

FRONTIER

A I R L I N E S

Términos y condiciones

Consulte el Contrato de Transporte, se puede acceder en www.flyfrontier.com (www.es.flyfrontier.com en español).

Políticas de compensación

Retraso

En caso de retraso en la hora de salida indicada en el boleto por razones atribuido a Frontier, el pasajero será indemnizado y/o compensado por Frontier de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Cuando el retraso es de más que una hora y menos de cuatro horas, será compensada conforme a las políticas de compensación de Frontier.

Políticas de compensación incluye al menos los cupones de viaje para vuelos en una fecha más tarde o comidas y bebidas como establecido por Frontier dependiendo del tiempo de la demora, y conforme al principio de competitividad.

Si el retraso es más de dos horas, pero menos de cuatro, los cupones de viaje incluidos en las políticas de compensación oscilarán entre USD \$ 25 y \$ 150 (el tipo de cambio de los dólares, será el equivalente al tipo de cambio en pesos mexicanos del día del incidente), dependiendo de la duración del retraso y el costo del boleto, dicha compensación mínimo del 7.5% de descuento en el costo del boleto comprado.

b) Si el retraso es más de cuatro horas, los cupones de viaje incluidos en las políticas de compensación serán equivalentes a USD \$ 200 en cupones de viaje (el tipo de cambio de los dólares, será el equivalente al tipo de cambio en pesos mexicanos del día del incidente), y alimentos y bebidas establecidos por Frontier, correspondientes a una compensación no inferior al 25% del precio del vuelo. El pasajero tendrá acceso adicional a las opciones y de acuerdo con la compensación establecida por esta política para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad se atribuye a Frontier.

En todos los casos, Frontier dará a los pasajeros que esperan en el aeropuerto, acceso a llamadas telefónicas y entrega de correos electrónicos.

Frontier presentará y registrará cada seis meses al Ministerio y a la Fiscalía las políticas de compensación, que serán público.

Cancelación

Si el vuelo es cancelado cuya responsabilidad es atribuido a Frontier, Frontier debe, por la elección del pasajero, ya sea:

a) Reembolsar el precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.

b) Ofrecerle por todos medios disponibles un transporte sustituto en el primer vuelo de Frontier disponible y proveer, cuando esté disponible al aeropuerto, acceso a llamadas telefónicas y entrega por correo electrónico, comidas de acuerdo al tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, y alojamiento en un hotel en el aeropuerto si el pasajero no está en su ciudad de origen, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

c) Transporte el pasajero en un vuelo de Frontier en una fecha más tarde adecuada al mismo al destino del vuelo que fue cancelado.

En todos los casos anteriores, Frontier pagará al pasajero afectado en adición una indemnización de USD \$200 en cupones de viaje (el tipo de cambio de los dólares, será el equivalente al tipo de cambio en pesos mexicanos del día del incidente), independientemente del precio del boleto.

Lo anterior está en acuerdo con la ley aplicable, que incluye pero no se limita al Convenio Montreal.

Los pasajeros tendrán respuesta a su solicitud de pago de indemnización dentro de los diez días naturales posteriores a la reclamación.

En caso de retraso o cancelaciones atribuidas a Frontier, Frontier proveerá:

1. Cupones de vuelo a los pasajeros por correo electrónico, dentro de varias horas del retraso o cancelación, o en persona a los pasajeros mientras se encuentren en el aeropuerto y

Comidas y cupones por alojamiento en persona a los pasajeros en el aeropuerto. En el caso de retrasos, el monto del comprobante se basará en la duración de dicho retraso. Para obtener asistencia adicional, los pasajeros pueden ponerse en contacto con Frontier por teléfono a 801401900 o a través de sitio web de Frontier, www.flyfrontier.com (www.es.flyfrontier.com en español) en "Contáctenos".

Los pasajeros recibirán refrigerios, como desayuno, almuerzo o cena en persona dependiendo de la duración del retraso, en los restaurantes del aeropuerto correspondiente. La comida o bebida será el equivalente al tipo de cambio en pesos mexicanos del día del incidente, de USD \$10 para el desayuno o el almuerzo y USD \$15 para la cena.

Los pasajeros se hospedarán siempre que exista una cancelación de vuelo atribuido a Frontier que cause una noche de estancia de pasajeros en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad donde se encuentra el aeropuerto, si el pasajero no está en su ciudad de origen, sujeto a la disponibilidad de la habitación del hotel.

En el evento de un retraso de vuelo atribuido a Frontier que causa una noche de estancia de pasajeros, Frontier proveerá hospedaje en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad donde se encuentra el aeropuerto si el pasajero no está en su ciudad de origen, sujeto a disponibilidad de habitaciones de hotel, para pasajeros con necesidades especiales, como familias con niños pequeños o personas con discapacidades. En este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

En todos los casos anteriores el tipo de cambio de los dólares, será el equivalente al tipo de cambio en pesos mexicanos del día del

FRONTIER

A I R L I N E S

Derechos de los pasajeros

incidente.

1. Los pasajeros con alguna discapacidad tienen derecho a ser transportados, pudiendo transportar instrumentos inherentes a su condición, sin cargo adicional, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta. En vuelos internacionales, dichos límites serán los fijados de conformidad con los Tratados.
2. El pasajero mayor de edad puede llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, sin costo adicional por la expedición del boleto del menor; podrá transportar sin cargo adicional una carriola para el infante.
3. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado, se les informará a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.
4. En caso de que los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, el concesionario o permisionario deberá informar al pasajero tan pronto tenga la certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto exima al concesionario o permisionario de su responsabilidad frente al pasajero.
5. En el caso de que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento particular. El pasajero deberá informar al concesionario o permisionario, en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado, que hará uso de los segmentos subsecuentes, a través de los medios que el concesionario o permisionario para ello disponga.
6. Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.
7. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro 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.
8. Para vuelos nacionales e internacionales, el pasajero podrá transportar como mínimo y sin cargo alguno, veinticinco kilogramos de equipaje cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, siempre que acate las indicaciones del concesionario o permisionario en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen. El exceso de equipaje, tendrá un costo adicional. Asimismo, el pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano. Las dimensiones de cada una serán de hasta 55 centímetros de largo por 40 centímetros de ancho por 25 centímetros de alto, y el peso de ambas no deberá exceder los diez kilogramos, siempre y cuando por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros.
Para los servicios de transporte aéreo internacional, el transporte de equipaje se sujetará a lo dispuesto en los Tratados.
9. El concesionario o permisionario proporcionará al pasajero, un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje.
10. El concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación por parte del pasajero, salvo las compensaciones de alimentos y hospedaje que deberán ser cubiertos al momento de que el retraso del vuelo se actualice.
11. Toda cláusula o disposición que pretenda exonerar al concesionario o permisionario de su responsabilidad, evitar el pago de las indemnizaciones o compensaciones mencionadas o a fijar un límite inferior al establecido en la presente Ley será nula de pleno derecho y no tendrá efecto alguno.
12. El pasajero tiene derecho a conocer los términos del contrato, así como los derechos de los que goza. Los permisionarios y concesionarios deberán informar al pasajero, al momento de la compra del boleto, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como los derechos de los pasajeros.
14. El transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros será efectuado por el concesionario o permisionario observando en todo momento un trato humanitario.
15. La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta ochenta Unidades de Medida y Actualización. Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización.

Registro de Permiso ante PROFECO número 000044-2017.

Políticas de compensación aplicables sólo al territorio Nacional Mexicano.