

## FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLITICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario / Permisionario:  
**Grupo Aéreo Monterrey S.A. de C.V.**

**Vigencia:** A partir del 21 de mayo de 2018

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

Grupo Aéreo Monterrey S.A. de C.V., Compensará a sus pasajeros de acuerdo con lo estipulado en el Diario Oficial de la Federación de acuerdo con el artículo 47 bis, cuando las demoras sean atribuibles a la Empresa.

Grupo Aéreo Monterrey S.A. de C.V. de acuerdo con la lista de pasajeros que se tenga establecida para vuelo afectado por demora, ofrecerá las compensaciones o indemnizaciones estipuladas.

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

- Cuando la demora sea superior de una hora hasta dos horas se ofrecerá alimentos y bebidas a los pasajeros siempre y cuando el disfrute de los alimentos no ocasione un retraso a demora mayor en la salida del vuelo.
- Cuando la demora sea superior a dos horas se les ofrecerá alimentos y bebidas a los pasajeros.
- Cuando la demora sea superior a tres horas o más, aparte de ofrecerle alimentos y bebidas se realizará una Carta Reclamación de Compensación ya sea en boletos o recorridos turísticos en los destinos con que cuente la empresa.

### 3.- Alimentos y Bebidas:

Grupo Aéreo Monterrey S.A. de C.V., otorgará a los pasajeros servicio de alimentos y bebidas después de una hora de demora de acuerdo con el horario contemplado de salida del vuelo, el cual se ofrecerá en los restaurantes del aeropuerto en donde la compañía tenga convenio para poder brindar el servicio.

### 4.- Hospedaje:

Grupo Aéreo Monterrey S.A. de C.V., tiene como política no dejar pasajeros varados por lo que siempre se activan vuelos de rescate para poder trasladar a los pasajeros a su destino o protegerlos en vuelos comerciales de otra aerolínea en donde se trasladen a su destino.

En caso de que no se pueda realizar el traslado de los pasajeros estos podrán ser hospedados en hoteles cercanos al aeropuerto cuando se requiera pernocta y en donde Grupo Aéreo Monterrey, S.A. de C.V. tenga convenio y siempre y cuando estos pasajeros no vivan en dicha ciudad.

### 5.- Políticas adicionales:

En todos los casos, con demora superior a una hora se pone a disposición de los pasajeros en espera acceso a dos llamadas telefónicas y envío de dos correos electrónicos.

En caso de retrasos o demoras de más de cuatro horas del vuelo, cuando las demoras sean atribuibles a la Empresa, a selección del pasajero deberá:

- 1) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- 2) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a dos llamadas telefónicas y envío de dos correos electrónicos, alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en el hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- 3) 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 1) y 2) anteriores, "GRUPO AEREO MONTERREY, S.A. DE C.V." deberá cubrir, además, una indemnización a "EL PASAJERO" afectado que no será inferior a veinticinco por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje, en un plazo de diez días hábiles siguientes a la fecha del suceso.

Grupo Aéreo Monterrey, S.A. de C.V. podrá ofrecer a criterio compensaciones a sus pasajeros con el objetivo de mantener a nuestros clientes satisfechos con nuestros servicios brindados.

LA DIRECCION  
GRUPO AEREO MONTERREY, S.A. DE C.V.

