

## POLITICAS DE COMPENSACIÓN

NEOS, S.P.A.

Valencia: enero 2023

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

El pasajero debe proporcionar los documentos en digital y/o físicamente que acrediten la relación comercial con **NEOS, S.P.A.**, por los siguientes medios:

- A). [https://www.neosair.it/en/after\\_the\\_flight/opinions](https://www.neosair.it/en/after_the_flight/opinions)
- B). Correo Electrónico: [customercare@neosair.it](mailto:customercare@neosair.it)
- C). Correo: NEOS SPA - Customcare - Via della Chiesa, 68 - 21019- Somma Lombardo (VA)-Italia

### 2. Compensación que se otorgaran a los pasajeros con base a los términos y condiciones pactados: Si la afectación en los horarios pactados es por causas imputables a **NEOS, S.P.A.**, sera compensado conforme a los siguientes criterios:

- a) Mas de una hora y menor a cuatro, se compensará con alimentos y bebidas.
- b) Si es mayor a dos horas, pero menor a cuatro, se le ofrecerá descuento en boletos futuros del 7.5 % de lo pagado por boleto, con vigencia de 6 meses posteriores a su emisión, sin que sean acumulables, transferibles y no aplica con otras promociones.
- c) Si la demora es mayor 4 horas, tendrá acceso a lo previo referido y derecho a la indemnización por cancelación de vuelo.

En la situación de cancelación de vuelo, por causas imputables a **NEOS, S.P.A.**, a elección del pasajero, Deberá.

- a) Reintegrarle el precio del boleto y/o la parte no utilizada del vuelo.
- b) Ofrecer transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionar los alimentos, alojamiento de hotel, transportes terrestres desde y hacia el hotel, hasta que embarque el vuelo sustituto.
- c) Transportar en fecha posterior a elección y conveniencia del Pasajero hacia el destino cancelado, además, por lo incisos a) y c), el pasajero será compensado con el 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje en caso de que se le reintegre el precio del boleto o se le transporte en fecha posterior hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

3. **Alimentos y Bebidas:** Si la demora es mayor de una hora hasta 4 horas, el pasajero será acreedor a un cupón para alimentos y bebidas, para que sean redimidos en los establecimientos que se indican dentro del aeropuerto correspondiente.

4. **Hospedaje:** Se proporcionará únicamente cuando la afectación sea superior 4 horas, e incluirá el transporte del aeropuerto al hotel y de regreso incluyendo llamadas telefónicas.

5. **políticas adicionales:** En todo momento se brindará apoyo para tener acceso a llamadas telefónicas e internet.

A doce de enero del 2023  
Fernando Irving Padilla Sánchez  
Apoderado Legal

Registro Dirección General de  
Aeronáutica Civil