

**ANEXO ÚNICO**  
**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**  
**POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

**Concesionario/Permisionario: TUI  
AIRLINES NEDERLAND, B.V.**

**Vigencia:**

**Indefinido**

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

Este procedimiento lo realizará el personal de la aerolínea y con previa autorización de la misma, con la finalidad de realizar las compensaciones o indemnizaciones correspondientes, para los casos en específico, dependiendo de su tiempo de demora o en su caso de su cancelación de vuelo.

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 que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:

**a)** Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario. Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad. Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto. El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.

**b)** Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario. En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, deberá:

- a)** Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada de viaje.
- b)** Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- c)** Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al **veinticinco por ciento** del precio del boleto o de la parte no realizada de viaje.

Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.

o anterior de conformidad al artículo 47 BIS de la Ley de Aviación Civil vigente.

### 3. Alimentos y Bebidas:

Si la demora es mayor de una a cuatro horas, se entregará a los pasajeros afectados un cupón para alimentos y bebidas, para que sea utilizado en los restaurantes del aeropuerto que indique el personal de la aerolínea, de acuerdo a los porcentajes estipulados en el numeral anterior.

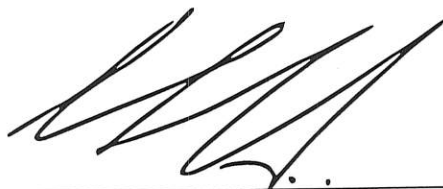
### 4. Hospedaje

Se proporciona hospedaje a los pasajeros siempre y cuando haya cancelación del vuelo y esto incluye transporte aeropuerto/hotel/aeropuerto, el hotel será proporcionado en la modalidad de **5 estrellas, resorts, todo incluido** y además tienen derecho a una llamada telefónica. El personal de la aerolínea le indicará al cliente el lugar dependiendo de donde se tenga convenio y disponibilidad.

### 5. Políticas adicionales:

Se pone a disposición de los pasajeros los servicios de llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, asimismo se pone a su disposición el número telefónico 088-0885885, a fin de poder dar solución y seguimiento al problema presentado.

Fecha: 01 de marzo de 2021



Lic. Juan Carlos Pacheco Martínez.  
Apoderado legal de  
TUI AIRLINES NEDERLAND, B.V.

Registro Agencia Federal de Aviación Civil

*Raúl López Álvarez*

