

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario GOL LINHAS AEREAS S.A. ("GOL")	Vigencia: de forma indefinida a partir de la fecha de registro.
1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:	
<p>→ En caso de retrasos de 1 a 2 horas: Una vez que se notifica la demora del vuelo, se concederá, servicio de comunicación mediante los medios disponibles en el aeropuerto, con la facilidad de realizar <u>llamadas telefónicas</u>, desde la línea fija en la oficina dentro del aeropuerto; asimismo, se les brinda información y asistencia para el acceso a internet wifi gratuito del aeropuerto, o, en caso de que éste no funcione podrán <u>enviar sus correos</u> desde la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto. Cuando la demora sea superior a una hora la línea aérea pondrá a disposición del pasajero <u>alimentos y bebidas</u> mediante la entrega de un voucher con la cantidad que la Aerolínea designe, siempre cuando este servicio no afecte a la seguridad, operación e itinerario del vuelo, no agrave la demora y no perjudique los procedimientos de abordaje.</p> <p>→ En caso de retrasos superiores a 2 horas y menores a 4 horas: Una vez es notificada la demora del vuelo se concederá, a solicitud del pasajero, servicio de comunicación mediante los medios disponibles en el aeropuerto con la facilidad de realizar <u>llamadas telefónicas</u>, desde la línea fija en la oficina dentro del aeropuerto; asimismo, se les brinda información y asistencia para el acceso a internet wifi gratuito del aeropuerto, o, en caso de que éste no funcione podrán enviar sus correos desde la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto y, se les brindará a los pasajeros un voucher con la cantidad que la línea aérea designe para ser canjeados en los <u>restaurantes del aeropuerto</u> con los cuales la línea aérea tenga convenio por <u>alimentos y bebidas</u>.</p> <p>→ En caso de retrasos superiores a 4 horas y cancelaciones: Una vez es notificada la demora superior a 4 horas o cancelación del vuelo, se concederá, servicio de comunicación mediante los medios disponibles en el aeropuerto con la facilidad de realizar <u>llamadas telefónicas</u>, desde la línea fija en la oficina dentro del aeropuerto; asimismo, se les brinda información y asistencia para el acceso a internet wifi gratuito del aeropuerto, o, en caso de que éste no funcione podrán enviar sus correos desde la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto. Los pasajeros podrán solicitar a través del Servicio al Cliente en los números de servicio al cliente disponibles en el sitio web de GOL, en todo caso, las indemnizaciones previstas por la ley se proporcionarán en un término máximo de diez días naturales posteriores al evento del retraso o cancelación del vuelo. Las indemnizaciones son las siguientes:</p> <p>El pasajero podrá optar por una de las opciones: (1) Devolución del monto pago por el pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje y una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada, a través de un voucher electrónico denominado EMD (Electronic miscellaneous document) o; (2) Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y servicios de comunicación, hospedaje, alimentos y bebidas, transporte desde y hacia al aeropuerto o;</p>	

(3) Volar con GOL en una fecha posterior que más le convenga y una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada.

En caso de **cancelación** del vuelo por causas externas o ajenas, sin responsabilidad a la aerolínea, el pasajero **no** tendrá derecho a una compensación si la aerolínea ha cancelado el vuelo debido a circunstancias extraordinarias que no se puede evitar, como, por ejemplo: condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, inestabilidad política, huelgas, problemas de seguridad en tierra y/o abordaje, y otras.

2. Términos y condiciones de otorgamiento:

Para el caso de retrasos atribuibles a la aerolínea, mi representada, en su carácter de permisionaria extranjera constituida en la República de Brasil 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 Brasil, firmado en la Ciudad de México, el 26 de mayo de 2015, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 27 de septiembre de 2018; 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 retrasos de 1 a 2 horas:**

Realizar llamadas telefónicas urgentes desde la línea fija en la oficina GOL dentro del aeropuerto; asimismo, se les brinda información y asistencia para el acceso a internet wifi gratuito del aeropuerto con la facilidad de realizar llamadas telefónicas, desde la línea fija en la oficina dentro del aeropuerto; asimismo, se les brinda información y asistencia para el acceso a internet wifi gratuito del aeropuerto, o, en caso de que éste no funcione podrán enviar sus correos desde la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto.

Cuando la demora sea superior a una hora la línea aérea pondrá a disposición del pasajero alimentos y bebidas mediante la entrega de un voucher con la cantidad que la línea aérea designe, siempre cuando este servicio no afecte a la seguridad, operación e itinerario vuelo, no agrave la demora y no perjudique los procedimientos de abordaje.

→ **En caso de demoras superiores a 2 horas y menores a 4 horas:**

Además de los medios de comunicación disponibles con la facilidad de realizar llamadas telefónicas, desde la línea fija en la oficina dentro del aeropuerto; asimismo, se les brinda información y asistencia para el acceso a internet wifi gratuito del aeropuerto, o, en caso de que éste no funcione podrán enviar sus correos desde la oficina de la aerolínea dentro del aeropuerto, se les brindará a los pasajeros un voucher con la cantidad que la línea aérea designe para ser canjeados en los restaurantes del aeropuerto con los cuales la línea aérea tenga convenio por alimentos y bebidas.

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

El pasajero tendrá la opción de optar por una de las opciones:

(1) Devolución del precio del boleto de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje y una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la

parte no realizada, a través de un voucher electrónico denominado EMD (Electronic miscellaneous document)

(2) Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y servicios de comunicación, hospedaje, alimentos y bebidas, transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto, de acuerdo con el tiempo estimado de acomodación en el próximo vuelo.

(3) Transporte al pasajero, en fecha posterior que convenga, y una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada a través de un voucher electrónico denominado EMD (Electronic miscellaneous document).

→ **En caso de sobreventa:**

El pasajero tendrá la opción de optar por una de las opciones:

(1) Devolución del precio del boleto de pasaje o proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje y una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada a través de un voucher electrónico denominado EMD (Electronic miscellaneous document) en un periodo no mayor a diez días.

(2) Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y servicios de comunicación, hospedaje, alimentos y bebidas, transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto, de acuerdo con el tiempo estimado de acomodación en el próximo vuelo.


(3) Transporte al pasajero, en fecha posterior que convenga, y una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada a través de un voucher electrónico denominado EMD (Electronic miscellaneous document).

3. Alimentos y Bebidas:

Los proveedores contratados por mi representada en Cancún son:

TERMINAL 2	TERMINAL 3	TERMINAL 4
<ul style="list-style-type: none">• GRAB & GO• STAR ISLAND CAFÉ• GUACAMOLE GRILL• PANDA EXPRESS• PETIT GOURMET• GUACAMOLE ANDELE• DOMINOS PIZZA• JOHNNY ROCKETS• MAISON KAYSER• TGI FRIDAY'S• STAR ISLAND CAFÉ• STARBUCKS	<ul style="list-style-type: none">• KITCHEN COUNTER WP• STARBUCKS• BERRY HILL• BUBBA GUMP• GUY FIERI'S• FAMOUS FAMILIA• GUACAMOLE ANDELE• THE MARKET PLACE BY WP• SUSHI TEQUILA	<ul style="list-style-type: none">• GUACAMOLE GRILL• WELCOME BAR• AIR MARGARITAVILLE• STAR ISLAND CAFÉ• KITCHEN WOLFGANG PUCK• FLAVORTOWN MARKETPLACE BY GUY FIERI'S• HACIENDA MONTEJO• PANDA EXPRESS• JOHNNY ROCKETS

4. Hospedaje
<u>Hoteles Cancún:</u> <ul style="list-style-type: none">• Hotel Hampton Inn By Hilton Cancun Cumbres• Hotel Aloft Canun• Hotel Four Points by Sheraton Cancun Centro• Hotel Ibis

Fecha: 23 de septiembre de 2021	Registro
 Natalia Carolina Del Angel Negrete GOL LINHAS AEREAS S.A.	Fecha de registro: Sello del área Nombre y firma del servidor público responsable.