

POLITICAS DE COMPENSACION

Concesionario/Permisionario:

Delta Air Lines, Inc.

Vigencia: 10 de marzo del 2021

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Conforme a lo dispuesto en el Contrato de Transporte: Internacional vigente que puede ser encontrado en: www.delta.com (el "Contrato de Transporte") y nuestra Política de Compromiso vigente que puede ser encontrada en https://es.delta.com/content/www/en_US/legal/customer-commitment.html (la "Política de Compromiso"), Delta tiene la intención de garantizar que la experiencia de vuelo comprenda, hasta el máximo de nuestra capacidad, el servicio de atención al cliente más completo posible. Asimismo, en nuestra Política de Compromiso, resumimos nuestras responsabilidades y cómo las llevaremos.

Nota: La Política de Compromiso se aplica a nuestros vuelos cubiertos que operan hacia, desde o dentro de EE. UU. e incluye notificar a los clientes sobre demoras, cancelaciones y desviaciones conocidas.

Conforme a la Política de Compromiso, Delta proporcionará información completa y oportuna al pasajero sobre el estado de las demoras, cancelaciones y desviaciones dentro de los 30 minutos de que Delta tome conocimiento sobre dichas modificaciones en el estatus del vuelo: (i) realizando anuncios en el área de la puerta de embarque y utilizando las pantallas de Información de puerta (GIDS, por sus siglas en inglés) donde estén disponibles; (ii) a través de las pantallas de información de vuelos (FIDS, por sus siglas en inglés) donde estén disponibles; (iii) a través de un número telefónico gratuito (800-325-1999); (iv) si se solicita, a través de nuestro sistema de reservación telefónica (800-221-1212); (v) en www.delta.com en "Estado del Vuelo"; (vi) a través del servicio de suscripción "Por Única Vez" a las notificaciones del vuelo. Adicionalmente, los pasajeros con comentarios/quejas sobre su experiencia con Delta pueden comunicarse directamente a Delta por correo electrónico en: <https://es.delta.com/contactus/commentComplaintion:delta.com/>. En caso el reembolso sea necesario pueden comunicarse directamente a Delta por correo electrónico en: <https://es.delta.com/refunds/applyForARefund.action>.

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

Como regla general, Delta no ofrece descuentos a los pasajeros. Siendo una permisionaria extranjera, Delta se adhiere a los tratados y convenios internacionales aplicables, especialmente en los casos en que se requiere compensación o indemnización por sus vuelos en México que se demoran o cancelan por causas atribuibles a Delta.

3. Alimentos y bebidas

Excepto en el caso de "fuerza mayor" (tal y como este término se define en el Contrato de Transporte ("Fuerza Mayor")), en demoras de 1 (una) a 4 (cuatro) horas, sin exceder 4 (cuatro) horas, Delta proporcionará alimentos y bebidas. Los alimentos y bebidas serán proporcionados a los 60 (sesenta) minutos de demora. En retrasos mayores a 3 (tres) horas y sin exceder de 4 (cuatro) horas, los alimentos que Delta proporciona son cajas de botana, sándwiches o una opción similar empacada individualmente.

4. Servicios Adicionales.

Excepto en el caso de Fuerza Mayor, si se interrumpe el viaje de un pasajero más de 4 (cuatro) horas después de la hora de salida programada como resultado de una cancelación o demora

del vuelo en la fecha de viaje, Delta proporcionará los siguientes servicios adicionales durante la demora:

4.1 Hoteles. Si el alojamiento nocturno está disponible en las instalaciones contratadas por Delta, Delta proporcionará al pasajero un cupón por una noche de alojamiento cuando la demora ocurra durante el periodo de 10:00 p.m. a 6:00 a.m. Delta proporcionará transporte público terrestre gratuito al hotel y del hotel al aeropuerto si el hotel no ofrece dicho servicio. Si no hay alojamiento disponible en las instalaciones contratadas por Delta, Delta proporcionará al pasajero un cupón que podrá aplicarse a futuros viajes en Delta por un valor igual a la tarifa del hotel contratado hasta un máximo de \$100 Dólares de los Estados Unidos de América.

4.2 Comodidades adicionales. Delta proporcionará comodidades adicionales o alternativas como sean necesarias para mantener la seguridad y/o bienestar de los pasajeros con necesidades especiales, tales como menores sin acompañantes y pasajeros con discapacidades. Las comodidades serán otorgadas de acuerdo con las necesidades especiales y/o las circunstancias.”

5. Políticas adicionales:

Expresamente Delta hace referencia a los términos y condiciones, y al Contrato de Transporte que puede ser encontrado en su sitio de internet: www.delta.com. Asimismo, de acuerdo con la Política de Compromiso, para mitigar los inconvenientes que resulten de demoras, cancelaciones o pérdida de conexiones que no deriven de Fuerza Mayor: (i) Delta hará al pasajero automáticamente una nueva reservación en el próximo vuelo disponible y todo lo razonablemente posible para reubicar su equipaje en el mismo vuelo que el pasajero tome; (ii) si está a bordo de una aeronave con Wi-Fi, puede ingresar a www.delta.com sin cargo para ver las puertas de llegada y de salida, así como las opciones de reservaciones nuevas, antes de aterrizar; (iii) luego del aterrizaje, la tripulación del vuelo le avisará cuando esté permitido el uso de teléfonos celulares. En ese momento, puede llamar al 800-325-1999 para ver el estado del vuelo de conexión (sólo para vuelos que se originan en EE. UU./Canadá); (iv) puede escanear su tarjeta de embarque en cualquier escáner de Delta disponible para imprimir la información de su nueva reservación y sus cupones de comida u hotel (cuando corresponda).

5.1. Llamadas telefónicas y acceso a correo electrónico. En caso de demora o cancelación, Delta proporcionará acceso a llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Fecha: 10 de marzo del 2021



Juan Antonio Huitrón Moreno

Nombre y firma

Agencia Federal de Aviación

