

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario:

Aerolíneas Argentinas, S.A. (la "Aerolínea")

Vigencia:

del 15 de febrero de 2021 hasta nuevo aviso.

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Cuando el pasajero tenga una demora o cancelación de vuelo, recibirá un *voucher* con los servicios que apliquen (alimentos, bebidas, hospedaje y trasporte aeropuerto-hotel-aeropuerto) mismo que deberá firmarlo de conformidad al recibir los servicios de transporte, hospedaje y/o alimentos que apliquen.

Cuando el pasajero tenga una demora mayor a 4 (cuatro) horas, recibirá una indemnización del 25% del valor de su boleto o por la proporción demorada (Art. 47 Bis fracc. V, inciso b)).

En el caso de cancelación del vuelo, la Aerolínea realizará los cambios necesarios en la reservación para garantizarle su salida en el próximo vuelo disponible. (Art. 47 Bis fracc. VI, inciso b))

En caso de cancelación de vuelo y si el pasajero así lo decide o solicita, podrá elegir otra fecha de vuelo que a este le convenga (Art. 47 Bis fracc. VI, inciso c) primer párrafo).

Cuando el pasajero tenga derecho a una indemnización por cancelación de vuelo, recibirá un *travel voucher* por la cantidad del 25% del valor de la ruta cancelada (total del boleto o proporción cancelada, según corresponda el caso) (Art. 47 Bis fracc. VI, inciso a)).

Desde el momento en que se tiene conocimiento de la cancelación o demora, los pasajeros tendrán acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos (Art. 47 Bis fracc. VI y V inciso b)).

El pasajero podrá solicitar el *voucher* dentro del plazo de 10 (diez) días naturales posteriores (47 Bis fracc. VI).

En el caso de que el pasajero opte por la devolución del valor del boleto o ruta no volada, estos importes se le regresarán al mismo medio con el que pago su boleto. El importe a reembolsarse se realizará con base en las reglas tarifarias (penalizaciones) que apliquen. En el caso de la solicitud de devolución por cancelación de vuelo, será por el importe del vuelo no realizado (sin penalidad) (Art. 47 Bis fracc. VIII).

Cuando el pasajero tenga una pérdida o avería de equipaje, deberá levantar un reporte en el módulo de atención al pasajero de la Aerolínea, indicando los datos de identificación del equipaje perdido o averiado, y deberá indicar el número de cuenta a la que se le deberá depositar el importe de la pérdida o avería de equipaje.

El importe se determina de multiplicar USD \$23 por cada kilo que pesaba el equipaje.

Límite en avería de equipaje facturado (150 UMA = $89.62 \times 150 =$ MXN \$13,442.00).

Límite en avería de equipaje de mano (80 UMA = $89.62 \times 80 =$ MXN \$7,169.60).

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

La Aerolínea no otorga descuentos a los pasajeros en vuelos posteriores por demoras superiores a 1 (una) hora e inferiores a 4 (cuatro) horas (Art. 47 fracc. V, inciso a)).

En demoras superiores a 1 (una) hora e inferiores a 4 (cuatro) horas, se les proporcionará a los pasajeros un *voucher* de alimentos y bebidas, desayuno, comida o cena, de acuerdo al caso.

3. Alimentos y Bebidas:

Los alimentos que se otorgan en caso de un retraso o cancelación de vuelo imputable a la Aerolínea son:

- i) alimentos y bebidas no alcohólicas, dependiendo de la hora en que suceda el retraso o cancelación. Podrá ser desayuno, comida o cena;
- ii) en demoras superiores a 1 (una) hora e inferiores a 4 (cuatro) horas, se les proporcionará un *voucher* de alimentos y bebidas, desayuno, comida o cena, de acuerdo al caso.

Una vez confirmada la demora o cancelación, los alimentos se entregarán en el módulo de atención al pasajero de la Aerolínea mediante un *voucher* de alimentos y bebidas no alcohólicas, el cual podrá ser canjeado en cualquiera de los centros de consumo dentro del Aeropuerto Internacional de Cancún, en la Terminal 2, o en los centros de consumo de otro aeropuerto, en su caso.

En el *voucher* se indicará si será desayuno, comida o cena, así como los nombres del o los pasajeros, número de vuelo y fecha del vuelo. El *voucher* se le entregará al proveedor de alimentos para posterior control administrativo.

4. Hospedaje:

Los hoteles que se proporcionen en relación con los supuestos anteriores serán de 3 (tres) o 4 (cuatro) estrellas.

Para la protección de pasajeros con cancelaciones o demoras mayores a 4 (cuatro) horas, se contratarán los servicios especializados en situaciones incidentales, proporcionando los servicios de hospedaje, transportación y alimentos dentro del lugar del hospedaje.

Con la finalidad de garantizar la estadía del pasajero, el hotel dónde se proporcionará el hospedaje será previamente consultado respecto a su disponibilidad y capacidad al momento en que se dé la cancelación del vuelo. Esto sin perjuicio al garantizar la estadía del pasajero en un hotel con las características mencionadas previamente, así como transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

Se le proporcionará un *voucher* al pasajero para que lo presente al hotel designado. En dicho *voucher* se indicará el nombre del pasajero, la fecha de vuelo, el número de vuelo y la cantidad de noches de hospedaje.

5. Políticas adicionales:

Programa de millas: el pasajero tiene la opción de solicitar la compensación en millas, en caso de cancelación de vuelo.

Fecha: 15 de febrero de 2021.



Andrés Remis Cristóbal



(Fecha de registro, sello del área que registra, nombre y firma del servidor público responsable)