VI).

En el caso de que el pasajero opte por la devolución del valor del boleto o ruta no volada, estos importes se le regresaran al mismo medio con el que pago su boleto. El importe a reembolsarse se realizará con base en las reglas tarifarias (penalidades) que apliquen. En El caso de la solicitud de devolución por cancelación de vuelo, será el importe del vuelo no realizado (sin penalidad) (Art. 47 Bis, fracción VIII).

Cuando el pasajero tenga una pérdida de equipaje, deberá levantar un reporte en el modulo de atención al pasajero de la Aerolínea, indicando los datos de identificación del equipaje

perdido o averiado, y deberá indicar el número de cuenta a la que se le deberá depositar el importe de la pérdida o averió de equipaje.

El importe se determina de multiplicar USD\$23 por cada kilo que pesaba el equipaje.

Límite en avería de equipaje facturado (150 UMA= 103.74*150= MXN \$15,561.00)

Límite en avería de equipaje de mano (80 UMA= 103.74*80= MXN \$8,299.20)

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

ARG no otorga descuentos a los pasajeros en vuelos posteriores por demoras superiores a 1 (una) hora e inferiores a 4 (cuatro) horas.

En demoras superiores a 1 (una) hora e inferiores a 4 (cuatro) horas, se les proporcionará a los pasajeros como mínimo descuentos (mismos que no podrá ser menor al 7.5% del precio del boleto), si la demora es mayor a 2 (dos) horas pero menor a 4 (cuatro) horas para vuelos posteriores hacia el mismo destino.

3. Alimentos y Bebidas:

Los alimentos que se otorgan en caso de un retraso o cancelación de vuelo imputable a la Aerolínea cual el mismo sea superior a 3 (tres) horas. Una vez confirmada la demora o cancelación, los alimentos se entregarán en el módulo de atención al pasajero de la Aerolínea mediante un voucher de alimentos y bebidas no alcohólicas, el cual podrá ser canjeado en cualquiera de los centros de consumo dentro del Aeropuerto Internacional de Cancún, en la terminal 2, o en los centros de consumo de otro aeropuerto, en su caso.

En el voucher se indicará si será desayuno, comida o cena, así como los nombres del o de los pasajeros, número de vuelo y fecha de vuelo. El voucher se le entregará al proveedor de alimentos para posterior control administrativo.

4. Hospedaje:

Los hoteles que se proporcionen en relación con los supuestos anteriores serán de 3 (tres) o 4 (cuatro) estrellas.

Para la protección de pasajeros con cancelaciones o demoras mayores a 4 (cuatro) horas, se contratarán los servicios especializados en situaciones incidentales, proporcionando los servicios de hospedaje, transportación y alientos dentro del lugar del hospedaje.

Con la finalidad de garantizar la estadía del pasajero, el hotel donde se proporcionará el hospedaje será previamente consultado respecto a su disponibilidad y capacidad al momento en el que se dé la cancelación del vuelo. Esto sin perjuicio al garantizar la estadía del pasajero en un hotel con las características mencionadas previamente, así como transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

Se le proporcionara un voucher al pasajero para que lo presente al hotel designado. En dicho voucher se indicará el nombre del pasajero, la fecha de vuelo, el numero de vuelo y la cantidad de noches de hospedaje.

5. Políticas adicionales:

Programa de millas: el pasajero tiene la opción de solicitar la compensación en millas en caso de cancelación de vuelo

Fecha: 17/04/2024

~~Ángel Misael Arellano García~~

