

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisario GOL LINHAS AEREAS S.A. ("GOL")	Vigencia: de forma indefinida a partir de la fecha de registro.
1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:	
<p>→ En caso de retrasos de 1 a 2 horas: Una vez que se notifica la demora del vuelo, si esta es de una hora se brinda a los pasajeros afectados la facilidad de realizar llamadas telefónicas, desde los teléfonos móviles del personal de la aerolínea como de la línea fija en la oficina dentro del aeropuerto; asimismo, se les brinda acceso a internet wifi del aeropuerto, o el acceso a uno de los computadores dentro de la oficina de la aerolínea para envío de correos electrónicos. Cuando la demora sea superior a una hora la línea aérea pondrá a disposición si el pasajero lo solicita alimentos y bebidas, siempre cuando este servicio no afecte a la seguridad del vuelo, no agrave la demora y no perjudique los procedimientos de abordaje.</p> <p>→ En caso de retrasos superiores a 2 horas y menores a 4 horas: Una vez es notificada la demora del vuelo, además de los accesos telefónicos y envío de correos electrónicos, se les brindará a los pasajeros vales de alimentación que podrán ser canjeados en los restaurantes del aeropuerto con los cuales la línea aérea tenga convenio.</p> <p>→ En caso de retrasos superiores a 4 horas y cancelaciones: Una vez es notificada la demora superior a 4 horas o cancelación del vuelo, adicional a los accesos telefónicos y envío de correos electrónicos y los vales de alimentación, y hospedaje. Los pasajeros además podrán realizar reclamos y solicitar el servicio telefónico directamente en el mostrador del Aeropuerto, además del proceso de reclamos a través del Servicio al Cliente en los números de servicio al cliente disponibles en el sitio web de GOL en todo caso, las indemnizaciones son proporcionadas en un término máximo de diez días naturales posteriores a la reclamación del pasajero. Las indemnizaciones son las siguientes:</p> <p>En caso de cancelación del vuelo, el pasajero no tendrá derecho a una compensación si la aerolínea ha cancelado el vuelo debido a circunstancias extraordinarias que no se puede evitar, como por ejemplo: condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, inestabilidad política, huelgas, problemas de seguridad en tierra y/o abordaje.</p>	
2. Términos y condiciones de otorgamiento:	
Para el caso de retrasos atribuibles a la aerolínea, mi representada, en su carácter de permisionaria extranjera constituida en la República de Brasil y en atención a la normatividad que le es obligatoria conforme al Convenio Sobre Aviación Civil Internacional firmado en Chicago, el 7 de diciembre de 1944; Convenio sobre	

Transportes Aéreos entre el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos y el Gobierno de la República de Brasil, firmado en la Ciudad de México, el 26 de mayo de 2015 , publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 27 de septiembre de 2018; así como el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, adoptado en Montreal, Canadá, el 28 de mayo de 1999 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 8 de enero de 2001; tratados que son parte de las leyes de la Unión, otorga a sus pasajeros afectados por retraso atribuible a la aerolínea, las siguientes compensaciones:

→ **En caso de retrasos de 1 a 2 horas:**

Realizar llamadas telefónicas desde los teléfonos móviles del personal de la aerolínea como de la línea fija en la oficina dentro del aeropuerto; asimismo, y envío de correos electrónicos. Cuando la demora sea superior a una hora la línea aérea pondrá a disposición si el pasajero lo solicita alimentos y bebidas, siempre cuando este servicio no afecte a la seguridad del vuelo, no agrave la demora y no perjudique los procedimientos de abordaje.

→ **En caso de demoras superiores a 2 horas y menores a 4 horas:**

Además de los accesos telefónicos y envío de correos electrónicos, se les brindará a los pasajeros, los vales de alimentación que podrán ser canjeados en los restaurantes del aeropuerto con los cuales la línea aérea tenga convenio.

→ **En caso de demoras superiores a 4 horas y cancelaciones:**

El pasajero tendrá la opción de optar por una de las opciones:

(1) Devolución del precio del boleto de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje y una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada.

(2) Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y servicios de comunicación, hospedaje, alimentos y bebidas, transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto.

(3) Transporte al pasajero, en fecha posterior que convenga, una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada.

→ **En caso de sobreventa:**

El pasajero tendrá la opción de optar por una de las opciones:

(1) Devolución del precio del boleto de pasaje o proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje y una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada.

(2) Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y servicios de comunicación, hospedaje, alimentos y bebidas, transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto.

(3) Transporte al pasajero, en fecha posterior que convenga, una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada.

3. Alimentos y Bebidas:

Los proveedores contratados por mi representada en Cancún son:

- Guacamole Grill (Concepto Mexicano)
- Star Isnald Café (3 Unidades)

<ul style="list-style-type: none"> • Starbucks Café (3 Unidades) • Guacamole Andele (Burritos, ensaladas y Bowls) • Wolfgang Puck (Sandwiches, ensaladas, pizzas y pastas) • Johnny Rockets – The Original Burger • TGI Fridays (Restaurant Full Service) • Bubba Gump Shrimp & Co. (Seafood & Bar) • California Pizza Kitchen • XX BAR – Sandwiches & Beer
<p>4. Hospedaje</p> <p><u>Hoteles Cancún:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotel Hampton Inn By Hilton Cancun Cumbres • Aloft Canun • Four Points by Sheraton Cancun Centro • Courtyard Cancun Airport • Fairfield Inn & Suites Cancun Airport

Fecha: 06 de junio de 2019	Registro Procuraduría Federal del Consumidor
<p>_____</p> <p>Swissport International Ltd.</p>	<p>Fecha de registro: Sello del área</p> <p>Nombre y firma del servidor público responsable.</p>