

ANEXO ÚNICO
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario:
FRONTIER AIRLINES, INC.

Vigencia:

Indefinido

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Retraso

En caso de retraso en la hora de salida indicada en el boleto por razones atribuido a Frontier, el pasajero será indemnizado y/o compensado por Frontier de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Cuando el retraso es de más que una hora y menos de cuatro horas, será compensada conforme a las políticas de compensación de Frontier.

Políticas de compensación incluye al menos los cupones de viaje para vuelos en una fecha más tarde y/o comidas y bebidas como establecido por Frontier, y conforme al principio de competitividad.

Si el retraso es más de dos horas, pero menos de cuatro, los cupones de viaje incluidos en las políticas de compensación oscilarán entre USD\$25 a \$150, dependiendo en la duración del retraso.

b) Si el retraso es más de cuatro horas, los cupones de viaje incluidos en las políticas de compensación serán iguales a USD\$200 en cupones de viajes, y las comidas y las bebidas como según lo establecido por Frontier. El pasajero tendrá acceso adicional a las opciones y según la indemnización establecida por esta política para cancelación de vuelos, cuya responsabilidad es atribuido a Frontier.

En todos los casos, Frontier dará a los pasajeros que esperan, donde están disponible en el aeropuerto, acceso a llamadas telefónicas y entrega de correos electrónicos.

Frontier presentará y registrará cada seis meses al Ministerio y a la Fiscalía las políticas de compensación, que serán público.

Cancelación

Si el vuelo es cancelado cuya responsabilidad es atribuido a Frontier, Frontier debe, por la elección del pasajero, ya sea:

a) Reembolsar el precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.

b) Ofrecerle por todos medios disponibles un transporte sustituto en el primer vuelo de Frontier disponible y proveer, cuando esté disponible al aeropuerto, acceso a llamadas telefónicas y entrega por correo electrónico, comidas de acuerdo al tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, y alojamiento en un hotel en el aeropuerto si el pasajero no está en su ciudad de origen, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

c) Transporte el pasajero en un vuelo de Frontier en una fecha más tarde adecuada al mismo al destino del vuelo que fue cancelado.

En todos los casos anteriores, Frontier pagará el pasajero afectado en adición una indemnización de USD\$200 en cupones de viaje, independientemente del precio del boleto.

Lo anterior está en acuerdo con la ley aplicable, que incluye pero no se limita al Convenio Montreal.

Los pasajeros tendrán respuesta a su solicitud de pago de indemnización dentro de los diez días naturales posteriores a la reclamación.

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

En caso de retraso o cancelaciones atribuidas a Frontier, Frontier proveerá:

1. Cupones de vuelo a los pasajeros por correo electrónico, dentro de varias horas del retraso o cancelación, o en persona a los pasajeros mientras se encuentren en el aeropuerto y
2. Comidas y cupones por alojamiento en persona a los pasajeros en el aeropuerto. En el caso de retrasos, el monto del comprobante se basará en la duración de dicho retraso. Para obtener asistencia adicional, los pasajeros pueden ponerse en contacto con Frontier por teléfono a 801401900 o a través de sitio web de Frontier, www.flyfrontier.com (www.es.flyfrontier.com en español) en "Contáctenos".

3. Alimentos y Bebidas:

Los pasajeros recibirán refrigerios, como desayuno, almuerzo o cena en persona dependiendo de la duración del retraso, en los restaurantes del aeropuerto correspondiente. El cupón de comida o bebida será de USD\$10 para el desayuno o el almuerzo y de USD\$15 para la cena.

4. Hospedaje

Los pasajeros se hospedarán siempre que exista una cancelación de vuelo atribuido a Frontier que cause una noche de estancia de pasajeros en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad donde se encuentra el aeropuerto, si el pasajero no está en su ciudad de origen, sujeto a la disponibilidad de la habitación del hotel.

En el evento de un retraso de vuelo atribuido a Frontier que causa una noche de estancia de pasajeros, Frontier proveerá hospedaje en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad donde se encuentra el aeropuerto si el pasajero no está en su ciudad de origen, sujeto a disponibilidad de habitaciones de hotel, para pasajeros con necesidades especiales, como familias con niños pequeños o personas con discapacidades. En este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

5. Políticas adicionales:

No aplicable.

Fecha: 17 de febrero de 2021.



Lic. Juan Carlos Pacheco Martínez
Apoderado legal de
FRONTIER AIRLINES, INC.

Registro Agencia Federal de Aviación Civil.

