

*Equivalen a 80 y 150 Unidades de Medida y Actualización (UMA) respectivamente.

Cada maleta deberá tener un comprobante de transportación que contendrá la información estipulada en las Normas Oficiales Mexicanas. Se podrán ofertar tarifas preferenciales en beneficio del pasajero, cuando éste decida viajar sin equipaje. En caso de exceso de equipaje, la aerolínea tendrá derecho a solicitar un pago adicional.



4. Infantes menores de 2 años

El pasajero mayor de edad puede llevar un menor de 2 años con una carriola, sin pago de tarifa alguna, sin derecho a asiento ni a equipaje, debiendo expedir, la aerolínea, el pase de abordar correspondiente.



ADEMÁS, DE TODOS ESTOS DERECHOS, CONSIDERA QUE TIENES LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES

- Brindar a la aerolínea información y datos personales veraces, al momento de la compra del boleto.
- Presentar documentos oficiales de identificación, a solicitud de la aerolínea o del personal autorizado del aeropuerto.
- Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes.
- Ocupar el asiento asignado, a menos que el personal de la aerolínea, te solicite justificadamente o autorice ocupar uno distinto.

PARA MAYOR INFORMACIÓN:

Teléfono del Consumidor:
55688722, en la Ciudad de México,
y **01 800 4688722**, larga distancia en el resto del país.
Horario: 9 a 19 horas, de lunes a viernes,
y 10 a 18 horas, fines de semana y días festivos.

OFICINAS CENTRALES:

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, Del. Cuauhtémoc,
C.P. 06140, Ciudad de México

asesoria@profeco.gob.mx

@AtencionProfeco

55807-80488

5568-8722

<http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>

Profeco cuenta con mecanismos de conciliación inmediata para la resolución de problemas de consumo con las aerolíneas visita nuestros sitios

Concilianet

<https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/>

Conciliaexpres

<http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>



LEY DE AVIACIÓN CIVIL,
TEXTO VIGENTE. Última
reforma publicada
DOF 26-06-2017



POLÍTICAS DE
COMPENSACIÓN
DE AEROLÍNEAS



ESTOS SON TUS DERECHOS AL VIAJAR EN AVIÓN

LEY DE AVIACIÓN CIVIL Y LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

EN TODOS LOS VUELOS



1. Precios y tarifas

El costo del boleto debe incluir todos los conceptos e impuestos. Te deben informar de forma notoria el monto total a pagar y respetar tarifas y restricciones.



2. Servicio adicionales

La aerolínea podrá ofrecer servicios adicionales al momento de la compra, sin embargo, no podrá realizar cargos que pretendan condicionar la compra del boleto o la contratación obligatoria de servicios adicionales, por ejemplo, seguros, renta de auto, servicios de asistencia o donaciones.



3. Información y publicidad

La aerolínea debe informarte los términos y condiciones, aplicables, al momento de la compra del boleto, así como las políticas de compensación y los derechos de los pasajeros. La publicidad debe ser exacta, veraz, comprobable, clara y sin inducir a error o confusión.



4. Cambio de Itinerario

Te lo deberán informar por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico 24 horas antes de la salida o tan pronto ocurra.



5. Retraso o demora

Te informarán, por medios electrónicos o módulos de atención, las causas o razones por las que se demoró el vuelo. En caso de existir responsabilidad de la aerolínea, deberá compensarte dependiendo del tiempo transcurrido con, al menos, lo siguiente:

- **De 1 a 2 horas:** Descuentos para vuelos posteriores hacia el mismo destino y/u ofrecerte alimentos y bebidas, según políticas de la aerolínea.
- **De 2 a 4 horas:** Los descuentos por compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.
- **Mayor a 4 horas:** Descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/u ofrecerte alimentos o bebidas. Además tendrás opciones de indemnización para la cancelación del vuelo.
- En cualquier caso, deberán ofrecerte acceso a llamadas y correo electrónico.
- Las políticas de compensación las puedes consultar en: <https://www.profeco.gob.mx/politicasaaviacion/index.html>



6. Cancelación

En caso de cancelación atribuible a la aerolínea, deberá:

- Reintegrarte el precio del boleto o de la parte no realizada del viaje e indemnización no inferior al 25% del precio del boleto, que se pagará a más tardar en 10 días naturales.
- Ofrecerte transporte sustituto en el primer vuelo disponible y acceso a llamadas, correo electrónico, alimentos, alojamiento y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o
- Transportarte en fecha posterior y darte una indemnización no inferior al 25% del precio del boleto que se pagará, a más tardar, en 10 días naturales.



7. Aterrizaje en lugar distinto

Deberán trasladarte por los medios de transporte más rápidos disponibles al destino contratado.



8. Pago de Indemnizaciones

Será en los 10 días naturales siguientes a la reclamación, excepto alimentos y hospedaje.



9. Módulos de atención

Estarán en las terminales donde operen las aerolíneas. Éstas deberán contar con

módulos de atención, ya sea electrónicos o físicos, en las terminales donde operen, mismas que deberán brindar la información necesaria para presentar quejas o denuncias.



10. Animales domésticos

Se transportan con medidas que disminuyan su tensión, sufrimiento, dolor y traumatismo, de acuerdo, a la legislación vigente y a las políticas de cada aerolínea.



11. Sobreventa

En caso de la denegación del embarque, tienes derecho a:

- Recibir el precio del boleto o, bien, la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.
- Recibir transporte sustituto en el primer vuelo disponible, así como servicios de comunicación, alimentos durante el tiempo de espera hasta que te embarques en otro vuelo, alojamiento en hotel de requerirse pernoctar, así como transporte terrestres desde y hacia el aeropuerto, o
- Recibir transporte en fecha posterior, al mismo destino, de acuerdo a tu conveniencia. Además se solicitarán voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios por cancelación. Tendrán preferencia para abordar las personas con discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.



12. Información de retraso o demora

Te informarán por medios electrónicos o, en su caso, módulos de atención, las causas o razones por las que se demoró el vuelo.



13. Quejas y denuncias

La información necesaria para presentarlas está disponible en todas las terminales aéreas.



14. Publicidad de los derechos de los pasajeros

Tus derechos estarán publicados en sitios web, puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva, así como en cada

asiento de la aeronave; en las agencias de viajes a través de un vínculo, enlace o ventana especial.



15. Obligatoriedad de los derechos de los pasajeros

Tus derechos son obligatorios para aerolíneas, su personal y agencia de viajes.



16. Personas con discapacidad

Los pasajeros con alguna discapacidad podrán transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta.



17. Indemnización por pérdida o avería de equipaje

Destrucción o a avería del equipaje de mano: \$6,039 pesos*
Pérdida o avería de equipaje facturado: \$11,323 pesos*

ADEMÁS, SI VIAJAS DENTRO DE MÉXICO, TENDRÁS LOS SIGUIENTES DERECHOS



1. Viajes redondos o vuelos con conexión

Puedes utilizar cualquier segmento, siempre y cuando le informes a la aerolínea, 24 horas a partir de la hora programada para el segmento no utilizado.



2. Devolución del precio del boleto

Puedes solicitarla, sin cargo alguno, dentro de las 24 horas siguientes a la compra.



3. Equipaje

Todo pasajero tiene derecho a transportar 25 kg de equipaje, así como dos piezas de equipaje de mano que, en conjunto, no excedan 10 Kg y cuyas dimensiones no excedan 55 cm de largo, 40 cm de ancho y 25 cm de alto.