

# FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

## POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario:  
**LINK CONEXIÓN AÉREA, S.A. DE C.V. ("La  
Aerolínea")**

Vigencia:  
**Agosto 2019 – Enero 2020**

### Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones

**-DEMORAS PROGRAMADAS-** (Aquellas que son previstas y comunicadas al pasajero con 24 horas de anticipación a la hora de salida programada de acuerdo al itinerario, por causas imputables a La Aerolínea)

- a) Un representante de La Aerolínea se pondrá en contacto con el pasajero para comunicarle vía telefónica y/o correo electrónico, lo siguiente:
- Motivo de la demora;
  - Nuevo horario de salida; y
  - Compensación; se otorgará al pasajero un descuento a través de un cupón electrónico, equivalente al 7.5% de lo pagado por el segmento afectado, efectivo para compras posteriores hacia el mismo destino.
- b) El pasajero deberá solicitar el cupón electrónico al que tiene derecho según las políticas de compensación, escribiendo a la dirección de correo electrónico [atencionclientes@tarmexico.com](mailto:atencionclientes@tarmexico.com), proporcionando los siguientes datos:
- Número de reservación; y
  - Nombre completo.

**-DEMORAS EN SITIO-** (Aquellas que no puedan ser previsibles y que se presentan minutos antes de la salida del vuelo programado de acuerdo al itinerario y por causas imputables a La Aerolínea)

#### **A. Demoras de 1 minuto a 2 horas**

- i. El pasajero afectado inmediatamente sea informado de la demora, deberá dirigirse al mostrador para ser atendido por un representante de La Aerolínea.
- ii. El representante de la Aerolínea indicará al pasajero lo siguiente:
- Informará al pasajero las causas de la demora;
  - Compensación; se otorgará al pasajero un descuento a través de un cupón electrónico, equivalente al 7.5% de lo pagado por el segmento afectado, efectivo para compras posteriores hacia el mismo destino.
- iii. El pasajero deberá solicitar el cupón electrónico al que tiene derecho según las políticas de compensación, escribiendo a la dirección de correo electrónico [atencionclientes@tarmexico.com](mailto:atencionclientes@tarmexico.com), proporcionando los siguientes datos:
- Número de reservación; y
  - Nombre completo.

#### **B. Demoras de 2 a 4 horas**

1. El pasajero afectado inmediatamente sea informado de la demora, deberá dirigirse al mostrador para ser atendido por un representante de La Aerolínea.
2. El representante de La Aerolínea realizará lo siguiente:
- ✓ Informará al pasajero las causas de la demora;
  - ✓ Pondrá a disposición del cliente acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos;
  - ✓ Ofrecerá al pasajero un refrigerio (a partir del minuto 121); y
  - ✓ Ofrecerá opciones de compensaciones adicionales, las cuales aplicarán siempre y cuando el pasajero decida voluntariamente no abordar el vuelo originalmente contratado y demorado.
3. El pasajero deberá proporcionar información y llenar los formatos que la aerolínea le requiera.
4. Hecho lo anterior, La Aerolínea compensará al pasajero con la opción por él seleccionada, dentro de un plazo no mayor a 10 días, contados a partir de la fecha en que se encuentre debidamente integrada la solicitud de reclamación.

#### **C. Demoras mayores a 4 horas**

1. El representante de la aerolínea hará del conocimiento del pasajero en espera las opciones de compensación mencionadas en el punto 2 del inciso A.
2. En caso de optar por la opción de reembolso, el pasajero afectado deberá contactar a Call Center, teniendo a la mano la siguiente información, misma que le será requerida:
- Número de cuenta y/o cuenta clabe;
  - Nombre del banco;
  - Número de vuelo;
  - Fecha de vuelo; y
  - Clave de reservación.

Una vez proporcionados los datos anteriores, se entenderá que la solicitud se encuentra "debidamente integrada" por lo que La Aerolínea procederá con la compensación al pasajero, en un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha en que haya proporcionado de manera completa la información mencionada en el inciso 2.

## -CANCELACIONES-

1. El pasajero afectado inmediatamente sea informado de la cancelación, deberá dirigirse al mostrador para ser atendido por un representante de La Aerolínea.
2. El representante de La Aerolínea informará al pasajero las causas de la cancelación, pondrá a su disposición acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos y dará a elegir al pasajero una de las siguientes opciones:
  - ❖ Reembolso más 25% de lo pagado en el segmento afectado, vía transferencia electrónica, o
  - ❖ Transporte sustituto en el primer vuelo disponible, hotel, alimentos y transporte (aeropuerto-hotel-aeropuerto), o
  - ❖ Vuelo en fecha posterior más 25% de lo pagado por el segmento afectado.

\*\*Para los casos de aterrizaje en lugar distinto al de destino, La Aerolínea trasladará al pasajero tan pronto sea posible hasta el destino contratado en los medios de transporte disponibles para tal efecto.

## Descuentos que se otorgarán a los pasajeros: términos y condiciones

Los descuentos serán otorgados a los pasajeros en los casos de demoras programadas y demoras de 0 minutos a 2 horas. Los descuentos a los que hace referencia el párrafo anterior, serán del 7.5% sobre el valor de lo pagado por el segmento afectado, efectivos en un cupón electrónico, para ser utilizado en vuelos posteriores en la misma ruta afectada.

## Alimentos y Bebidas

1. Los alimentos y bebidas serán otorgados a los pasajeros en espera dentro del aeropuerto, llegado el minuto 121 de retraso.
2. Un representante de La Aerolínea entregará a cada pasajero un refrigerio.
3. En su caso, el pasajero deberá llenar el formulario que el representante le entregue como constancia de recepción de las compensaciones y servicios puestos a su disposición por la afectación de la demora.

## Hospedaje

La compensación de hospedaje y transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto, se otorgará a los pasajeros cuando sea necesaria la pernocta en el lugar de origen, siempre que el pasajero no tenga su domicilio en aquel lugar; esto será únicamente en los casos de demoras mayores a 4 horas o cancelaciones.

## Políticas adicionales


### Compensaciones por demora programada

1. Cambio de fecha a elección del pasajero;
2. Cambio de ruta a elección del pasajero;
3. Cambio de horario de vuelo a elección del pasajero; o
4. Reembolso de lo pagado por el segmento afectado, efectivo en cupón electrónico.

### Compensaciones por demoras en sitio


- I. Cambio de ruta, misma fecha a elección del pasajero;
- II. Cambio de horario de vuelo, misma fecha a elección del pasajero;
- III. Reembolso de lo pagado en el segmento afectado más 25%, efectivo en cupón electrónico (se ofrece a partir del minuto 121 de demora).

Fecha: agosto 2019

  
Ing. Israel Mendoza Cardona

Registro Dirección General de Aeronáutica Civil

19-AUG-2019

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

P/OF. 4.1.5-396/17 DEL 05/07/2017.

Las políticas de compensación para los casos de demora y cancelación de vuelos, estarán disponibles a partir de la fecha de entrada en vigor de las mismas, y podrán ser consultadas en todo momento en la página web de la aerolínea [www.tarmexico.com](http://www.tarmexico.com), en el apartado de "Contrato de transportación", así como de manera impresa en cada uno de los mostradores en aeropuerto.