

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

KLM COMPAÑIA REAL HOLANDESA DE
AVIACIÓN, S.A.

Vigencia:
6 meses a partir de su registro.

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Para llevar a cabo el procedimiento de compensación por parte del pasajero, el mismo deberá contactar a la línea aérea a través de los contactos y formulario que se encuentra en la página de internet:

www.klm.com.mx

En la sección – Asistencia al Cliente.

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

En caso de **retrasos superiores a 3 horas**, se abonará al pasajero una compensación en metálico (por cheque o transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación, excepto si el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que el transportista no haya podido prever y si ha tomado todas las medidas adecuadas para evitarlo.

La compensación no será menor a lo dispuesto en el Artículo 47-Bis, fracción V, inciso a), párrafo tres conforme el precio efectivamente pagado por el boleto y será acorde a lo siguiente:

La compensación no se abonará en el aeropuerto y deberá solicitarse al Servicio Posventa.

Importe del bono de compensación (no reembolsable)

- A – Vuelos hasta 1.500 km: 350 EUR*
- B – Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 500 EUR*
- C – Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km con retraso superior a 4 horas: 800 EUR*

Importe de la compensación:

- A – Vuelos hasta 1.500 km: 250 EUR*

- B – Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 400 EUR*
- C – Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km con retraso superior a 4 horas: 600 EUR*

Las compensaciones antes mencionadas podrán reducirse un 50% para los vuelos de más de 3.500 km si el vuelo retrasado llega efectivamente entre 3 h y 4 h después de la hora de llegada prevista inicialmente.

En caso de **retraso mayor a cuatro horas y de producirse la cancelación del vuelo** por responsabilidad directa atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, podrá:

- a) Reintegrar el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- b) Ofrecer, transporte sustituto en el primer vuelo disponible, alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- c) Transportar al pasajero en fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el mismo destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

Únicamente en los casos a) y c) anteriores, el prestador del servicio cubrirá una indemnización al pasajero afectado la cual se ajustará a lo dispuesto en el artículo 47Bis, fracción VI de la Ley de Aviación Civil.

Si se **deniega el embarque al pasajero**, se le abonará una compensación en metálico (por cheque o transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación, excepto si la denegación de embarque se debe a razones sanitarias, de seguridad o a la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Importe del bono de compensación (no reembolsable)

- A – Vuelos hasta 1.500 km: 350 EUR*
- B – Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 500 EUR*
- C – Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km: 800 EUR*

Importe de la compensación:

- A – Vuelos hasta 1.500 km: 250 EUR*
- B – Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 400 EUR*
- C – Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km: 600 EUR*

*El bono de compensación / la compensación podrá reducirse un 50% si el vuelo de reemplazo llega con menos de 2 h (vuelos de tipo A), 3 h (vuelos de tipo B) o 4 h (vuelos de tipo C) de retraso respecto a la hora de llegada prevista inicialmente.

Nota: Los importes señalados en EUROS serán pagados en pesos mexicanos conforme al tipo de cambio publicado por el Banco de México el día en que incurra el retraso o cancelación del vuelo.

3. Alimentos y Bebidas:

Si el vuelo sufre un **retraso superior a una hora**, el pasajero tiene la posibilidad de alimentos y una bebida acorde a la duración de la espera.

El personal del aeropuerto indicará las opciones y proporcionará un voucher para hacerlo efectivo.

La compensación en alimentos y bebidas no es acumulable, ni transferible, ni canjeable por efectivo u otra compensación distinta, siendo válida única y exclusivamente el día de su emisión.

4. Hospedaje:

En caso de retraso superior a 4 h respecto a la hora de salida programada inicialmente y de producirse la cancelación, se ofrecerá gratuitamente al pasajero:

Alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

El personal del aeropuerto dará a los pasajeros toda la información correspondiente a las opciones de hospedaje disponibles.

5. Políticas adicionales

Si la aerolínea **hace viajar al pasajero en una clase inferior a la que figura en el billete**, el pasajero podrá solicitar el reembolso del:

- A. 30% para todos los vuelos de 1.500 km o menos.
- B. 50% para todos los vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y para todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km.
- C. 75% del precio del billete para todos los vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km.

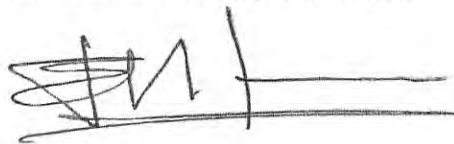
Además, KLM le ofrecerá una compensación comercial no reembolsable, en función de la diferencia de clase.

En caso de **retrasos superiores a una hora**, la aerolínea pondrá a disposición de los pasajeros, que así lo deseen, acceso a llamadas telefónicas y correos electrónicos.

En caso de retraso **superior a una hora e inferior a dos horas**, se compensará de manera proporcional y acorde a las políticas de compensación de la aerolínea, siempre observando lo dispuesto en el artículo 47-Bis, fracción V de la Ley de Aviación Civil.

Las políticas de compensación antes mencionadas son elaboradas acorde a los tratados internacionales a los que el prestador del servicio está obligado y conforme los mínimos requeridos por la Ley de Aviación Civil, reconociéndose expresamente que **los derechos de los pasajeros no podrán ser inferiores a los establecidos en la legislación mexicana**, siempre y cuando, los retrasos sean imputables a la empresa, no se hubiera informado o dado aviso por cualquier medio y con una anticipación de 24 horas a la hora de salida sobre los cambios del itinerario, y/o el pasajero acredite haber llegado con la antelación debida para realizar su documentación y la de su equipaje directamente en los mostradores de la aerolínea dentro del aeropuerto

Fecha: a la fecha de su presentación



LUIS EDUARDO MEURINNE MARTÍNEZ
En representación de
KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN, S.A.
Ciudad de México, a la fecha de su presentación

Registro Agencia Federal de Aviación Civil.

