

FORMATO DE PRESTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Aerovías del Continente Americano, S.A. AVIANCA	Vigentes de forma indefinida a partir de la fecha de registro.
<p>Para efectos de las presentes políticas, los siguientes términos tendrán el significado atribuido en esta sección:</p> <p>*Llamada telefónica: Podrá ofrecerse en el back office del Aeropuerto o en el Hotel al igual que el acceso a internet.</p> <p>*Servicio de Alimentación: Se presta en los restaurantes negociados de cada Aeropuerto o directamente en las salas de abordaje.</p> <p>*Servicio de alojamiento: Se presta con los hoteles negociados en cada Aeropuerto. Los representantes de la Aerolínea en el Aeropuerto harán la gestión necesaria para reservar las habitaciones necesarias de acuerdo a la cantidad de pasajeros afectados. El servicio de alojamiento incluye alimentación, internet y llamada telefónica.</p> <p>*EMD: Documento valorizado en USD, transferible a terceros, validos por un año que podrá ser utilizado en oficinas de venta directas y telefónicas, para adquirir productos/servicios de la Aerolínea como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Boleto aéreo• Diferencia de tarifa o penalidad por cambios de fecha• Ascensos a Cabina Ejecutiva• Exceso de equipaje• Servicios especiales• Millas de LifeMiles• Hasta 30% del precio de un plan de viajes de Avianca Tours• Cargo administrativo por la emisión de boletos• Pago de impuestos de salida y tasas aeroportuarias <p>Esta indemnización podrá ser entregada físicamente en el Aeropuerto o podrá ser enviada al correo electrónico que el pasajero indique.</p> <p>*Millas: Todo lo que ofrece el catálogo de LifeMiles incluyendo compra de boletos, renta de autos, productos etc. (mayor información en LifeMiles.com). Para recibir este tipo de compensación el pasajero necesariamente deberá ser miembro de LifeMiles. Las millas serán cargadas 3 días hábiles después de haber ocurrido el evento y son válidas por un periodo de dos años., pueden ser redimidas en oficinas de venta de la aerolínea, centros de contacto y página web.</p>	
<p>1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:</p>	
<p>→ En caso de demoras de 1 a 2 horas:</p> <p>Una vez que se tiene noticia respecto a la demora del vuelo, si esta es de una hora, se pone a disposición de los pasajeros afectados para la realización de alguna llamada telefónica, tanto los teléfonos móviles del personal de la aerolínea como el de línea con que se cuenta</p>	

en mostradores de servicio y en la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto; asimismo, se les proporciona acceso a internet ya sea mediante red de conexión inalámbrica de la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto con la clave correspondiente, así como el envío de correos electrónicos en todo momento, mediante el acceso a uno de los computadores dentro de la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto.

→ **En caso de demoras superiores a una hora y menores a 4 horas:**

Una vez que se tiene noticia respecto a la demora del vuelo, adicional a los accesos telefónicos y de internet, el envío de correos electrónicos en todo momento, luego de notificarles a los pasajeros, se proporciona a los pasajeros los voucher correspondientes para que puedan acceder al servicio de alimentación dentro del aeropuerto.

→ **En caso de demoras superiores a 4 horas y cancelaciones:**

Una vez que se tiene noticia respecto a la demora superior a 4 horas o cancelación del vuelo, adicional a los accesos telefónicos y de internet así como el envío de correos electrónicos en todo momento y el servicio de alimentación, luego de notificarles a los pasajeros, se carga internamente el número de vuelo afectado en el sistema iCare, dicho sistema automáticamente emite los vales de servicios y compensación personalizados con los datos de los pasajeros del vuelo afectado, para ser entregados ya sea en "Millas", "EMD", posterior, se solicita al pasajero afectado que elija dentro de las opciones con que cuenta para ser indemnizado informándole las opciones de transporte sustituto en el primer vuelo disponible, y una vez que se cuenta con su elección, de ser aplicable, el sistema emite una lista con el resumen de los montos y números de EMD emitidos con espacio para firmar. De igual manera emite el voucher de EMD de manera personal con la información del vuelo de ser correspondiente.

Adicionalmente, una vez que se reúne a los pasajeros afectados se les transporta al hotel correspondiente en espera de su vuelo de protección.

Todo el proceso en general para un vuelo de 150 pasajeros demora alrededor de 40 minutos dentro del aeropuerto. Tanto la lista y los voucher se imprimen y son entregados a los pasajeros.

Los pasajeros además podrán realizar reclamos y solicitar el servicio telefónico directamente en el mostrador del Aeropuerto, además del proceso de reclamos a través del Call Center y/o Servicio al Cliente en Avianca.com; en todo caso, las indemnizaciones son proporcionadas en un término máximo de diez días naturales posteriores a la reclamación.

2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:

En ambas estaciones donde opera mi representada, México y Cancún, para el caso de demoras atribuibles a la aerolínea, mi representada, en su carácter de permisionaria extranjera constituida en la República de Colombia y en atención a la normatividad que le es obligatoria conforme al Convenio Sobre Aviación Civil Internacional firmado en Chicago, el 7 de diciembre de 1944; Convenio sobre Transportes Aéreos entre el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos y el Gobierno de la República de Colombia, firmado en la Ciudad de Bogotá, Colombia el día 9 de enero de 1975 y publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 26 de Julio de 1976; así como el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, adoptado en Montreal, Canadá, el 28 de mayo de 1999 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 8 de enero

de 2001; tratados que son parte de las leyes de la Unión, otorga a sus pasajeros afectados por retraso atribuible a la aerolínea, las siguientes compensaciones:

→ **En caso de demoras de 1 a 2 horas:**

Llamada telefónica y acceso a internet **así como el envío de correos electrónicos en todo momento** a través de acceso al wifi del aeropuerto o bien de la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto o bien mediante un computador dentro de la propia oficina. El acceso telefónico se realiza a través de los teléfonos móviles del personal de la aerolínea o mediante la línea con que se cuenta en mostradores de servicio y en la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto.

→ **En caso de demoras superiores a una hora y menores a 4 horas:**

Adicional a los accesos telefónicos y de internet, así como el envío de correos electrónicos en todo momento Se ofrece servicio de alimentación que consta de alimentos y bebidas a través de la entrega de un voucher por \$200.00 (doscientos pesos 00/100 M.N.) para ser usado en la red de restaurantes dentro del aeropuerto con que se tiene convenio.

→ **En caso de demoras superiores a 4 horas y cancelaciones:**

Adicional a los accesos telefónicos y de internet, así como el envío de correos electrónicos en todo momento El pasajero tendrá la opción de elegir por: (i) ser protegido en el siguiente vuelo disponible en cuyo caso se ofrece de forma adicional, el servicio de alojamiento, transportación hotel-aeropuerto-hotel, si es necesaria y alimentos por las noches en que el pasajero tenga que pernoctar a fin de ser protegido; o (ii) aceptar un vuelo posterior al mismo o distinto destino, en cuyo caso se ofrece de forma adicional una indemnización en EMD o Millas equivalente al 25% del valor pagado por el pasajero en el trayecto (one way) afectado; o (iii) en caso de no aceptar lo anterior, el pasajero tendrá derecho a solicitar reembolso por la porción no utilizada de su tiquete en cuyo caso se ofrece de forma adicional una indemnización en EMD o Millas equivalente al 25% del valor pagado por el pasajero en el trayecto (one way) afectado.

→ **En caso de sobreventa:**

Adicional a los accesos telefónicos y de internet, así como el envío de correos electrónicos en todo momento El pasajero tendrá la opción de elegir por: (i) ser protegido en el siguiente vuelo disponible en cuyo caso se ofrece de forma adicional, el servicio de alojamiento, transportación hotel-aeropuerto-hotel, si es necesaria y alimentos por las noches en que el pasajero tenga que pernoctar a fin de ser protegido; o (ii) aceptar un vuelo posterior al mismo o distinto destino, en cuyo caso se ofrece de forma adicional una indemnización en EMD o Millas equivalente al 25% del valor pagado por el pasajero en el trayecto (one way) afectado; o (iii) en caso de no aceptar lo anterior, el pasajero tendrá derecho a solicitar reembolso por la porción no utilizada de su tiquete en cuyo caso se ofrece de forma adicional una indemnización en EMD o Millas equivalente al 25% del valor pagado por el pasajero en el trayecto (one way) afectado.

3. Alimentos y Bebidas:

Los proveedores contratados por mi representada en ambas estaciones son:

Restaurantes MEXICO:

- Casa Avila
- Flaps
- Blue Sky
- Urban Corner

- Medas-

Restaurantes CANCUN:

- MERA
- ABT2 SA DE CV

4. Hospedaje

Hoteles MEXICO:

- HOTEL HILTON CENTRO HISTORICO
- COURTYARD
- HOLIDAY INN EXPRESS
- CROWNE PLAZA
- NH MEXICO CITY
- NH AEROPUERTO T2
- FIESTA INN
- FIESTA AMERICANA
- CAMINO REAL AEROPUERTO

Hoteles CANCUN:

- KRYSTAL
- ASOCIACION DE HOTELES DE CANCUN (ENDLESS TOURS S.A DE C.V)

5. Políticas Adicionales

Se contará con la atención en todo momento vía telefónica y se proporcionará comunicación telefónica en todo momento ante los supuestos arriba citados, asimismo se pondrá a disposición del pasajero afectado que lo solicite, un dispositivo con acceso a internet conforme a la disponibilidad y condiciones de cada aeropuerto.

Fecha: 20 de julio de 2022

Natalia Carolina Del Angel Negrete



Registro Procuraduría Federal del Consumidor

Fecha de registro:

Sello del área

Nombre y firma del servidor público responsable.