

## POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario: TUI  
AIRLINES NEDERLAND, B.V. / ARKEFLY

Vigencia:

Indefinido

### 1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Este procedimiento lo realizará el personal de la aerolínea y con previa autorización de la misma, con la finalidad de realizar las compensaciones o indemnizaciones correspondientes, para los casos en específico, dependiendo de su tiempo de demora o en su caso de su cancelación de vuelo.

Los pasajeros tendrán respuesta a su solicitud de pago de indemnización dentro de los diez días naturales posteriores a la reclamación.

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

En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario. Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en **las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.**

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.

b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.

En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a **llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.**

En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, este, a elección del pasajero, deberá:

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 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 pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.



c) 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 a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario 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.

Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.

### **Denegación de embarque**

En caso de denegación de embarque por emisión de boletos que excedan la capacidad disponible de la aeronave, se dará prioridad de embarque a personas con alguna discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.

Luego TUI AIRLINES NEDERLAND, B.V. solicitará voluntarios entre los pasajeros restantes para renunciar a embarcar, y si no hay, TUI AIRLINES NEDERLAND, B.V. los designará.

Para dichos pasajeros designados, TUI AIRLINES NEDERLAND, B.V. , a elección del pasajero, podrá:

a) Reembolsar el precio del billete o la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.

b) Ofrecer al pasajero, por todos los medios a su alcance, transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible y proporcionar, al menos, acceso gratuito a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico, alimentación de acuerdo con el tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad cuando el pasajero esté obligado a pernoctar y, en tal caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

c) Transportar al pasajero en fecha posterior adecuada al mismo destino del vuelo cancelado.

En los casos anteriores de los incisos a) y c), TUI AIRLINES NEDERLAND, B.V. abonará al pasajero afectado una indemnización adicional del veinticinco por ciento del precio del billete o de la parte del viaje no realizada.

### **Caso fortuito o fuerza mayor**

Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave realiza un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, TUI AIRLINES NEDERLAND, B.V. trasladará al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles, hasta el lugar de destino.

### **Destrucción, daño o pérdida de equipaje**

Por la destrucción o daño del equipaje de mano, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ochenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha

presentado una denuncia a través del portal de denuncias de TUI AIRLINES NEDERLAND, B.V.

Por la pérdida o daño del equipaje facturado; el pasajero tiene derecho a una indemnización de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de TUI AIRLINES NEDERLAND, B.V.

### 3. Alimentos y Bebidas:

Si la demora es mayor de una a cuatro horas, se entregará a los pasajeros afectados un cupón para alimentos y bebidas, para que sea utilizado en los restaurantes del aeropuerto que indique el personal de la aerolínea, de acuerdo a los porcentajes estipulados en el numeral anterior.

### 4. Hospedaje

Se proporciona hospedaje a los pasajeros siempre y cuando haya cancelación del vuelo y esto incluye transporte, aeropuerto/hotel/aeropuerto, el hotel será proporcionado en la modalidad de **5 estrellas, resorts, todo incluido** y además tienen derecho a una llamada telefónica. El personal de la aerolínea le indicará al cliente el lugar, dependiendo de dónde se tenga convenio y disponibilidad.

### 5. Políticas adicionales:

Se pone a disposición de los pasajeros los servicios de llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, asimismo se pone a su disposición el número telefónico **088-0885885**, a fin de poder dar solución y seguimiento al problema presentado.