

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario: **FRONTIER
AIRLINES, INC.**

Vigencia:

Indefinido

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Retraso

En caso de retraso en la hora de salida indicada en el boleto por razones atribuido a Frontier, el pasajero será indemnizado y/o compensado por Frontier de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Cuando el retraso es de más que una hora y menos de cuatro horas, será compensada conforme a las políticas de compensación de Frontier.

Políticas de compensación incluye al menos los cupones de viaje para vuelos en una fecha más tarde o comidas y bebidas como establecido por Frontier dependiendo del tiempo de la demora, y conforme al principio de competitividad.

Si el retraso es más de dos horas, pero menos de cuatro, los cupones de viaje incluidos en las políticas de compensación oscilarán entre USD \$ 25 y \$ 150 (el tipo de cambio de los dólares, será el equivalente al tipo de cambio en pesos mexicanos del día del incidente), dependiendo de la duración del retraso y el costo del boleto, dicha compensación mínimo del 7.5% de descuento en el costo del boleto comprado.

b) Si el retraso es más de cuatro horas, los cupones de viaje incluidos en las políticas de compensación serán equivalentes a USD \$ 200 en cupones de viaje (el tipo de cambio de los dólares, será el equivalente al tipo de cambio en pesos mexicanos del día del incidente), y alimentos y bebidas establecidos por Frontier, correspondientes a una compensación no inferior al 25% del precio del vuelo. El pasajero tendrá acceso adicional a las opciones y de acuerdo con la compensación establecida por esta política para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad se atribuye a Frontier.

En todos los casos, Frontier dará a los pasajeros que esperan en el aeropuerto, acceso a llamadas telefónicas y entrega de correos electrónicos.

Frontier presentará y registrará cada seis meses al Ministerio y a la Fiscalía las políticas de compensación, que serán público.

Cancelación

Si el vuelo es cancelado cuya responsabilidad es atribuido a Frontier, Frontier debe, por la elección del pasajero, ya sea:

a) Reembolsar el precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.

b) Ofrecerle por todos medios disponibles un transporte sustituto en el primer vuelo de Frontier disponible y proveer, cuando esté disponible al aeropuerto, acceso a llamadas telefónicas y entrega por correo electrónico, comidas de acuerdo al tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, y alojamiento en un hotel en el aeropuerto si el pasajero no está en su ciudad de origen, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

c) Transporte el pasajero en un vuelo de Frontier en una fecha más tarde adecuada al mismo al destino del vuelo que fue cancelado.

En todos los casos anteriores, Frontier pagará el pasajero afectado en adición una indemnización de USD\$200 en cupones de viaje (el tipo de cambio de los dólares, será el equivalente al tipo de cambio en pesos mexicanos del día del incidente), independientemente del precio del boleto.

Lo anterior está en acuerdo con la ley aplicable, que incluye pero no se limita al Convenio Montreal.

Los pasajeros tendrán respuesta a su solicitud de pago de indemnización dentro de los diez días naturales posteriores a la reclamación.

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

En caso de retraso o cancelaciones atribuidas a Frontier, Frontier proveerá:

1. Cupones de vuelo a los pasajeros por correo electrónico, dentro de varias horas del retraso o cancelación, o en persona a los pasajeros mientras se encuentren en el aeropuerto y
2. Comidas y cupones por alojamiento en persona a los pasajeros en el aeropuerto. En el caso de retrasos, el monto del comprobante se basará en la duración de dicho retraso. Para obtener asistencia adicional, los pasajeros pueden ponerse en contacto con Frontier por teléfono a 801401900 o a través de sitio web de Frontier, www.flyfrontier.com (www.es.flyfrontier.com en español) en "Contáctenos".

3. Alimentos y Bebidas:

Los pasajeros recibirán refrigerios, como desayuno, almuerzo o cena en persona dependiendo de la duración del retraso, in los restaurantes del aeropuerto correspondiente. La comida o bebida será el equivalente al tipo de cambio en pesos mexicanos del día del incidente, de USD \$10 para el desayuno o el almuerzo y USD \$15 para la cena.

4. Hospedaje

Los pasajeros se hospedarán siempre que exista una cancelación de vuelo atribuido a Frontier que cause una noche de estancia de pasajeros en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad donde se encuentra el aeropuerto, si el pasajero no está en su ciudad de origen, sujeto a la disponibilidad de la habitación del hotel.

En el evento de un retraso de vuelo atribuido a Frontier que causa una noche de estancia de pasajeros, Frontier proveerá hospedaje en un hotel en el aeropuerto, o en la ciudad donde se encuentra el aeropuerto si el pasajero no está en su ciudad de origen, sujeto a disponibilidad de habitaciones de hotel, para pasajeros con necesidades especiales, como familias con niños pequeños o personas con discapacidades. En este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

5. Políticas adicionales:

En todos los casos anteriores el tipo de cambio de los dólares, será el equivalente al tipo de cambio en pesos mexicanos del día del incidente.