



POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

**Concesionario/Permisionario: NEOS,
S. P. A.**

Vigencia:

Indefinido

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Para llevar a cabo el procedimiento de solicitud por parte del pasajero, el mismo debe contactar a la línea aérea a través de los siguientes medios:

1) https://www.neosair.it/en/after_the_flight/opinions

2) Correo Electrónico: customercare@neosair.it

3) Correo: NEOS SpA – Customercare - Via della Chiesa, 68 - 21019 - SOMMA LOMBARDO (VA) - Italia

El pasajero debe brindar toda su información de contacto, durante el proceso de contratación del servicio de transportación aérea y en el aeropuerto, el día en que sufrió la demora, con la finalidad de dar cumplimiento a las políticas aquí descritas.

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

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

En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:

Retraso en vuelo, atribuible al concesionario o permisionario, la indemnización será:

a) Más de una hora y menor a cuatro, se compensará con alimentos y bebidas.

Si es mayor a dos horas, pero menor a cuatro, los descuentos en boletos con mínimo 7.5% del precio del boleto.

- El travel voucher podrá ser utilizado en un periodo de hasta 6 meses, contado a partir del día de la demora; no será transferible y no será acumulable con otras promociones, no es canjeable por dinero en efectivo u otros servicios y no incluirá impuestos.
- Los impuestos deberán ser pagados por el pasajero previamente a la realización del vuelo y una vez tramitada la compensación, no aplicarán cambios de itinerario.

b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado con alimentos y bebidas, y además accederá a las opciones de la indemnización para la cancelación del vuelo.

En caso de cancelaciones del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.

b) Ofrecerle, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle; alimentos hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

c) 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 a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
b) Ofrecerle, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle; alimentos 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) 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 a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

En este caso, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero. Teniendo prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

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.

En todos los casos los pasajeros en espera tendrán acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

3. Alimentos y Bebidas:

Si la demora es mayor de una a cuatro horas, se entregará a los pasajeros afectados un cupón para alimentos y bebidas, para que sea utilizado en los restaurantes del aeropuerto que indique el personal de la aerolínea, de acuerdo a los porcentajes estipulados en el numeral anterior.

4. Hospedaje

Se proporciona hospedaje únicamente cuando un pasajero contraiga una demora que se espere a exceder cuatro horas, esto incluye transporte, aeropuerto/hotel/aeropuerto, el hotel será proporcionado en la modalidad de todo incluido y además tienen derecho a una llamada telefónica de 3 minutos. El personal de la aerolínea le indicará al cliente el lugar, dependiendo de donde se tenga convenio y disponibilidad.

5. Políticas adicionales:

Se pone a disposición de los pasajeros los servicios de llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.