

**ANEXO ÚNICO**  
**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

**POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

**Concesionario/Permisionario: TUI**  
**Airways Limited**

**Vigencia:**

**Indefinido**

**1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:**

**Este procedimiento lo realizará el personal de la aerolínea y con previa autorización de la misma, con la finalidad de realizar las compensaciones o indemnizaciones correspondientes, para los casos en específico, dependiendo de su tiempo de demora o en su caso de su cancelación de vuelo.**

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:

**a)** Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en **las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.**

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.

**b)** Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.

En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a **llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.**

En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, 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, 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 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)** 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.

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.

### **Denegación de embarque**

En caso de denegación de embarque por emisión de boletos que excedan la capacidad disponible de la aeronave, se dará prioridad de embarque a personas con alguna discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.

Luego TUI AIRWAYS LIMITED solicitará voluntarios entre los pasajeros restantes para renunciar a embarcar, y si no hay, TUI AIRWAYS LIMITED los designará.

Para dichos pasajeros designados, TUI AIRWAYS LIMITED, a elección del pasajero, podrá:

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

**b)** Ofrecer al pasajero, por todos los medios a su alcance, transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible y proporcionar, al menos, acceso gratuito a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico, alimentación de acuerdo con el tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad cuando el pasajero esté obligado a pernoctar y, en tal caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

**c)** Transportar al pasajero en fecha posterior adecuada al mismo destino del vuelo cancelado.

En los casos anteriores de los incisos a) y c), TUI AIRWAYS LIMITED abonará al pasajero afectado una indemnización adicional del veinticinco por ciento del precio del billete o de la parte del viaje no realizada.

### **Caso fortuito o fuerza mayor**

Sí por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave realiza un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, TUI AIRWAYS LIMITED trasladará al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles, hasta el lugar de destino.

### **Destrucción, daño o pérdida de equipaje**

Por la destrucción o daño del equipaje de mano, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ochenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de TUI AIRWAYS LIMITED.

Por la pérdida o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de TUI AIRWAYS LIMITED.

## **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 a los pasajeros siempre y cuando haya cancelación del vuelo y esto incluye transporte, aeropuerto/hotel/aeropuerto, el hotel será proporcionado en la modalidad de **5 estrellas, resorts, todo incluido** y además tienen derecho a una llamada telefónica. 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, asimismo se pone a su disposición el link del sitio web: <https://www.tui.co.uk/editorial/send-us-an-email-postTravel.html>, a fin de poder dar solución y seguimiento al problema presentado. Las compensaciones de reexpedición de boletos y descuentos serán cumplidas dentro de los primeros 10 días hábiles.

Fecha: 23 de enero de 2024.

Registro Agencia Federal de Aviación Civil.

Lic. Juan Carlos Pacheco Martínez  
Apoderado legal de  
TUI Airways Limited

**ANEXO ÚNICO**  
**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

**POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

**Concesionario/Permisionario: TUI  
Airways Limited**

**Vigencia:**

**Indefinido**

**1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:**

**Este procedimiento lo realizará el personal de la aerolínea y con previa autorización de la misma, con la finalidad de realizar las compensaciones o indemnizaciones correspondientes, para los casos en específico, dependiendo de su tiempo de demora o en su caso de su cancelación de vuelo.**

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:

**a)** Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en **las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.**

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.

**b)** Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.

En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a **llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.**

En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, 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, 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 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)** 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.

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.

### **Denegación de embarque**

En caso de denegación de embarque por emisión de boletos que excedan la capacidad disponible de la aeronave, se dará prioridad de embarque a personas con alguna discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.

Luego TUI AIRWAYS LIMITED solicitará voluntarios entre los pasajeros restantes para renunciar a embarcar, y si no hay, TUI AIRWAYS LIMITED los designará.

Para dichos pasajeros designados, TUI AIRWAYS LIMITED, a elección del pasajero, podrá:

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

**b)** Ofrecer al pasajero, por todos los medios a su alcance, transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible y proporcionar, al menos, acceso gratuito a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico, alimentación de acuerdo con el tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad cuando el pasajero esté obligado a pernoctar y, en tal caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

**c)** Transportar al pasajero en fecha posterior adecuada al mismo destino del vuelo cancelado.

En los casos anteriores de los incisos a) y c), TUI AIRWAYS LIMITED abonará al pasajero afectado una indemnización adicional del veinticinco por ciento del precio del billete o de la parte del viaje no realizada.

### **Caso fortuito o fuerza mayor**

Sí por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave realiza un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, TUI AIRWAYS LIMITED trasladará al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles, hasta el lugar de destino.

### **Destrucción, daño o pérdida de equipaje**

Por la destrucción o daño del equipaje de mano, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ochenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de TUI AIRWAYS LIMITED.

Por la pérdida o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de TUI AIRWAYS LIMITED.

## **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 a los pasajeros siempre y cuando haya cancelación del vuelo y esto incluye transporte, aeropuerto/hotel/aeropuerto, el hotel será proporcionado en la modalidad de **5 estrellas, resorts, todo incluido** y además tienen derecho a una llamada telefónica. 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, asimismo se pone a su disposición el link del sitio web: <https://www.tui.co.uk/editorial/send-us-an-email-postTravel.html>, a fin de poder dar solución y seguimiento al problema presentado. Las compensaciones de reexpedición de boletos y descuentos serán cumplidas dentro de los primeros 10 días hábiles.

Fecha: 23 de enero de 2024.

Registro Agencia Federal de Aviación Civil.

Lic. Juan Carlos Pacheco Martínez  
Apoderado legal de  
TUI Airways Limited

**ANEXO ÚNICO**  
**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

**POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

**Concesionario/Permisionario: TUI  
Airways Limited**

**Vigencia:**

**Indefinido**

**1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:**

**Este procedimiento lo realizará el personal de la aerolínea y con previa autorización de la misma, con la finalidad de realizar las compensaciones o indemnizaciones correspondientes, para los casos en específico, dependiendo de su tiempo de demora o en su caso de su cancelación de vuelo.**

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:

**a)** Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en **las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.**

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.

**b)** Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.

En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a **llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.**

En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, 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, 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 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)** 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.

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.

### **Denegación de embarque**

En caso de denegación de embarque por emisión de boletos que excedan la capacidad disponible de la aeronave, se dará prioridad de embarque a personas con alguna discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.

Luego TUI AIRWAYS LIMITED solicitará voluntarios entre los pasajeros restantes para renunciar a embarcar, y si no hay, TUI AIRWAYS LIMITED los designará.

Para dichos pasajeros designados, TUI AIRWAYS LIMITED, a elección del pasajero, podrá:

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

**b)** Ofrecer al pasajero, por todos los medios a su alcance, transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible y proporcionar, al menos, acceso gratuito a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico, alimentación de acuerdo con el tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad cuando el pasajero esté obligado a pernoctar y, en tal caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

**c)** Transportar al pasajero en fecha posterior adecuada al mismo destino del vuelo cancelado.

En los casos anteriores de los incisos a) y c), TUI AIRWAYS LIMITED abonará al pasajero afectado una indemnización adicional del veinticinco por ciento del precio del billete o de la parte del viaje no realizada.

### **Caso fortuito o fuerza mayor**

Sí por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave realiza un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, TUI AIRWAYS LIMITED trasladará al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles, hasta el lugar de destino.

### **Destrucción, daño o pérdida de equipaje**

Por la destrucción o daño del equipaje de mano, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ochenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de TUI AIRWAYS LIMITED.

Por la pérdida o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de TUI AIRWAYS LIMITED.

## **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 a los pasajeros siempre y cuando haya cancelación del vuelo y esto incluye transporte, aeropuerto/hotel/aeropuerto, el hotel será proporcionado en la modalidad de **5 estrellas, resorts, todo incluido** y además tienen derecho a una llamada telefónica. 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, asimismo se pone a su disposición el link del sitio web: <https://www.tui.co.uk/editorial/send-us-an-email-postTravel.html>, a fin de poder dar solución y seguimiento al problema presentado. Las compensaciones de reexpedición de boletos y descuentos serán cumplidas dentro de los primeros 10 días hábiles.

Fecha: 23 de enero de 2024.

Registro Agencia Federal de Aviación Civil.

Lic. Juan Carlos Pacheco Martínez  
Apoderado legal de  
TUI Airways Limited



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicio  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Normatividad y Dictámenes

Expediente: PFC.B.D.21/000043-2017

Oficio N°. PFC/SPS/DGP/DND/760/2024

Proveedor: TUI AIRWAYS LIMITED

**Asunto:** Se otorga renovación de Registro de políticas de compensación

Ciudad de México, a 17 de julio de 2024

Visto el escrito enviado el 15 de julio de 2024, a la Dirección de Normatividad y Dictámenes de la Dirección General de Procedimientos, de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, procedente del correo electrónico [vivianmaldonado@aviation.com.mx](mailto:vivianmaldonado@aviation.com.mx), por medio del cual el LIC. JUAN CARLOS PACHECO MARTÍNEZ, en su carácter de Representante Legal de TUI AIRWAYS LIMITED, personalidad que tiene acreditada en el expediente al rubro indicado, solicita la renovación el registro de sus políticas de compensación por demoras o retrasos y cancelaciones de vuelos atribuibles a los concesionarios, asignatarios o permisionarios del transporte aéreo de pasajeros.

El escrito de referencia, consta de 01(una) foja útil, con texto por un solo lado. Y un anexo que contiene:

- 01 (un) tanto del escrito intitulado "POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN", constante de 03 (tres) fojas útiles, con texto por un solo lado.

El Representante legal de la aerolínea señaló como domicilio para oír y recibir notificaciones las direcciones de correo electrónicos [juancarlospacheco@aviation.com.mx](mailto:juancarlospacheco@aviation.com.mx) y [vivianmaldonado@aviation.com.mx](mailto:vivianmaldonado@aviation.com.mx), autorizando para los mismos efectos a la Lic. Vivian Nallely Maldonado Vera, Ituriel Heriberto Martínez Sánchez y José Luis Hernández Rivera.

Al respecto, se emite el siguiente:

### ACUERDO

**PRIMERO.** Agréguese a los autos del expediente en que se actúa, el escrito de cuenta y anexo enviado a la Dirección de Normatividad y Dictámenes de la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, el 15 de julio de 2024, por TUI AIRWAYS LIMITED, para los efectos legales a que haya lugar.

**SEGUNDO.** Se tiene por señalado como domicilio para oír y recibir notificaciones las direcciones de correo electrónicos [juancarlospacheco@aviation.com.mx](mailto:juancarlospacheco@aviation.com.mx) y [vivianmaldonado@aviation.com.mx](mailto:vivianmaldonado@aviation.com.mx) y por autorizadas a las personas mencionadas.

Página 1 de 3





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

*Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicio  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Normatividad y Dictámenes*

*Expediente: PFC.B.D.21/000043-2017*

*Oficio N°. PFC/SPS/DGP/DND/760/2024*

**TERCERO.** Una vez analizadas las políticas de compensación por demoras, retrasos y cancelaciones de vuelos atribuibles a los concesionarios, asignatarios o permisionarios del transporte aéreo de pasajeros, presentadas por la aerolínea, con base en lo establecido en el artículo 47 Bis, fracciones V, inciso a), b) y último párrafo, y VI, incisos a), b) y c) y, último párrafo de la Ley de Aviación Civil, las mismas se tienen por registradas, en los términos siguientes:

Fecha de inicio de vigencia	Número de registro	Vigencia
26 de julio de 2024	000066-2024	26 de enero de 2025

Cabe mencionar, que en virtud de que el registro de políticas de compensación número 000014-2024, tiene vigencia hasta el 25 de julio de 2024, el mismo quedará sin efectos al día siguiente, toda vez que el registro que en este acto se otorga comienza su vigencia a partir del 26 de julio de 2024.

Si las políticas de compensación que aplica la persona concesionaria, asignataria o permisionaria en sus operaciones comerciales con las personas pasajeras, fueran distintas a las registradas, el solicitante quedará sujeto a los procedimientos y, en su caso, sanciones previstas en la Ley.

**CUARTO.** La persona concesionaria, asignataria o permisionaria deberá solicitar un nuevo registro de las políticas de compensación a que se refiere el artículo 47 Bis fracción V, inciso a), último párrafo, de la Ley de Aviación Civil: 1) Una vez agotada la vigencia del presente registro; y, 2) Cuando las pretenda modificar total o parcialmente durante su vigencia.

En ambos supuestos, la solicitud de registro deberá llevarse a cabo con 10 días hábiles de antelación a la expiración del registro vigente, o bien, a la fecha en que el interesado pretenda aplicar su modificación, de conformidad por lo dispuesto en el artículo 64 párrafo segundo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Asimismo, deberá informar de manera oportuna cualquier cambio a los datos generales que haya proporcionado a esta autoridad con motivo del registro.

**QUINTO.** El registro de las políticas de compensación no exime a la persona concesionaria, asignataria o permisionaria del cumplimiento a los derechos previstos en el artículo 47 Bis fracción V de la Ley de Aviación Civil, ni limita el derecho del consumidor para impugnar su contenido y/o su aplicación, a través de los procedimientos que establece la ley.



**2024**  
GOBY  
**Felipe Carrillo**  
**PUERTO**  
APROBADO POR EL CONGRESO  
REPRESENTATIVO Y DEFENSOR  
DEL MAYAB



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicio  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Normatividad y Dictámenes

Expediente: PFC.B.D.21/000043-2017

Oficio N°. PFC/SPS/DGP/DND/760/2024

**SEXTO.** Con base en lo dispuesto por los artículos 3, fracción XIV y 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la Ley de Aviación Civil, en términos de su artículo 4, fracción III, se señala a la proveedora que el expediente en que se actúa puede ser consultado en las oficinas de esta Dirección General de Procedimientos, en el domicilio ubicado en: **Avenida José Vasconcelos número 208, piso 12, Colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06140, Ciudad de México, en días y horas hábiles.**

**SÉPTIMO.** En términos de los artículos 2 y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en términos de su artículo 20, en relación con el penúltimo párrafo del artículo 104 de la Ley de la Materia, **se ordena que el presente acuerdo se notifique en las direcciones de correo electrónico [juancarlospacheco@aviation.com.mx](mailto:juancarlospacheco@aviation.com.mx) y [vivianmaldonado@aviation.com.mx](mailto:vivianmaldonado@aviation.com.mx), mismos que indicó la aerolínea.**

Así lo acordó y firma, con fundamento en los artículos 1 párrafos primero, segundo y tercero fracción IX; 20, 22, 24 fracciones I, II, IV, XIV, XX y XXVII y 65 Ter 1 segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor (última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de abril de 2019), 63 y 64 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2019, en relación con el artículo 47 Bis fracciones V, VI, VII y VIII de la Ley de Aviación Civil (última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 03 de mayo de 2023); 1, 2, 3, 4, primer párrafo fracción XIII y penúltimo párrafo, 6, fracción I, 18, primer y segundo párrafos fracciones IX, X, XI, y XXVII, 19 primer párrafo y 25 fracciones XII, XVI, XXIII y XXIV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2019, así como el artículo TERCERO primer y cuarto párrafos del Acuerdo por el que se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las facultades que se indican, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2021.

  
Lic. Blanca Rosalía Fernández Romero  
Directora de Normatividad y Dictámenes



PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Página 3 de 3



**Economía**  
Secretaría de Economía

**Profeco**

Procuraduría Federal  
del Consumidor



**Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Normatividad y Dictámenes**

Expediente: PFC.B.D.21/000043-2017

Oficio: PFC/SPS/DGP/DND/811/2025

Proveedor: **TUI AIRWAYS LIMITED**

Asunto: **Renovación de registro  
De políticas de compensación**

Ciudad de México, a 28 de julio de 2025

Visto el escrito presentado el **18 de julio de 2025**, en la oficialía de partes de la Dirección General de Procedimientos adscrita a la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante el cual, el **LIC. JUAN CARLOS PACHECO MARTÍNEZ**, en su carácter de Apoderado Legal de la empresa Aviation Support, S.A. de C.V., quien a su vez es Representante Legal de **TUI AIRWAYS LIMITED** personalidad que tiene debidamente acreditada en los autos del expediente en el que se actúa, **solicita la renovación del registro de sus políticas de compensación por demoras o retrasos y cancelaciones de vuelos atribuibles a los concesionarios, asignatarios o permisionarios del transporte aéreo de pasajeros.**

El escrito de referencia consta de 01 (una) foja útil, con texto por uno solo de sus lados y 01 (un) anexo, que contiene:

- 01 (un) tanto del documento intitulado **"POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN"**, constante de 03 (tres) fojas útiles, con texto por uno solo de sus lados.

El apoderado legal de la aerolínea no señala domicilio físico, sin embargo señaló como correos electrónicos para recibir notificaciones los siguientes: [juancarlosspacheco@aviation.com.mx](mailto:juancarlosspacheco@aviation.com.mx) y [vivianmaldonado@aviation.com.mx](mailto:vivianmaldonado@aviation.com.mx), y autorizó para oír y recibir notificaciones a los licenciados Vivian Nallely Maldonado Vera y Jesús Eduardo González Larios e Ing. Erick Dalai Rendón Núñez.

Al respecto, se emite el siguiente:

## ACUERDO



**2025**  
Año de  
**La Mujer  
Indígena**

Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700 [www.profeco.mx/profeco](http://www.profeco.mx/profeco)





**Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Normatividad y Dictámenes**

Expediente: PFC.B.D.21/000043-2017

Oficio: PFC/SPS/DGP/DND/811/2025

**PRIMERO.** Agréguese a los autos del expediente en que se actúa, el escrito de cuenta y el anexo presentados en la Oficialía de Partes de la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, el **18 de julio de 2025**, por **TUI AIRWAYS LIMITED** para los efectos legales a que haya lugar.

**SEGUNDO.** Se tiene por señalados los correos electrónicos [juancarlospacheco@aviation.com.mx](mailto:juancarlospacheco@aviation.com.mx) y [vivianmaldonado@aviation.com.mx](mailto:vivianmaldonado@aviation.com.mx) como medios para recibir notificaciones, y por autorizadas para oír y recibir notificaciones a los CC. Vivian Nallely Maldonado Vera, Jesús Eduardo González Larios y Erick Dalai Rendón Núñez.

No obstante lo anterior, se conmina a la proveedora para que en la siguiente solicitud de renovación del registro de sus políticas de compensación por demoras, retrasos y cancelaciones de vuelos atribuibles a los concesionarios, asignatarios o permisionarios del transporte aéreo de pasajeros, **señale domicilio para oír y recibir notificaciones en términos del segundo párrafo del artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.**

**TERCERO.** Se hace constar que el escrito por el cual se solicitó la renovación de las presentes políticas de compensación, fue recibido en Oficialía de Partes en fecha 18 de julio de 2025, por lo cual **se da cumplimiento a lo establecido por el artículo 64 Párrafo Segundo, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor**, conforme a la vigencia de las políticas previamente registradas con número 000030-2025, el cual **feneció el 27 de julio de 2025.**

**CUARTO.** Una vez analizadas las políticas de compensación por demoras, retrasos y cancelaciones de vuelos atribuibles a los concesionarios, asignatarios o permisionarios del transporte aéreo de pasajeros, presentadas por la aerolínea, con base en lo establecido en el artículo 47 BIS, fracción V, inciso a), último párrafo de la Ley de Aviación Civil, las mismas se tienen por registradas, en los términos siguientes:

Inicio de Vigencia	Número de registro	Expiración de Vigencia
28 DE JULIO DE 2025	000081-2025	28 DE ENERO DE 2026





**Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Normatividad y Dictámenes**

Expediente: PFC.B.D.21/000043-2017

Oficio: PFC/SPS/DGP/DND/811/2025

Cabe mencionar, que en virtud de que el registro de políticas de compensación número 000030-2025, tenía vigencia hasta el 27 de julio de 2025, fecha en la que quedó sin efectos, por lo tanto, el registro que en este acto se otorga comenzó su vigencia a partir del **28 de julio de 2025**.

Si las políticas de compensación que aplica la persona concesionaria, asignataria o permisionaria en sus operaciones comerciales con las personas pasajeras, fueran distintas a las registradas, el solicitante quedará sujeto a los procedimientos y, en su caso, sanciones previstas en la Ley.

**QUINTO.** La persona concesionaria, asignataria o permisionaria deberá solicitar un nuevo registro de las políticas de compensación a que se refiere el artículo 47 BIS fracción V, inciso a), último párrafo de la Ley de Aviación Civil: 1) Una vez agotada la vigencia del presente registro; y, 2) Cuando las pretenda modificar total o parcialmente durante su vigencia.

En ambos supuestos, **la solicitud de registro deberá llevarse a cabo con 10 días hábiles de antelación a la expiración del registro vigente, o bien, a la fecha en que el interesado pretenda aplicar su modificación, de conformidad por lo dispuesto en el artículo 64 párrafo segundo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de no cumplir con la solicitud de registro, renovación o modificación en el plazo señalado, SE INICIARÁ PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY, EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 123 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Asimismo, deberá informar de manera oportuna cualquier cambio a los datos generales que haya proporcionado a esta autoridad con motivo del registro.

**SEXTO.** El registro de las políticas de compensación **no exime a la persona concesionaria, asignataria o permisionaria del cumplimiento a los derechos previstos en el artículo 47 BIS fracción V de la Ley de Aviación Civil**, ni limita el derecho del consumidor para impugnar su contenido y/o su aplicación, a través de los procedimientos que establece la ley.

**SÉPTIMO.** Con base en lo dispuesto por los artículos 3, fracción XIV y 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la Ley de Aviación Civil, en términos de su artículo 4, fracción III, se señala a la proveedora que el expediente en que se actúa puede ser consultado en las oficinas de esta Dirección General de Procedimientos, en el domicilio ubicado en: **Avenida José**





# Economía

Secretaría de Economía

# Profeco

Procuraduría Federal  
del Consumidor



**Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Normatividad y Dictámenes**

Expediente: PFC.B.D.21/000043-2017

Oficio: PFC/SPS/DGP/DND/811/2025

**Vasconcelos número 208, piso 12, Colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06140, Ciudad de México, en días y horas hábiles.**

**OCTAVO.** Con fundamento en el artículo 104 fracción VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se ordena que el presente acuerdo se notifique a **TUI AIRWAYS LIMITED**, en los correos electrónicos [juancarlospacheco@aviation.com.mx](mailto:juancarlospacheco@aviation.com.mx) y [vivianmaldonado@aviation.com.mx](mailto:vivianmaldonado@aviation.com.mx).

Así lo acordó y firma, con fundamento en los artículos 1 párrafos primero, segundo y tercero fracción IX; 20, 22, 24 fracciones I, II, IV, XIV, XX y XXVII y 65 TER 1 segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor (última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de abril de 2019), 63 y 64 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2019, en relación con el artículo 47 BIS fracciones V, VI, VII y VIII de la Ley de Aviación Civil (última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 03 de mayo de 2023); 1, 2, 3, 4, primer párrafo fracción XIII y penúltimo párrafo, 6, fracción I, 18, primer y segundo párrafos fracciones IX, X, XI, y XXVII, 19 primer párrafo y 25 fracciones XII, XVI, XXIII y XXIV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2019, así como el artículo TERCERO primer y cuarto párrafos del Acuerdo por el que se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las facultades que se indican, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2021.

**LICDO. LUIS ANTONIO RAMÍREZ PRADO  
DIRECTOR DE NORMATIVIDAD Y DICTÁMENES  
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS**



**PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR**

Elaboró: Mtro. Sonny Hugo Guerrero De Jesús  
Volante: DF/230000/2025/573



**2025**  
Año de  
**La Mujer**  
Indígena

Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700 [www.gob.mx/profeco](http://www.gob.mx/profeco)