

## POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario: Transportes Aeromar, S.A. de C.V. Vigencia: Octubre de 2017

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

El procedimiento a seguir por parte de los pasajeros cuando se presenten retrasos en los vuelos de AEROMAR, siempre y cuando sean por causas imputables a ésta, será el siguiente:

1.-El concesionario o permisionario deberá solicitar al administrador aeroportuario publique en las pantallas del aeropuerto o en los medios que el aeropuerto tenga destinados para tal efecto, un identificador en los vuelos que presentan retraso o cancelación atribuible o no atribuible a ellos, que permita al pasajero exigir sus derechos conforme a la Ley.

2.-AEROMAR informará a los pasajeros en los mostradores, por teléfono, o por correo electrónico el retraso, a efecto de que puedan ejercer su derecho a una compensación o indemnización según corresponda, de conformidad con las políticas establecidas por AEROMAR.

3.-Para la entrega de alimentos y bebidas, se proporcionará en mostradores a los pasajeros un cupón de acuerdo a la hora (desayuno, comida o cena), mismo que podrá ser canjeado con el proveedor convenido; únicamente en los casos que apliquen y que se describen en el Apartado 2 de estas políticas.

Para hacer efectivo el descuento para vuelo con fecha posterior hacia el destino contratado, el pasajero deberá llenar el formulario que se encuentra disponible en la siguiente liga: [aeromar.com.mx](http://aeromar.com.mx)

El plazo de respuesta por parte de AEROMAR, será de 10 días naturales posteriores a la reclamación.

4.-AEROMAR pondrá a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos en sus mostradores, en la medida de las posibilidades de infraestructura de AEROMAR.

### 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 a AEROMAR, el pasajero será 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 con alimentos y bebidas de acuerdo a la hora (desayuno, comida o cena) mediante un cupón de cortesía, el cual será entregado a los pasajeros en mostradores, mismo que podrá ser canjeado con el proveedor convenido.

b) Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro:

Se compensará con alimentos y bebidas de acuerdo a la hora (desayuno, comida o cena) mediante un cupón de cortesía, el cual será entregado a los pasajeros en mostradores, mismo que podrá ser canjeado con el proveedor convenido.

Además, se ofrecerá a los pasajeros un descuento para vuelo con fecha posterior hacia el destino contratado, la Ley señala que dicho descuento debe ser de un mínimo del 7.5%; sin embargo, AEROMAR ofrecerá un descuento a sus pasajeros del 9% del valor del segmento afectado.

c) Si la demora es mayor a cuatro horas el pasajero será compensado y accederá a alguna de las opciones o en su caso a la indemnización establecida por la Ley de Aviación Civil para la cancelación del vuelo cuya responsabilidad sea atribuible a AEROMAR.

Las opciones a la que podrá acceder el pasajero son:

1.- AEROMAR, le reintegrará al pasajero el precio del boleto de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.

2.- AEROMAR ofrecerá al pasajero 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.

3.- AEROMAR transportará al pasajero, 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 anteriores incisos 1) y 3), AEROMAR 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 del viaje.

### 3. Alimentos y bebidas

Se compensará con alimentos y bebidas de acuerdo a la hora (desayuno, comida o cena) mediante un cupón de cortesía, el cual será entregado a los pasajeros en mostradores, mismo que podrá ser canjeado con el proveedor convenido.

### 4. Hospedaje:

Para el caso de hospedaje, solo aplicará si el retraso es mayor a 4 horas y el pasajero elige la opción de transporte sustituto en el primer vuelo disponible.

Para tal efecto, se le ofrecerá alojamiento en hotel convenido con AEROMAR, incluyendo transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

### 5. Políticas adicionales:

No Aplica.

Fecha: 30 de octubre de 2017

Mario Del Angel Cáceres  
**Nombre y firma**

**Registro Dirección General de Aeronáutica Civil**