

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN			
Concesionario/Permisario: ALL NIPPON AIRWAYS, CO. LTD.		Vigencia:	Indefinida
1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:			
De conformidad con el artículo 51 de la Ley de Aviación Civil y las condiciones de los servicios de transporte aéreo internacional operados por ANA las compensaciones e indemnizaciones por cancelación o retraso atribuible a ANA, quedan sujetas a principios y compromisos de los Tratados.			
Las políticas de compensación se publicarán en el sitio web: https://www.ana.co.jp/www/mx/es/local/topics/notice171031/ .			
Los pasajeros deben ponerse en contacto con ANA para obtener compensación o indemnización, en el sitio web: http://www.ana.co.jp/www/mx/es/local/site-help/contact/			
En caso de cancelación o retraso imputable a ANA, ANA redireccionará pasajeros de acuerdo con sus condiciones de transporte: Condición 7B:			
Condición 7: RE-RUTEO, FALLA EN LA TRANSPORTACION Y FALLA EN LAS CONEXIONES			
(B) Re-ruteo involuntario			
(1) A menos que se disponga lo contrario en el párrafo (2) del párrafo (B) de la Condición 12, en el caso de que ANA cancele un vuelo, no opere un vuelo razonablemente de acuerdo con el horario, no se detenga en un Destino del Pasajero o punto de escala, no pueda proporcionar a un Pasajero su asiento reservado o provoque que un Pasajero pierda su vuelo de conexión en el que tenga una reserva, ANA, a opción del Pasajero, seguirá (a) o (b) abajo:			
(a) ANA tendrá la opción de proveer cualquiera de los siguientes remedios:			
(i) transportar al Pasajero en cualquier otro vuelo de ANA en el cual haya un asiento disponible;			
(ii) endosar a cualquier otro Transportista la parte no utilizada del Billete para solicitar que dicho Transportista transporte al Pasajero o solicitar otro servicio de transporte para llevar al Pasajero; o			
(iii) efectuar un Re-ruteo y transportar al Pasajero, por cualquier otro vuelo de ANA o cualquier otro Transportista o por cualquier otro servicio de transporte, a su Destino o Punto de Escala indicado en el Billete o cualquier porción aplicable del mismo.			
(b) ANA proporcionará un reembolso involuntario de acuerdo con el párrafo (C) de la Condición 13.			
(2) En el caso de que un Pasajero pierda un vuelo de conexión de ANA en el que el Pasajero tenga una reserva porque otro Transportista que transporta al Pasajero no opera su vuelo según el cronograma o cambia el horario de dicho vuelo, ANA no será responsable de tales conexiones perdidas			
(3) Un pasajero con respecto al cual se efectúe un desvío a petición de ANA tendrá derecho a retener la franquicia de equipaje gratuita aplicable a la clase de servicio de la tarifa por la que el pasajero pagó originalmente. Esta disposición también se aplicará en caso de que el Pasajero tenga derecho a un reembolso de la tarifa, porque se transfiere de una clase de servicio la tarifa por la que el Pasajero pagó, a una clase inferior de servicio.			
O, ANA efectuará reembolsos por billetes no utilizados de acuerdo con sus condiciones de transporte:			
Condición 13 C. REEMBOLSOS			
(C) Reembolsos involuntarios			
(1) El término "Reembolso Involuntario" significa cualquier reembolso hecho cuando un Pasajero está impedido de usar el Transporte previsto en su Billete resultante de que ANA cancele un vuelo, falle en operar un vuelo razonablemente de acuerdo con el horario, no se detenga en el destino de un			



ALL NIPPON AIRWAYS, CO. LTD

pasajero o un punto de parada estancia, no le proporciona el espacio previamente confirmado, hace que un pasajero pierda su vuelo de conexión en el que tenga una reserva o se niegue a llevar o bajar a un pasajero de acuerdo con cualquiera de los subpárrafos (1) (5) del párrafo (A) de la Condición 10 y el monto del reembolso será:

(a) si no se ha realizado ninguna parte del viaje, una cantidad igual a la tarifa pagada; y

(b) si se ha realizado una parte del viaje, el más alto de los siguientes:

(i) la cantidad igual a la tarifa de ida (o, cuando se aplicó el descuento de ida y vuelta, la mitad de la tarifa de ida y vuelta), menos el mismo tipo de descuento que se aplicó en el cálculo de la tarifa original de ida y los cargos aplicables al transporte no utilizado desde el punto de terminación hasta el punto de Destino o Parada nombrado en el Billete o hasta el punto en que se reanude el transporte; y

(ii) la diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa para el Transporte completado.

(2) Si un pasajero que paga una clase de servicio es requerido por ANA para usar una clase de servicio inferior, el monto de la devolución será el que sea mayor entre los siguientes:

(a) la diferencia entre las tarifas de ida (o, cuando se aplicó el descuento de ida y vuelta, la mitad de la tarifa de ida y vuelta), menos el mismo tipo de descuento que se aplicó en el cálculo de la tarifa original de ida, para la clase de servicio original y para la clase baja de servicio, con respecto al sector donde se requiere la utilización de la clase inferior de servicio; y

(b) la diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa calculada en base a la premisa de que el pasajero viajará el sector donde la clase baja del servicio es necesaria para ser utilizado en esa clase de servicio más baja.

(F) Período de Reembolso

Cualquier reembolso de las tarifas, impuestos, tarifas y cargos se hará a más tardar 30 días después de la fecha de vencimiento del Billete (excluyendo la fecha de vencimiento).

(H) Moneda

Cualquier reembolso se hará sujeto a las Leyes Aplicables del país en el que originalmente se pagó el Boleto y del país en el cual se realiza el reembolso.

Cualquier reembolso se hará normalmente en la moneda en que se paga el boleto, pero se puede hacer en otra moneda de acuerdo con el Reglamento de la ANA.

FACILIDADES AL PASAJERO

En caso de cancelación atribuible a ANA, se procederá a re-direccionar al pasajero lo más pronto posible, de acuerdo a la Condición 7-B. En caso de que el pasajero lo solicite, se atenderá una solicitud de cambio de fecha de acuerdo a las políticas de ANA.

En caso de cancelación o retraso imputable a ANA, a solicitud del pasajero, ANA compensará los costos de llamadas y correos electrónicos equivalentes hasta de 1,000 yenes japoneses por pasajero.

REEMBOLSO EN CASO DE CANCELACION SOLICITADA POR EL PASAJERO

ANA otorgará los reembolsos de conformidad con la Condición 13.

Quando un pasajero presente una reclamación por daños resultantes de una cancelación por causas atribuibles a ANA, si dicha reclamación fuera legalmente procedente, ANA otorgará la indemnización correspondiente.

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

No aplican.

3. Alimentos y Bebidas:

En caso de cancelación o retraso atribuible a ANA, ANA ofrecerá alimentos y bebidas, dependiendo de la duración del retraso y la clase de servicio contratada.



ALL NIPPON AIRWAYS, CO. LTD

En retrasos de más de una hora y hasta 4 horas, ANA ofrecerá alimentos y bebidas equivalentes hasta 3,000 yenes japoneses por pasajeros en Primera Clase (PC); 2,000 yenes japoneses por pasajero en Clase Ejecutiva (CEX) y 1,000 yenes japoneses por pasajero en Clase Económica (CE).

En retrasos de 4 horas o más, ANA otorgará alimentos y bebidas equivalentes hasta 5,000 yenes japoneses por pasajero en PC, 3,000 en CEX y 2,000 en CE.

4. Hospedaje:

En caso de cancelación o retraso imputable a ANA, ANA otorgará alojamiento y traslados según resulte necesario, equivalente hasta 15,000 yenes japoneses por pasajero.

5. Políticas adicionales:

No aplican.

Fecha: 24 de FEBRERO de 2021

Lic. Rosa María Montero Montoya
Representante Legal
ALL NIPPON AIRWAYS, CO. LTD

Registro Dirección General de Aeronáutica

