

DEMORAS

Para las demoras imputables a TAR Aerolíneas, se brindan las protecciones de acuerdo al tiempo de la demora:

Demora imputable a TAR Aerolíneas:

DEMORA IMPUTABLE A TAR AEROLINEAS	
TIEMPO DE DEMORA (MINUTOS)	OPCIONES ADICIONALES <small>(El cliente podrá hacer válida solo una de estas opciones)</small>
De 0 a 120 minutos	<ul style="list-style-type: none"> a) Cambio de fecha en misma ruta. + 25% de compensación b) Cupón de descuento del 7.5% de compensación sobre lo pagado en el segmento afectado, para próximas compras con TAR Aerolíneas. c) Cambio de horario de vuelo (misma fecha y misma ruta) d) Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha e) Reembolso + 25% de compensación, todo a cupón electrónico.
De 121 a 240 minutos	<ul style="list-style-type: none"> a) Alimentos y bebidas (no alcohólicas) para tomar la demora el vuelo b) Cupón de 7.5% de compensación sobre lo pagado en el segmento afectado. c) Cambio de fecha en misma ruta. d) Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha e) Reembolso + 25% compensación, todo a cupón electrónico

Como puntos importantes, es necesario tomar en consideración para la siguiente información:

- A partir del minuto 1 de demora se deberá brindar acceso a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico para todos los pasajeros afectados.
- Para los clientes que tengan conexión y que se vean afectados en uno de sus tramos, se debe brindar la protección y ajuste de su reservación desde la **estación de origen**.

- Para el caso en que sea creada una sección extra, se deben otorgar 7.5% de compensación al cliente para la espera de la sección extra o brindar los alimentos de acuerdo al monto establecido por pasajero (\$200.00 MXN para cada comida, cena o desayuno).

Demora no imputable a TAR Aerolíneas:

DEMORA NO IMPUTABLE A TAR AEROLINEAS		
TIEMPO DE DEMORA (MINUTOS)	COMENTARIOS	OPCIONES
DE 0 a 140 minutos	Para las demoras que no son imputables a TAR Aerolíneas, se pueda apoyar al cliente con protecciones que no nos generen ningún costo	A) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta B) Cambio de horario de vuelo, misma fecha y misma ruta C) Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha D) Reembolso a cupón electrónico para próximas compras con TAR

Estos cambios pueden realizarse directamente en KIU, de acuerdo a lo establecido en los manuales. Para el caso de presentar algún inconveniente con realizar los ajustes, se deben comunicar a CRC indicando cual es el problema que les arroja el sistema al momento de realizar el ajuste.

CANCELACIONES

Cancelación imputable a TAR Aerolíneas:

Para todos nuestros clientes afectados por una cancelación imputable a TAR se deberá ofrecer el transporte sustituto en el primer vuelo disponible de nuestra red de TAR; además de ofrecerle acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

CANCELACIONES IMPUTABLES A TAR AEROLÍNEAS	
OPCIONES	COMENTARIOS
A) Cambio de ruta o vuelo, en misma fecha	No aplica compensación
B) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta	Aplica un 25% de compensación en cupón electrónico para compras en vuelos posteriores en TAR Aerolíneas
C) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta	A diferencia de la opción B, para este ajuste se brindan protección de hospedaje y alimentos para el afectado.
D) Reembolso + 25% de compensación, todo a cupón electrónico para próximas compras con TAR	El cupón tiene vigencia de 6 meses y puede utilizarlo para sus próximas compras con TAR. Ambos cupones son transferibles.

Cancelaciones no imputables a TAR Aerolíneas:

CANCELACION NO IMPUTABLE A TAR AEROLINEAS	
COMENTARIOS	OPCIONES
Para las cancelaciones que no son imputables a TAR Aerolíneas, se pueda apoyar al cliente con protecciones que no nos generen ningún costo	A) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta B) Cambio de horario de vuelo, misma fecha y misma ruta C) Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha D) Reembolso a cupón electrónico para próximas compras con TAR

Estos cambios pueden realizarse directamente en KIU, de acuerdo a lo establecido en los manuales. Para el caso de presentar algún inconveniente con realizar los ajustes, se deben comunicar a CRC indicando cual es el problema que les arroja el sistema al momento de realizar el ajuste.