

**1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:**

Envoy y American Eagle brindarán a los clientes que estén en el aeropuerto, y a bordo de una aeronave afectada, información actualizada, frecuente y oportuna acerca del retraso, cancelación o desvío del vuelo, dentro de los 30 minutos después de la confirmación de una irregularidad con el vuelo, y se esforzarán por brindar la mejor información disponible acerca de la duración del retraso y, en la medida de lo posible, la hora prevista de salida del vuelo.

Es parte de la política de Envoy y de American Eagle comunicarse con anticipación con usted, siempre que sea posible, al número(s) telefónico(s) que haya proporcionado en la reservación. Si usted hizo sus reservaciones con una agencia de viajes, y en ellas no hay un número telefónico de contacto suyo, los representantes de Reservaciones tratarán de comunicarse con la agencia. Asimismo, enviamos información actualizada vía teléfono, e-mail y mensajes de texto a aquellos clientes que se inscriban vía aa.com en nuestro servicio de notificación del estado del vuelo.

A veces es necesario que los vuelos se desvíen o aterricen en un lugar distinto al programado. Algunos ejemplos de situaciones por las que un vuelo podría aterrizar en otra ciudad son las emergencias médicas y las condiciones climáticas severas. Si creemos que existe una probabilidad bastante alta de que el vuelo sea desviado, le brindaremos esa información, de estar disponible, antes de la salida del vuelo. Por ejemplo, el Aeropuerto de Orange County/John Wayne en Santa Ana, California, impone un toque de queda a partir de las 11 p.m. para sus vuelos de llegada, debido a restricciones de ruido. Si sabemos que los vientos contrarios serán especialmente fuertes durante el viaje y que afectarán la hora de llegada del vuelo, haciendo que tal vez el vuelo llegue demasiado tarde para poder aterrizar en Orange County, haremos un anuncio sobre la posibilidad de que el vuelo aterrice en el Aeropuerto Internacional de Los Ángeles. En el caso de que se tome la decisión de desviar al avión de su ruta después del despegue, la tripulación de a bordo se lo informará.

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

No aplica

**3. Alimentos y Bebidas:**

En el caso de acontecimientos extraordinarios que pudieran dar lugar a retrasos a bordo, Envoy y American Eagle harán todo lo que razonablemente esté a nuestro alcance para asegurar que se cubran sus necesidades esenciales de comida tipo snack, agua, servicios sanitarios y atención médica básica.

En cada uno de los Aeropuertos en donde opera Envoy, y American Eagle, los alimentos y bebidas serán proporcionados preferente en:

En los diferentes locales de la empresa Aerocomidas S.A. de C.V.

Grupo Restaurantero del Centro

Especialistas en Alta Cocina, S.A. de C.V.

Para acceder a dichos alimentos deberá el pasajero dirigirse al personal de la aerolínea ubicada en los mostradores en la puerta de embarque quien le proporcionará un Boucher para hacer el canje en los lugares antes mencionados. Los menús serán variables de acuerdo a la propia infraestructura del aeropuerto de que se trate.

**Alimentos que se proporcionarían:**

En retrasos superiores a 1 y hasta 3 horas: Snacks (Chips, galletas, barras de granola, palomitas, fruta fresca, etc.) y bebidas (agua embotellada, jugos, sodas etc.)

En retrasos mayores a tres horas y menores a 4 horas: Además de lo anterior, dependiendo del horario, se proporcionará opciones de desayuno (Parfaits, copas de fruta, Muffins, croissants, pastelillos, bagels, etc.) o de comida (Sándwiches, pizza, comida caliente).

La variedad de los alimentos se señala en forma ejemplificativa. Las opciones variarán según los proveedores de alimentos arriba mencionados.

**NOTA:** Los alimentos descritos anteriormente son de carácter ejemplificativo. Dependiendo de las opciones existentes en cada uno de los aeropuertos en los que opera Envoy y/o American Eagle, se proporcionarán alimentos similares en tipo y calidad a los enumerados.

**4. Hospedaje:**

No aplica.

**5. Políticas adicionales:**

## Manejo de asuntos relativos a clientes

Nuestro objetivo es ser líder en productos y servicios en la industria de las aerolíneas. Cuando se presentan problemas de servicio al cliente, intentamos solucionarlos en el primer punto de contacto. Para ello, hemos invertido recursos en los empleados que están en contacto con los clientes y confiamos en nuestro personal para que solucione la mayoría de los problemas en el transcurso de sus actividades diarias.

En caso de requerir hacer llamadas o servicio de correo o internet ante cualquier demora o retraso, acercarse a los mostradores.

## 24 horas para reembolso

Cuando usted compra un boleto al menos 2 días antes de la salida, vía aa.com o por vía telefónica a través de Reservaciones de Envoy, para vuelos de Envoy (que incluyen vuelos de Envoy operados por aerolíneas asociadas de código compartido), usted tendrá hasta 24 horas a partir de la hora de compra del boleto para recibir un reembolso total de este.

Para cancelar su viaje, ingrese a aa.com con su contraseña o comuníquese con Reservaciones y los reembolsos serán procesados automáticamente.

Los boletos premio solo podrán ser cancelados llamando a Reservaciones. En el caso de un reembolso, las millas serán devueltas a la cuenta y el impuesto y el cargo por procesamiento rápido (si ha sido pagado) serán reembolsados.

Los cargos por el servicio de reservaciones no serán reembolsados para todos los tipos de boletos.

Después de transcurridas esas primeras 24 horas, aplican sobre el boleto los procedimientos normales para reembolso. Si usted decide hacer cambios en el itinerario después del período de 24 horas, podría aplicar una tasa por dichos cambios y el precio del boleto también podría cambiar dependiendo de la tarifa que haya comprado.

Si usted se encuentra en Estados Unidos y desea obtener más información, comuníquese con Envoy o American Eagle al 800-433-7300 (asistencia en inglés). Si necesita asistencia en español, puede llamar al 800-633-3711. Si usted tiene algún impedimento auditivo o del habla, puede comunicarse con Envoy o American Eagle al 800-543-1586. Las reservaciones internacionales son manejadas a través de oficinas locales, cuyos números puede encontrar en las guías telefónicas locales.

CDMX, 8 de marzo de 2021.

Firma  
Ramsés Sánchez Trinidad.  
Apoderado legal de  
Envoy Air, Inc.

