

ANEXO ÚNICO

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN			
Concesionario / Permisionario: Grupo Aereo Monterrey S.A. de C.V. MAGNICHARTERS		Vigencia: A partir del 12 de septiembre 2024	
1.- Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:			
<p>Grupo Aéreo Monterrey S.A. de C.V., compensará a sus pasajeros de acuerdo a lo estipulado en el Diario Oficial de la Federación de acuerdo al artículo 47 bis, cuando las demoras sean atribuibles a la Empresa.</p> <p>Grupo Aéreo Monterrey S.A. de C.V., de acuerdo a la lista de pasajeros que se tenga establecida para el vuelo afectado por demora, ofrecerá las compensaciones o indemnizaciones estipuladas.</p>			
2.- Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:			
<ul style="list-style-type: none">- Cuando la demora sea superior de una hora hasta dos horas se ofrecerá alimentos y bebidas a los pasajeros.- Cuando la demora sea superior a dos horas se le ofrecerá alimentos y bebidas a los pasajeros.- Cuando la demora sea superior a tres horas o más, aparte de ofrecerle alimentos y bebidas se realizará una Carta Reclamación de Compensación ya sea en boletos o recorridos turísticos en los destinos con que cuente la empresa.			
3.- Alimentos y Bebidas:			
<p>Grupo Aéreo Monterrey S.A. de C.V., otorgará a los pasajeros servicio de alimentos y bebidas después de una hora de demora de acuerdo al horario contemplado de la salida del vuelo, el cual se ofrecerá en los restaurantes del aeropuerto en donde la compañía tenga convenio para poder brindar el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">- Cuando la demora sea superior de una hora hasta dos horas se ofrecerá alimentos y bebidas a los pasajeros.- Cuando la demora sea superior a dos horas se le ofrecerá alimentos y bebidas a los pasajeros.			

4.- Hospedaje:

Grupo Aéreo Monterrey S.A. de C.V., tiene como política, no dejar pasajeros varados por lo que siempre se activan vuelos de rescate para poder trasladar a los pasajeros a su destino o protegerlos en vuelos comerciales de otra aerolínea en donde se trasladen a su destino.

En caso de que no se pueda realizar el traslado de los pasajeros estos podrán ser hospedados en hotel cercanos al aeropuerto cuando se requiera pernocta y en donde Grupo Aereo Monterrey, S.A. de C.V. tenga convenio.

5.- Políticas adicionales:

En todos los casos, con demora superior a una hora, así como en cancelaciones de vuelo se pone a disposición de los pasajeros en espera acceso a dos llamadas telefónicas y envío de dos correos electrónicos.

En caso de retrasos o demoras de más de cuatro horas del vuelo, cuando las demoras sean atribuibles a la Empresa o en caso de cancelación de vuelo atribuibles a la Empresa, a elección del pasajero deberá:

- 1) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- 2) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a dos llamadas telefónicas y envío de dos correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- 3) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos 1) y 3) anteriores, "**GRUPO AEREO MONTERREY S.A. DE C.V.**" deberá cubrir, además, una indemnización a "**EL PASAJERO**" afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje, en un plazo de diez días hábiles siguientes a la fecha del suceso.

Grupo Aéreo Monterrey, S.A. de C.V. podrá ofrecer a criterio compensaciones a sus pasajeros con el objetivo de mantener a nuestros clientes satisfechos con nuestros servicios brindados.

LA DIRECCION



GRUPO AEREO MONTERREY S.A. DE C.V.