

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN POR DEMORAS O CANCELACIONES DE VUELO ATRIBUIBLES A AEROMAR.

Concesionario/Permisionario:

Transportes Aeromar, S.A. de C.V.

Vigencia:

Indefinida

En caso de **demora** en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa es atribuible a AEROMAR, **este pondrá a disposición de los pasajeros el acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos** y será compensado de acuerdo a los siguientes 3 criterios:

- a) Demora superior a una hora e inferior a dos horas: se otorgará un descuento de hasta el 20% para una siguiente compra.
- b) Demora superior a dos horas e inferior a cuatro horas: Se otorgará un Monedero Electrónico el cual no será menor al 25% del precio pagado del boleto. Además de hacerse acreedor a la compensación del inciso a), tendrá acceso a alimentos y bebidas de acuerdo a la hora (desayuno, comida o cena) mediante un cupón de cortesía el cual será entregado en los mostradores de Aeromar ubicados en el aeropuerto y deberán de ser aplicados en el establecimiento que se establezcan.
- c) Demora superior a cuatro horas, además de hacerse acreedor a las compensaciones de los incisos a) y b) el pasajero será compensado por cancelación de vuelo atribuible a Aeromar.

En caso de **cancelación** de vuelo atribuible a AEROMAR se podrá elegir una de las 3 opciones siguientes.

- a) La reintegración del costo pagado del boleto o la proporción que corresponda a la parte cancelada del viaje.
- b) Ser transportado en sustitución del tramo cancelado, en el primer vuelo disponible por AEROMAR hacia el mismo destino.

Aeromar facilitará al pasajero el acceso a llamadas telefónicas e internet para el envío de correos electrónicos, alimentos conforme lo establecido en estas políticas hasta el embarque del vuelo sustituto y en la situación que el vuelo sustituto sea al día siguiente, Aeromar proporcionará alojamiento y transportación terrestre desde y hacia el aeropuerto.

- c) Ser transportado en sustitución del vuelo cancelado en fecha posterior hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En la situación en que el pasajero elija la opción a) o c), será acreedor a un Monedero Electrónico con un valor que no podrá ser inferior al 50% del costo total del boleto pagado.

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