

ANEXO ÚNICO

FORMATO DE PRESENTACION DE LAS POLITICAS DE COMPENSACION E INDEMNIZACION

MAYAIR SA DE CV	VIGENCIA 6 DE NOVIEMBRE 2017 - 6 DE MARZO DEL 2018
-----------------	--

I.- PROCEDIMIENTOS PARA OBTENER COMPENSACION E INDEMNIZACIONES POR RETRASO DE VUELOS

Para hacer valida la compensación en cuanto a retrasos y / o cancelación de determinado Vuelo, el cliente debe solicitarla a via correo electrónico a ventas@mayair.com.mx, proporcionando su clave de reservación, así como el apellido correcto y fecha del evento,

i) Compensaciones aplican:

- Serán solo redimibles para vuelos mayor a 30 días a partir de la expedición del voucher, el nuevo servicio tiene una validez a ser usado en un plazo máximo de 3 meses a partir de la fecha de emisión.

ii) Indemnización:

- Cualquier indemnización deberá ser tramitada a través del correo ventas@mayair.com.mx, la cual será procesada mediante transferencia electrónica, misma que será confirmada dentro de los primeros 10 días naturales posteriores al inicio del trámite; para poder realizar este proceso es necesario que el cliente nos proporcione sus datos bancarios, correo electrónico y teléfono de contacto en tiempo y forma para poder cumplir con los tiempos en la entrega de la indemnización correspondiente.
- **CANCELACION DE VUELOS**

En apego al Artículo 47-Bis de la Ley de Aeronáutica Civil, El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto, en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas (24 horas) contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo, el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.

II- DESCUENTOS QUE SE OTORGARAN A LOS CLIENTES, TERMINOS Y CONDICIONES PARA OBTENCION DE LOS MISMOS

- MAYAIR otorgará bebidas refrescantes, cuando la demora sea partir de la hora 01 hasta 02 horas;
- Si la demora es mayor a dos (02 horas) e inferior a cuatro (04 horas) se otorgaran cupón de Alimentos y bebidas con un costo de \$200.00 M.N. (doscientos pesos 00/100 Moneda Nacional) por pasajero, si el consumo es mayor, la diferencia deberá ser cubierta por el cliente;
- En caso de producirse la **cancelación del vuelo** por responsabilidad atribuible a la Aerolínea, Mayair, a elección del cliente ofrecerá:

- a) Reintegrarle el precio total del boleto 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 y/o bebidas 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 pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- c) Mayair, en apego a la Ley de Aeronáutica Civil, otorgará al cliente como compensación un vuelo gratis dentro del mismo segmento y misma clase tarifaria pagada originalmente, bajo las siguientes condiciones:
- Esta Compensación deberá ser utilizada dentro de los **03 meses** siguientes a partir de la fecha de la cancelación.
 - Sujeto a disponibilidad para la nueva fecha de viaje.
 - No será transferible ni acumulable en otras promociones.
 - No es canjeable por dinero en efectivo u otros servicios.
 - Los Impuestos deberán ser pagados por el cliente previamente a la realización del servicio. Una vez realizada la compensación NO aplica cambio de itinerarios.
**esta compensación ya incluye el 7.5% que determina el artículo 47, fracción V, Inciso A, tercer párrafo de la Ley de Aviación.
- El proceso de solicitud de compensaciones e indemnización se deberá realizar a través del correo electrónico ventas@mayair.com.mx o llamando al 01 800 962 9247, atención Direccion Comercial, teniendo como soporte los datos de la cancelación.