

Concesionario/Permisionario:	CUBANA DE AVIACIÓN S.A.	Vigencia:	6 MESES
------------------------------	-------------------------	-----------	---------

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

La solicitud de compensación o indemnización a la Aerolínea se puede presentar directamente por el propio pasajero, por su representante legal o por su apoderado, para lo cual deberá acreditar su derecho con el boleto o ticket electrónico expedido por la aerolínea y con identificación oficial.

Para el caso de solicitud de compensación, dicha solicitud se presentará ya sea en las oficinas de venta o en los mostradores ubicados en los aeropuertos donde opera la aerolínea, en el formato que la misma Aerolínea le proporcionará, el cual deberá ir debidamente llenado y firmado por el solicitante.

En caso de solicitar indemnización, de igual forma la deberá presentar el pasajero, su representante legal o por conducto de su apoderado, por escrito dirigido a Cubana de Aviación, S.A., en el que se precisen los siguientes datos:

1. Nombre del pasajero o pasajeros.
2. Día y hora del vuelo demorado o cancelado.
3. Domicilio para recibir notificaciones.
4. Correo electrónico.
5. A dicho escrito deberá anexar el boleto o ticket electrónico, así como de su identificación oficial y del documento con el cual acredite su personalidad en caso de ser representante legal o apoderado.

Dicho escrito se deberá presentar ya sea en las oficinas de venta de la Aerolínea, ubicadas en Temístocles 246, Local 3, Colonia Polanco, Delegación Miguel Hidalgo, código postal 11550, en la Ciudad de México o en los mostradores ubicados en los aeropuertos donde opera la aerolínea o vía internet a la dirección electrónica: [aeropuertomx@cubanamexico.com](mailto:aeropuertomx@cubanamexico.com) (para el caso de pasajeros que radiquen en diferente Estado de donde se les prestó el servicio).

La respuesta a la solicitud de indemnización se le comunicará al pasajero en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de su reclamación y en caso de resultar procedente se le hará el pago de la indemnización correspondiente dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación, la cual será pagada mediante transferencia bancaria (para la cual deberá proporcionar la CLABE), depósito a la cuenta a nombre del pasajero o mediante cheque nominativo.

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

En todo caso de demora de vuelos, cuando dicha demora sea atribuible a la Aerolínea se les brindará a los pasajeros afectados el acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, además de las compensaciones a partir de que se cumpla 1 hora de retraso y hasta antes de 4 horas de retraso.



Cuando la demora sea superior a **1 hora** e inferior a **2 horas** la aerolínea otorgará descuentos a los pasajeros afectados para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado por el equivalente al 3.5% del costo del boleto.

Si la demora es mayor a **2 horas** pero menor a **4**, se les otorgará a los pasajeros afectados, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado por el equivalente al 7.5% del precio del boleto.

Para tener acceso a las compensaciones anteriores bastará que el pasajero acredite su derecho con el boleto o ticket electrónico expedido por la aerolínea y con su identificación oficial, y se registre ante la misma a través de los formatos y controles que le serán proporcionados por la aerolínea.

### 3. Alimentos y bebidas:

En todos los casos de demoras en vuelos, atribuibles a la Aerolínea, los pasajeros afectados tendrán a su disposición llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos y a partir de que se cumpla 1 hora de retraso y hasta antes de 4 horas de retraso, se les brindará a los pasajeros que así lo soliciten, alimentos y bebidas, a través de los establecimientos con los que la Aerolínea tiene contratado el servicio correspondiente.

En los casos en que el vuelo se demore más de **4 horas** o éste sea **cancelado** por responsabilidad atribuible a la aerolínea, ésta proporcionará alimentos y bebidas sin costo a los pasajeros los cuales se les brindarán en los establecimientos con los que la Aerolínea tiene contratado el servicio correspondiente, y de acuerdo a la hora en que se suscite el evento, para el caso de cancelación del vuelo, y el pasajero opte por que se le brinde transporte sustituto en el primer vuelo disponible y esté se realice hasta el día siguiente, los alimentos podrán comprender desayuno, almuerzo, comida y cena, los cuales se le proporcionarán en el hotel Camino Real o en el Hotel Marriot.

Para tener acceso a las compensaciones anteriores bastará que el pasajero acredite su derecho con el boleto o ticket electrónico expedido por la aerolínea y con su identificación oficial, y se registre ante la misma a través de los formatos y controles que le serán proporcionados por la aerolínea.

### 4. Hospedaje:

En el caso de cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible a la aerolínea, ésta proporcionará hospedaje a los pasajeros que opten por que se les brinde transporte sustituto en el primer vuelo disponible, en los Hoteles Camino Real o Marriot, con los que la Aerolínea actualmente tiene contratado el servicio, o en su defecto en el hotel con que llegue a contratar el servicio la Aerolínea en un futuro; brindándoles de ser necesario transporte vía terrestre desde el aeropuerto hacia el hotel y de igual forma desde el hotel hacia el aeropuerto.

Durante su estancia en el hotel, el pasajero tendrá acceso a llamadas telefónicas e internet en forma gratuita.



Para tener acceso a las compensaciones anteriores bastará que el pasajero acredite su derecho con el boleto o ticket electrónico expedido por la aerolínea y con su identificación oficial, y se registre ante la misma a través de los formatos y controles que le serán proporcionados por la aerolínea.

#### 5. Políticas adicionales:

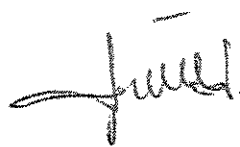
En el supuesto de que el vuelo se demore más de 4 horas, por causas imputables a la Aerolínea, en virtud de que operacionalmente el vuelo en todo caso, sería cancelado, se le ofrecerá al pasajero en todo momento el acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, así como transporte sustituto en el primer vuelo disponible, en caso de que este acepte, tendrá derecho a las compensaciones a que se refieren los apartados 2, 3 y 4 de estas políticas, en los términos y condiciones precisados en los mismos, pero no podrá efectuar reclamo de indemnización alguna, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 Bis fracción VI de la Ley de Aviación Civil.

En el caso de que el pasajero rechace la oferta de transporte sustituto y opte por el reembolso del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje o transportación en fecha posterior hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo, el pasajero tendrá derecho a una indemnización equivalente al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje, de conformidad con los incisos a) y c) del artículo 47 Bis fracción V de la Ley de Aviación Civil, debiendo realizar su reclamación en los términos establecidos en el apartado 1 de estas políticas.

De conformidad con el Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, según el que resulte aplicable, la Aerolínea no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o que le fue imposible, adoptar dichas medidas.

Las presentes políticas estarán disponibles para los pasajeros en la página de internet de la Aerolínea, siendo la siguiente: <http://www.cubana.cu/> a partir de la entrada de vigencia de las mismas.

Fecha: 03 de abril de 2022



Lic. Joel García Isidro  
Apoderado Legal

