

## ANEXO ÚNICO

### FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

| POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN  |           |            |
|--|-----------|------------|
| Concesionario/Permisionario: <b>Alitalia<br/>Società Aerea Italiana S.p.A.</b>   | Vigencia: | Seis meses |
| <b>1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:</b>   |           |            |
| Para llevar a cabo el procedimiento de compensación por parte del pasajero, el mismo deberá contactar a la línea aérea a través de los contactos y formulario que se encuentra en la página de internet:<br><a href="https://www.alitalia.com/es_mx/">https://www.alitalia.com/es_mx/</a> → My Experience → Sus Sugerencias ( en la sección de asistencias )   |           |            |
| Cuando ocurra una demora o retraso de un vuelo, se dará oportuno aviso a los pasajeros y en los mostradores del aeropuerto se les indicarán los términos del otorgamiento de compensaciones.   |           |            |
| <b>2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:</b>  |           |            |
| En caso de <b>cancelación</b> del vuelo, el pasajero tiene derecho a una compensación, excepto;  |           |            |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Si se ha decidido cancelar el vuelo debido a circunstancias extraordinarias que no puedan evitarse como, por ejemplo: condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, inestabilidad política, huelga, problemas de seguridad en tierra y/o a bordo</li><li>• Si ha sido informado de la cancelación 2 semanas como mínimo antes de la hora de salida prevista.</li><li>• Si ha sido informado de la cancelación entre 2 semanas y 7 días antes de la salida prevista y se le ha propuesto un transporte alternativo que le permita viajar 2 horas máximo antes de la hora de salida prevista y de llegar al destino final menos de 4 horas después de la hora de llegada prevista.</li><li>• Si ha sido informado de la cancelación menos de 7 días antes de la salida prevista y se le ha propuesto un transporte alternativo que le permita viajar 1 h máximo antes de la hora de salida prevista y de llegar a su destino final menos de 2 horas después de la llegada prevista.</li><li>• Si la cancelación está producida por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, este, deberá permitir al pasajero acceso a llamadas y envío de correos electrónicos y a la elección del pasajero, deberá:<ul style="list-style-type: none"><li>a) Otorgarle una indemnización que no será inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.</li><li>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.</li><li>c) Reprogramación del viaje en fecha posterior que convenga al pasajero.</li></ul></li></ul> |           |            |
| La compensación se abonará en metálico (por medio de transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación. No se abonará en el aeropuerto y deberá solicitarse el servicio posventa.   |           |            |
| <b>Importe del bono de compensación (no reembolsable)</b>  |           |            |
| A) Vuelos hasta 1.500 km: 300 EUR ( \$7,500.00 M.N. )*   |           |            |
| B) Vuelos de más de 1.500 km dentro la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 480EUR ( \$12,000.00 M.N. )*  |           |            |
| C) Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km: 750 EUR ( \$18,750.00 M.N. )*   |           |            |

### Importe de la compensación:

- A) Vuelos hasta 1.500 km: 250 EUR ( \$6,250.00 M.N. )\*
- B) Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 400EUR ( \$10,000.00 M.N. )\*
- C) Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km: 600 EUR ( \$15,000.00 M.N. )\*

El bono de compensación / la compensación podría reducirse un 50% si el vuelo de reemplazo llega con menos de 2 horas (vuelo de tipo A), 3 horas (vuelo de tipo B) o 4 horas (vuelo de tipo C ) de retraso respecto a la hora de llegada prevista inicialmente. En todos casos la compensación no será menor al 25% del precio del boleto.

1/3

En caso de **retraso** de por lo menos 3 horas de llegada, se abonará al pasajero una compensación en metálico (por medio de transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación, excepto si el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que el transportista no haya podido prever y si ha tomado las medidas adecuadas para evitarlo.

La compensación no se abonará en el aeropuerto y deberá solicitarse al servicio posventa.

### Importe del bono de compensación (no reembolsable)

- A) Vuelos hasta 1.500 km: 350 EUR ( \$8,750.00 M.N. )\*
- B) Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 480EUR ( \$12,000.00 M.N. )\*
- C) Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km con retraso superior a 4 horas: 750EUR ( \$18,750.00 M.N. )\*

### Importe de la compensación:

- A) Vuelos hasta 1.500 km: 250 EUR ( \$6,250.00 M.N. )\*
- B) Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 400EUR ( \$10,000.00 M.N. )\*
- C) Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km con retraso superior a 4 horas: 600EUR ( \$15,000.00 M.N. )\*

El bono de compensación / la compensación podría reducirse un 50% para los vuelos de más de 3.500 km 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.

En todos los supuestos de retraso, se permitirá acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

Si se **deniega** el embarque al pasajero, se le abonará una compensación en metálico (por medio de transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación, excepto si la denegación de embarque se debe a razones sanitarias, de seguridad o a la presentación de documentos de viaje inadecuados, se permitirá acceso a llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y a la opción del pasajero:

- a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje a la proporción que corresponda a la parte no realizada del 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) Reprogramación del viaje en fecha posterior que convenga al pasajero

#### **Importe del bono de compensación (no reembolsable)**

- A) Vuelos hasta 1.500 km: 350EUR ( \$8,750.00 M.N. )\*
- B) Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 480EUR ( \$12,000.00 M.N. )\*
- C) Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km: 720EUR ( \$18,000.00 M.N. )\*

#### **Importe de la compensación:**

- A) Vuelos hasta 1.500 km: 250 EUR ( \$6,250.00 M.N. )\*
- B) Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 400EUR ( \$10,000.00 M.N. )\*
- C) Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km: 600EUR ( \$15,000.00 M.N. )\*

\*Los importes señalados en M.N. serán pagados en pesos mexicanos conforme al tipo de cambio publicado por el Banco de México el día en que incurra el retraso del vuelo.

El bono de compensación / la compensación podría reducirse un 50% si el vuelo de reemplazo llega con menos de 2 horas (tipo A), 3 horas (vuelo tipo B) o 4 horas (vuelos tipo C) de retraso respecto a la hora de llegada prevista inicialmente.

Si se acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días reembolsará las siguientes proporciones del precio del tramo o de los tramos en que esto se produzca:

- El 30% para todos los vuelos de 1.500 km o menos
- El 50% para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km, y para todos los demás vuelos entre 1.500 y 3.500 km
- El 75% para todos los vuelos no incluidos en los puntos anteriores.

2/3

### **3. Alimentos y Bebidas:**

Si el vuelo se cancela o retrasa, el pasajero tiene la posibilidad de:

una comida o un refrigerio y una bebida en función de la duración de la espera.

El personal del aeropuerto les indicará las opciones y proporcionará un voucher para poder hacerlo efectivo

### **4. Hospedaje**

Si es necesario pernoctar: el alojamiento, cuando proceda, y transporte de ida y vuelta entre el

aeropuerto y el lugar del alojamiento aun el pasajero sea residente en la ciudad.

#### 5. Políticas adicionales:

Lo anterior, será aplicable siempre que los pasajeros dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación, se presenten a facturación a la hora indicada previamente o, de no, indicarse hora alguna, con una antelación mínima de sesenta minutos (1 hora) respecto de la hora de salida anunciada:

- A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un estado miembro sujeto a las disposiciones del traslado
- A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un estado miembro sujeto a las disposiciones del traslado, salvo que se les hayan prestado las atenciones que disponga la legislación de ese tercer país.
- No se aplicará a los pasajeros que viajen con billete de compañía o con algún billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

Los transportistas aéreos, y así lo hacemos siempre en Alitalia, darán prioridad y atención especial a las personas con movilidad reducida y a todos sus acompañantes; así como los menores no acompañados.

Para mayor información: [https://www.alitalia.com/es\\_mx/fly-alitalia/check-in-time-limits.html](https://www.alitalia.com/es_mx/fly-alitalia/check-in-time-limits.html)

Fecha: 20 de enero 2021

Registro Agencia Federal de Aviación Civil

Andrea Taddei  
Apoderado legal de Alitalia Società  
Aerea Italiana S.p.A.