

## ANEXO ÚNICO

### FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

**Turk Hava Yollari A.O.**  
(Turkish Airlines)

Vigencia: **indefinida**

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

Los pasajeros podrán obtener información detallada acerca de los procedimientos para obtener hospedaje, alimentos y bebidas, llamadas telefónicas o envíos de fax, reembolso o transporte alternativo, para ello deberán acudir a las oficinas de venta de boletos, ubicadas en la Terminal 1 del Aeropuerto de la Ciudad de México, en el Área Internacional, Bahía de documentación F2; así como en las oficinas de venta de boletos, ubicadas en la Terminal 4 del Aeropuerto de Cancún. Para hacer valida la compensación, el pasajero deberá escribir una queja en el sitio web [turkishairlines.com/es-mx](http://turkishairlines.com/es-mx) o llamar al teléfono de atención a clientes (55) 1036 1234.

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

En situaciones de denegación de embarque, cancelación de vuelo y gran retraso (2 horas o más en vuelos de hasta 1500 km; 3 horas o más en vuelos de entre 1,500 y 3,500 km; 4 horas o más en vuelos de más de 3,500 km) que sean atribuibles a la aerolínea, los pasajeros tendrán acceso a los derechos de compensación, atención y reembolso o transporte alternativo. En el derecho de compensación consiste en abonar en metálico, por transferencia bancaria, cheque o previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios, variando cuantitativamente de acuerdo con lo siguiente: 250 euros para vuelos cuyo distancia sea de hasta 1,500 kilómetros; 400 euros para todos los vuelos cuya distancia sea de entre 1,500 y 3,000 kilómetros; y 600 euros para vuelos cuya distancia sea superior a 3,500 kilómetros.

(Los montos señalados en euros podrán ser enterados en su equivalente en moneda nacional.)

(Los descuentos ofrecidos son mayores al 7.5% establecido en ley)

#### **3.- Alimentos y bebidas:**

En situaciones de denegación de embarque, cancelación de vuelo y retraso (1 hora o más en vuelos de hasta 1500 km; 3 horas o más en vuelos de entre 1,500 y 3,500 km; 4 horas o más en vuelos de hasta 3,500 km), que sean atribuibles a la aerolínea, los pasajeros tendrán acceso al derecho de atención, en el que se incluye, con atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados, comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.

#### **4. Hospedaje:**

En situaciones de denegación de embarque, cancelación de vuelo y gran retraso (2 horas o más en vuelos de hasta 1500 km; 3 horas o más en vuelos de entre 1,500 y 3,500 km; 4 horas o más en vuelos de más de 3,500 km), que sean atribuibles a la aerolínea, los pasajeros tendrán acceso al derecho de atención, en el que se incluye, con atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados, alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches, o en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero; igualmente se ofrecerá transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).

#### **5. Políticas adicionales:**

El derecho de atención, además de lo estipulado en cuanto a hospedaje y alimentos y bebidas, incluye el ofrecimiento a los pasajeros gratuitamente, de dos llamadas telefónicas, télex o

mensajes de fax, o correos electrónicos.

El derecho de reembolso o transporte alternativo en caso de cancelación de vuelo o demora mayor a cuatro horas incluye el ofrecimiento, con carácter de opción:

1.- El reembolso en siete días del coste íntegro del boleto en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible, así como una indemnización equivalente al 25% del valor del boleto.

2.- La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible.

3.- La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles, así como una indemnización equivalente al 25% del valor del boleto.

En caso de cambio de aeropuerto de destino en la misma ciudad o región, serán de cuenta de la compañía los gastos de transporte hasta el aeropuerto inicialmente planificado o el lugar cercano convenido con el pasajero.

En casos de cambio de clase, si la aerolínea acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días reembolsará:

1.- El 30% del precio del boleto del pasajero, para todos los vuelos de hasta 1,500 kilómetros.

2.- El 50% del precio del boleto para todos los vuelos de entre 1,500 y 3,500 kilómetros.

3.- El 75% del precio del boleto para todos los vuelos no comprendidos en los casos anteriores.

Se dará prioridad al transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.

Fecha: 24 de agosto de 2021

**Registro Agencia Federal de Aviación Civil**

**Ángel Misael Arellano García**  
**Apoderado Legal**