

FORMATO DE PRESTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

AVIANCA COSTA RICA S.A.	Vigentes de forma indefinida a partir de la fecha de registro.
<p>Para efectos de las presentes políticas, los siguientes términos tendrán el significado atribuido en esta sección:</p> <p>*Llamada telefónica: Podrá ofrecerse en el back office del Aeropuerto o en el Hotel al igual que el acceso a internet.</p> <p>*Servicio de Alimentación: Se presta en los restaurantes negociados de cada Aeropuerto o directamente en las salas de abordaje.</p> <p>*Servicio de alojamiento: Se presta con los hoteles negociados en cada Aeropuerto. Los representantes de la Aerolínea en el Aeropuerto harán la gestión necesaria para reservar las habitaciones necesarias de acuerdo a la cantidad de pasajeros afectados. El servicio de alojamiento incluye alimentación, internet y llamada telefónica.</p> <p>*EMD: Documento valorizado en USD, transferible a terceros, validos por un año que podrá ser utilizado en oficinas de venta directas y telefónicas, para adquirir productos/servicios de la Aerolínea como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Boletos aéreos• Diferencia de tarifa o penalidad por cambios de fecha• Ascensos a Cabina Ejecutiva• Exceso de equipaje• Servicios especiales• Millas de LifeMiles• Hasta 30% del precio de un plan de viajes de Avianca Tours• Cargo administrativo por la emisión de boletos• Pago de impuestos de salida y tasas aeroportuarias <p>Esta indemnización podrá ser entregada físicamente en el Aeropuerto o podrá ser enviada al correo electrónico que el pasajero indique.</p> <p>*Millas: Todo lo que ofrece el catálogo de LifeMiles incluyendo compra de boletos, renta de autos, productos etc. (mayor información en LifeMiles.com). Para recibir este tipo de compensación el pasajero necesariamente deberá ser miembro de LifeMiles. Las millas serán cargadas 3 días hábiles después de haber ocurrido el evento y son válidas por un periodo de dos años., pueden ser redimidas en oficinas de venta de la aerolínea, centros de contacto y página web.</p>	
<p>1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:</p>	
<p>→ En caso de demoras de 1 a 2 horas:</p> <p>Una vez que se tiene noticia respecto a la demora del vuelo, si esta es de una hora, se pone a disposición de los pasajeros afectados para la realización de alguna llamada telefónica, tanto los teléfonos móviles del personal de la aerolínea como el de línea con que se cuenta en mostradores de servicio y en la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto; asimismo,</p>	

→ **En caso de demoras de 1 a 2 horas:**

Llamada telefónica y acceso a internet a través de acceso al wifi del aeropuerto o bien de la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto o bien mediante un computador dentro de la propia oficina. El acceso telefónico se realiza a través de los teléfonos móviles del personal de la aerolínea o mediante la línea con que se cuenta en mostradores de servicio y en la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto.

→ **En caso de demoras superiores a una hora y menores a 4 horas:**

Se ofrece servicio de alimentación que consta de alimentos y bebidas a través de la entrega de un voucher por \$200.00 (doscientos pesos 00/100 M.N.) para ser usado en la red de restaurantes dentro del aeropuerto con que se tiene convenio.

→ **En caso de demoras superiores a 4 horas y cancelaciones:**

El pasajero tendrá la opción de elegir por: (i) ser protegido en el siguiente vuelo disponible en cuyo caso se ofrece de forma adicional, el servicio de alojamiento, transportación hotel-aeropuerto-hotel, si es necesaria y alimentos por las noches en que el pasajero tenga que pernoctar a fin de ser protegido; o (ii) aceptar un vuelo posterior al mismo o distinto destino, en cuyo caso se ofrece de forma adicional una indemnización en EMD o Millas equivalente al 25% del valor pagado por el pasajero en el trayecto (one way) afectado; o (iii) en caso de no aceptar lo anterior, el pasajero tendrá derecho a solicitar reembolso por la porción no utilizada de su tiquete en cuyo caso se ofrece de forma adicional una indemnización en EMD o Millas equivalente al 25% del valor pagado por el pasajero en el trayecto (one way) afectado.

→ **En caso de sobreventa:**

El pasajero tendrá la opción de elegir por: (i) ser protegido en el siguiente vuelo disponible en cuyo caso se ofrece de forma adicional, el servicio de alojamiento, transportación hotel-aeropuerto-hotel, si es necesaria y alimentos por las noches en que el pasajero tenga que pernoctar a fin de ser protegido; o (ii) aceptar un vuelo posterior al mismo o distinto destino, en cuyo caso se ofrece de forma adicional una indemnización en EMD o Millas equivalente al 25% del valor pagado por el pasajero en el trayecto (one way) afectado; o (iii) en caso de no aceptar lo anterior, el pasajero tendrá derecho a solicitar reembolso por la porción no utilizada de su tiquete en cuyo caso se ofrece de forma adicional una indemnización en EMD o Millas equivalente al 25% del valor pagado por el pasajero en el trayecto (one way) afectado.

3. Alimentos y Bebidas:

Los proveedores contratados por mi representada en ambas estaciones son:

Restaurantes MEXICO:

- Casa Avila
- Flaps
- Blue Sky
- Medas

Restaurantes CANCUN:

- MERA
- ABT2 SA DE CV

4. Hospedaje

Hoteles MEXICO:

- HOTEL HILTON CENTRO HISTORICO
- COURTYARD

- HOLIDAY INN EXPRESS
- CROWNE PLAZA
- NH MEXICO CITY
- NH AEROPUERTO T2
- FIESTA INN
- FIESTA AMERICANA
- CAMINO REAL AEROPUERTO

Hoteles CANCUN:

- KRYSTAL
- ASOCIACION DE HOTELES DE CANCUN (ENDLESS TOURS S.A DE C.V)

5. Políticas Adicionales

Se contará con la atención en todo momento vía telefónica y se proporcionará comunicación telefónica en todo momento ante los supuestos arriba citados, asimismo se pondrá a disposición del pasajero afectado que lo solicite, un dispositivo con acceso a internet conforme a la disponibilidad y condiciones de cada aeropuerto.

Fecha: 08 de enero de 2020

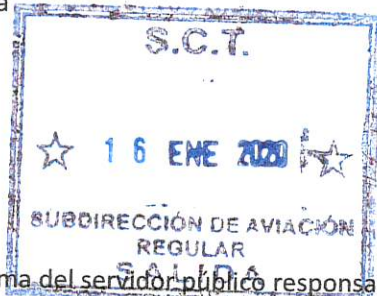
Natalia Carolina Del Angel Negrete



Registro Agencia Federal de Aviación Civil

Fecha de registro: 16 DE ENERO DE 2020.

Sello del área



Nombre y firma del servidor público responsable.

LILIANA A. MACAYO AQUINO 

(FIRMA PLOTICO 4.15.-396/17 DEL 05/OCT/2017)