

**ANEXO ÚNICO**  
**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN.**

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN.			
CONCESIONARIO/PERMISIONARIO:	Delta Air Lines, Inc. (en adelante "Delta")	VIGENCIA:	A partir del 9 de septiembre de 2021.

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

Conforme a lo dispuesto en el Contrato de Transporte: Internacional vigente que puede ser encontrado en: [www.delta.com](http://www.delta.com) (el "Contrato de Transporte") y nuestra Política de Compromiso vigente que puede ser encontrada en [es.delta.com/us/es/legal/customer-commitment](http://es.delta.com/us/es/legal/customer-commitment) (la "Política de Compromiso"), Delta tiene la intención de garantizar que la experiencia de vuelo comprenda, hasta el máximo de nuestra capacidad, el servicio de atención al cliente más completo posible. Asimismo, en nuestra Política de Compromiso resumimos nuestras responsabilidades y cómo las llevaremos.

**Nota:** La Política de Compromiso se aplica a nuestros vuelos cubiertos que operan hacia, desde o dentro de EE. UU. e incluye notificar a los clientes sobre demoras y desviaciones conocidas.

Conforme a la Política de Compromiso, Delta proporcionará información completa y oportuna al pasajero sobre el estado de las demoras y desviaciones dentro de los 30 minutos de que Delta tome conocimiento sobre dichas modificaciones en el estatus del vuelo: (i) realizando anuncios en el área de la puerta de embarque y utilizando las pantallas de Información de puerta (GIDS, por sus siglas en inglés) donde estén disponibles; (ii) a través de las pantallas de información de vuelos (FIDS, por sus siglas en inglés) donde estén disponibles; (iii) a través de un número telefónico gratuito (800-325-1999); (iv) si se solicita, a través de nuestro sistema de reservación telefónica (800-221-1212); (v) en [www.delta.com](http://www.delta.com) en "Estado del Vuelo"; (vi) a través del servicio de suscripción "Por Única Vez" a las notificaciones del vuelo. Adicionalmente, los pasajeros con comentarios/quejas sobre su experiencia con Delta pueden comunicarse directamente a Delta por correo electrónico en: [es.delta.com/us/es/need-help/overview](http://es.delta.com/us/es/need-help/overview). En caso que el reembolso sea necesario pueden comunicarse directamente a Delta por correo electrónico en: [es.delta.com/us/es/change-cancel/cancel-flight](http://es.delta.com/us/es/change-cancel/cancel-flight).

**2. Compensaciones por Demora o Desvíos Atribuibles a Delta**

**2.1. Alimentos y Bebidas.** Excepto en el caso de "fuerza mayor" (tal y como este término se define en el Contrato de Transporte ("Fuerza Mayor")), en demoras de 1 (una) a 4 (cuatro) horas, sin exceder 4 (cuatro) horas, Delta proporcionará alimentos y bebidas. Los alimentos y bebidas serán proporcionados a los 60 (sesenta) minutos de demora. En retrasos mayores a 3 (tres) horas y sin exceder de 4 (cuatro) horas, los alimentos que Delta proporciona son cajas de botana, sándwiches o una opción similar empacada individualmente.

**2.2. Llamadas telefónicas y acceso a correo electrónico.** En caso de demora, Delta proporcionará acceso a llamadas telefónicas y correos electrónicos.

### 3. Políticas adicionales

Expresamente Delta hace referencia a los términos y condiciones, y al Contrato de Transporte que pueden ser encontrado en su sitio de internet: [www.delta.com](http://www.delta.com). Asimismo, de acuerdo con la Política de Compromiso, para mitigar los inconvenientes que resulten de demoras o pérdida de conexiones que no deriven de Fuerza Mayor: (i) Delta hará al pasajero automáticamente una nueva reservación en el próximo vuelo disponible y todo lo razonablemente posible para reubicar su equipaje en el mismo vuelo que el pasajero tome; (ii) si está a bordo de una aeronave con Wi-Fi, puede ingresar a [delta.com](http://delta.com) sin cargo para ver las puertas de llegada y de salida, así como las opciones de reservaciones nuevas, antes de aterrizar; (iii) luego del aterrizaje, la tripulación del vuelo le avisará cuando esté permitido el uso de teléfonos celulares. En ese momento, puede llamar al 800-325-1999 para ver el estado del vuelo de conexión (sólo para vuelos que se originan en EE. UU./Canadá); (iv) puede escanear su tarjeta de embarque en cualquier escáner de Delta disponible para imprimir la información de su nueva reservación y sus cupones de comida u hotel (cuando corresponda).