



ALL NIPPON AIRWAYS, CO. LTD

POLITICAS DE COMPENSACION

Concesionario/Permisionario: ALL NIPPON AIRWAYS, CO. LTD. Vigencia: 24 febrero 2023

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

De conformidad con el artículo 51 de la Ley de Aviación Civil y las condiciones de los servicios de transporte aéreo internacional operados por ANA las compensaciones por retraso e indemnizaciones por cancelación atribuibles a ANA, quedan sujetas a los principios y compromisos de los Tratados.

Las políticas de compensación se publicarán en el sitio web: <https://www.ana.co.jp/wws/mx/es/local/topics/notice171031/>.

Los pasajeros deben ponerse en contacto con ANA para obtener compensación o indemnización, en el sitio web: <http://www.ana.co.jp/wws/mx/es/local/site-help/contact/>

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

3. Alimentos y Bebidas llamadas y correo electrónico (art. 47Bis, fracción V, inciso a) y último párrafo)

Art. 47Bis, fracción V, inciso a), Ley de Aeropuertos.

En caso de retraso atribuible a ANA, ANA ofrecerá alimentos y bebidas, dependiendo de la duración del retraso y la clase de servicio contratada.

En retrasos de más de una hora y hasta 4 horas, ANA ofrecerá alimentos y bebidas equivalentes hasta \$ 674.00 pesos M.N. (3,000 yenes japoneses) por pasajeros en Primera Clase (PC); \$450.00 pesos M.N. (2,000 yenes japoneses) por pasajero en Clase Ejecutiva (CEX) y \$225.00 pesos M.N. (1,000 yenes japoneses) por pasajero en Clase Económica (CE). **Según equivalencia del día en que se efectúe la compensación, conforme BANXICO**

En retrasos de 4 horas o más, ANA otorgará alimentos y bebidas equivalentes hasta \$1,124.00 pesos M.N. (5,000 yenes japoneses) por pasajero en PC, \$ 674.00 M.N. (3,000 yenes en CEX) y \$ 450.00 M.N. (2,000 en CE).

FACILIDADES AL PASAJERO (Art. 47Bis, fracción V, último párrafo)

ANA compensará al pasajero, los costos de llamadas y correos electrónicos equivalentes hasta de \$225.00 M.N. (1,000 yenes japoneses)

4. Hospedaje:

5. Políticas adicionales:

Fecha: 24 de febrero de 2023

Lic. Rosa María Montero Montoya
Representante Legal
ALL NIPPON AIRWAYS, CO. LTD

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/ Permisionario.

EMIRATES (también conocida comercialmente como EMIRATES AIRLINE)

Vigencia:

6 meses a partir del 25 de febrero de 2023

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Si un pasajero tiene alguna queja sobre algún vuelo que haya tomado con nosotros, él/ella podrá llenar el siguiente formulario para levantar el reporte correspondiente:

<https://www.emirates.com/mx/spanish/help/complaint.aspx?cs=Y>

Si el pasajero requiere consultar sobre un viaje por realizarse o si requiere atención en tiempo real, podrá contactar a nuestra oficina local al teléfono:

(+52) 55-4738-0444

Ubica la oficina de Emirates más cercana: <https://www.emirates.com/mx/spanish/help/offices/>

Para obtener la compensación correspondiente, el pasajero deberá llenar y enviar el siguiente formato: <https://www.emirates.com/mx/spanish/help/complaint.aspx?cs=Y>

La información sobre derechos de los pasajeros y medios de contacto, estará disponible en los mostradores de Emirates en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

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

N/A

3. Alimentos y Bebidas:

A partir de demoras superiores una hora, se ofrecerá a los pasajeros, refrigerios y bebidas.

4. Hospedaje:

N/A

5. Políticas adicionales:

En todos los casos, los pasajeros tendrán acceso gratuito a llamadas telefónicas y red para enviar correos electrónicos, siempre procurando la seguridad operacional.

Para mayor información sobre nuestras políticas de compensación consulta nuestras Condiciones de Transporte:

https://cdn.ek.aero/mx/spanish/images/spanish%20final%2010may2012_tcm521-194795.pdf

Las mismas ya se encuentran en vigor.