

## POLITICAS DE COMPENSACIÓN POR RETRASOS

### KLM Compañía Real Holandesa de Aviación, S.A.

En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y *la causa sea directamente atribuible a la aerolínea*, el pasajero podrá ser compensado por el proveedor del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 47-Bis, fracción V de la Ley de Aviación Civil, de acuerdo a los siguientes criterios:

**1)** En caso de **retrasos superiores a una hora**, la aerolínea pondrá a disposición de los pasajeros, que así lo deseen, acceso a llamadas telefónicas y correos electrónicos.

**2)** En caso de retraso **superior a una hora e inferior a dos horas**, se compensará de manera proporcional y acorde a las políticas de compensación de la aerolínea, siempre observando lo dispuesto en el artículo 47-Bis, fracción V de la Ley de Aviación Civil.

**3)** En caso de **retrasos superiores a 3 horas**, se abonará al pasajero una compensación en metálico (por cheque o transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación<sup>1</sup>, excepto si el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que el transportista no haya podido prever y si ha tomado todas las medidas adecuadas para evitarlo<sup>2</sup>.

La compensación no será menor a lo dispuesto en el Artículo 47-Bis, fracción V, inciso a), párrafo tres conforme el precio efectivamente pagado por el boleto y será acorde a lo siguiente:

La compensación no se abonará en el aeropuerto y deberá solicitarse al Servicio Posventa.

Importe del bono de compensación (no reembolsable)

- A – Vuelos hasta 1.500 km: 350 EUR\*
- B – Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 500 EUR\*

---

<sup>1</sup> \*Los importes señalados en EUROS serán pagados en pesos mexicanos conforme al tipo de cambio publicado por el Banco de México el día en que incurra el retraso del vuelo.

<sup>2</sup> No será aplicable la compensación en metálico o en forma de bono, cuando el vuelo arribe a su destino en la hora fijada inicialmente, es decir, si el tiempo de retraso fue recuperado en tiempo vuelo y, por consiguiente, el pasajero no sufrió ninguna afectación en su itinerario programado.

- C – Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km con retraso superior a 4 horas: 800 EUR\*

Importe de la compensación:

- A – Vuelos hasta 1.500 km: 250 EUR\*
- B – Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 400 EUR\*
- C – Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km con retraso superior a 4 horas: 600 EUR\*

Las compensaciones antes mencionadas podrán reducirse un 50% para los vuelos de más de 3.500 km si el vuelo retrasado llega efectivamente entre 3 h y 4 h después de la hora de llegada prevista inicialmente.

**4) En caso de retraso mayor a cuatro horas y de producirse la cancelación del vuelo** por responsabilidad directa atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, podrá:

- a) Reintegrar el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- b) Ofrecer, transporte sustituto en el primer vuelo disponible, alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- c) Transportar al pasajero en fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el mismo destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

**Únicamente en los casos a) y c) anteriores**, el prestador del servicio cubrirá una indemnización al pasajero afectado la cual se ajustará a lo dispuesto en el artículo 47-Bis, fracción VI de la Ley de Aviación Civil.

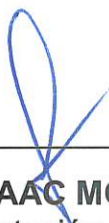
**e)** Si el vuelo sufre un **retraso superior a una hora**, el pasajero tiene la posibilidad de alimentos y una bebida acorde a la duración de la espera.

El personal del aeropuerto indicará las opciones y proporcionará un voucher para hacerlo efectivo.

La compensación en alimentos y bebidas no es acumulable, ni transferible, ni canjeable por efectivo u otra compensación distinta, siendo válida única y exclusivamente el día de su emisión.

Las políticas de compensación antes mencionadas son elaboradas acorde a los tratados internacionales a los que el prestador del servicio está obligado y conforme los mínimos requeridos por la Ley de Aviación Civil, reconociéndose expresamente que **los derechos de los pasajeros no podrán ser inferiores a los establecidos en la legislación mexicana**, *siempre y cuando*, los retrasos sean imputables a la empresa, no se hubiera informado o dado aviso por cualquier medio y con una anticipación de 24 horas a la hora de salida sobre los cambios del itinerario, y/o el pasajero acredite haber llegado con la antelación debida para realizar su documentación y la de su equipaje directamente en los mostradores de la aerolínea dentro del aeropuerto

Ciudad de México a la fecha de su presentación.



---

**OMAR ISAAC MOLINA**  
En representación legal de  
**KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN, S.A.**