ANEXO UNICO

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLITICAS DE COMPENSACION

Concesionario/Permisionario Air Europa S.A.	VIGENCIA: 25 DE SEPTIEMBRE 2018

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)

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

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:
Vale Billete para su uso posterior en algún vuelo
Transferencia Bancaria
a).- A una cuenta bancaria en España
b).- A una cuentan Bancaria Internacional

En caso de cuenta bancaria en España especificar el IBAN o los 20 dígitos de la cuenta a si como su DNI.
En caso de cuenta bancaria fuera de la comunidad Europea especificar nombre del banco, dirección, sucursal, IBAN, código Swift

Fecha 25 de septiembre de 2017

REPRESENTANTE LEGAL

Registro Dirección General de Aeronáutica Civil

S.C.T.
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
06 OCT 2017
DIRECCIÓN DE AVIACIÓN REGULAR
SALIDA

06/OCT/2017

RAÚL LÓPEZ ARANIS
POF100A15-396/17, DEL 05/OCT/17