

ANEXO UNICO

FORMATO DE PRESENTACION DE LAS POLITICAS DE COMPENSACION

Concesionario/Permisionario **TROPIC AIR LIMITED** VIGENCIA: **13 de enero de 2023**

1.- Procedimiento para obtener compensaciones o Indemnizaciones.

1.1. En los casos de demoras atribuibles e imputables a la aerolínea inferiores a 4 horas para el otorgamiento de las compensaciones, se observa lo dispuesto en el punto 2 y 3 de las presentes políticas, según resulte aplicable al caso en concreto del pasajero.

1.2 Tratándose de otorgamiento de indemnización en los casos que resulten legalmente aplicables en demoras atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea superiores a 4 horas, así como cancelaciones de vuelo atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea, estarán a disposición de los pasajeros a través de medios electrónicos y/o por conducto del jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, los formularios para solicitar su indemnización, y se le será proporcionada la dirección de correo electrónico o liga de internet a la cual el pasajero deberá enviar el formulario debidamente llenado y completado junto con la documentación que en su caso requiera la aerolínea a efecto de obtener la indemnización correspondiente. Todas las indemnizaciones serán otorgadas al pasajero dentro de los diez días posteriores a la fecha en que el pasajero realice el envío del formulario debidamente llenado y completado.

2.- Descuentos que otorgan a los pasajeros términos y condiciones de otorgamiento:

2.1. En los casos de demoras atribuibles a la aerolínea superiores a 1 hora e inferiores a 4 horas, será otorgado al pasajero un descuento para un vuelo posterior y hacia cualquier destino a través de un saldo electrónico (en adelante Voucher Electrónico), que podrá aplicar como descuento en la tarifa del boleto acorde a los montos y supuestos siguientes; además de llamadas telefónicas y envío de correo electrónicos.

- I. En demoras superiores a 1 hora e inferior a 2 horas, se le otorgará al pasajero afectado, un voucher electrónico por un valor de \$50.00MXN como compensación.
- II. En demoras superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas, se le otorga al pasajero afectado un voucher electrónico por un valor de \$250.00 MXN, siempre que el equivalente al 7.5% del precio del boleto sea inferior a esta última cantidad. Si el 7.5 % del monto del

boleto del pasajero resulta mayor a \$ 250.00 MXN, se le otorgara al pasajero afectado un voucher electrónico por el monto correspondiente al 7.5% del valor del boleto de transporte aéreo comprado.

2.2. En el caso de demoras superiores a 4 horas por causas atribuibles únicamente a la aerolínea, así como tratándose de cancelaciones de vuelo por responsabilidad atribuible exclusivamente a la aerolínea, el pasajero, a su elección, podrá acceder a alguna de las siguientes opciones:

- a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónico; 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.
- c) Transporte 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 a) y c) anteriores, la aerolínea deberá cubrir, además una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

2.3 El voucher Electrónico, referido en el presente capítulo contara con las siguientes características:

- Es intransferible y a nombre del pasajero afectado por la demora o cancelación de vuelo.
- A partir de que el pasajero reciba el voucher Electrónico, contara con 30 días naturales para hacerlo valido (víatelefónica) desde México en servicios a precios regulares y/o de bajo de costo y/o clase turista. Ningún servicio de hotel o transporte señalado en el presente punto será proporcionado bajo conceptos V.I.P., Bussines class, Luxury o cualquier otro similar.

El pasajero solicitara al jefe del aeropuerto/ Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, el alojamiento y transporte correspondiente, y deberá llenar los formatos o formularios que le indique la aerolínea para su seguimiento.

5.- Políticas Adicionales

No aplica

Otras disposiciones

- 1- Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al del destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápido disponibles hasta el lugar de destino.
- 2- Tienes derecho a cancelar tu vuelo y solicitar la devolución del mismo acorde a las políticas aplicables siempre que le informe a Tropic Air Limited dentro de las 24 horas posteriores a la compra y siempre que no hayas realizado la documentación de tu vuelo, ya sea por medios electrónicos o en el aeropuerto, de lo contrario no procederá la devolución.
- 3- Cuando se haya expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque, se estará dispuesto en el punto 2.2. de las presentes políticas.

Las presentes políticas estarán a disposición de los pasajeros en la página de internet www.tropicair.com, así como en el aérea de atención de pasajeros de la aerolínea ubicados

en los aeropuertos.

Fecha: Ciudad de México a 12 de Julio del 2022

**DANIEL EDUARDO FERNANDEZ
ANDERSON
REPRESENTANTE LEGAL**

Registro Agencia Federal de Aviación Civil