

PLAN DE CONTINGENCIA PARA DEMORAS PROLONGADAS EN PLATAFORMA EN AEROPUERTOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA.

Aeromar está comprometido a brindar un servicio de calidad en cada vuelo que operamos.

El Plan de Contingencia de Aeromar para Demoras Prolongadas en Plataforma en los Estados Unidos de Norteamérica (Plan Aeromar) describe la forma en que Aeromar actuará ante una situación de demora prolongada en plataforma de aeropuertos en los Estados Unidos de acuerdo a las regulaciones del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT). Aeromar pone a su disposición este plan dentro de los sitios web www.aeromar.com.mx y www.aeromar.us.

De acuerdo a las regulaciones del DOT el Plan Aeromar cubre todas las operaciones regulares así como los charters operados con cualquier aeronave cuya capacidad sea igual o superior a 30 pasajeros operada por Transportes Aeromar.

La meta de Aeromar es hacer de cada vuelo una experiencia segura y agradable para todos nuestros clientes. El Plan Aeromar será implementado cada vez que los pasajeros de algún vuelo experimenten alguna operación irregular que implique una espera prolongada en la plataforma de algún aeropuerto de los Estados Unidos.

En la mayoría de los casos, estas demoras se encuentran fuera del control de Aeromar como por ejemplo: eventos o fenómenos climatológicos, mal funcionamiento o ineficiencia del sistema de Control de Tráfico Aéreo, Restricciones Operativas de parte del Gobierno de los Estados Unidos, proyectos de construcción y/o remodelación de aeropuertos de Estados Unidos, entre otras. Sin importar la causa, Aeromar se compromete a implementar las medidas contenidas en este plan, descritas más abajo.

En caso de acontecimientos extraordinarios que pudieran dar lugar a retrasos muy prolongados a bordo, Aeromar hará todo lo que razonablemente esté a nuestro alcance para asegurar que se cubran las necesidades esenciales de los pasajeros, como son: comida, agua, servicios sanitarios y atención médica básica.

Aeromar brindará a los pasajeros que estén a bordo de la aeronave afectada, información actualizada, oportuna y frecuente acerca del retraso, y se esforzará por brindar la mejor información disponible y, en la medida de lo posible, la hora prevista de salida del vuelo o desembarque.

Gracias por volar con Aeromar, la línea aérea ejecutiva de México.

Este plan será adoptado para todas las operaciones regulares y vuelos charters operados

por Transportes Aeromar en aeronaves con una capacidad igual o superior a 30 pasajeros.

Aeromar asegura a sus pasajeros

Que para los vuelos operados desde y hacia los Estados Unidos, Aeromar no permitirá bajo ninguna circunstancia que cualquier aeronave de la compañía permanezca en plataforma de cualquier aeropuerto de los Estados Unidos por un periodo mayor de cuatro horas manteniendo a los pasajeros a bordo sin permitirles desembarcar salvo los siguientes casos:

- Que el piloto al mando de la aeronave determine que existe un riesgo a la seguridad de la aeronave y de los pasajeros (como por ejemplo clima, amenazas en el edificio terminal, entre otras) por la cual la aeronave no se pueda mover de plataforma para permitir el desembarco de pasajeros.
- Que el Controlador de Tráfico Aéreo notifique al piloto al mando que regresar a puerta o a posición para desembarcar pasajeros afectaría severamente la operación del aeropuerto.
- Que para los vuelos operados desde y hacia los Estados Unidos, Aeromar proveerá alimentos y agua potable en un periodo no mayor de dos horas después de que el avión abandone la puerta o posición de embarque en el caso de vuelos de salida, o bien después del aterrizaje en el caso de vuelos de llegada si el avión permanece en plataforma, a menos que el piloto al mando determine que brindar este servicio afectaría la seguridad de la operación.
- Que para los vuelos operados desde y hacia los Estados Unidos, Aeromar tendrá disponibles instalaciones sanitarias limpias y adecuadas, así como asistencia medica adecuada en caso de ser necesaria, mientras la aeronave permanezca en plataforma.
- Que cuenta con los recursos necesarios y suficientes para garantizar la implementación de este plan.
- Que ha coordinado este plan con las autoridades correspondientes en los Aeropuertos de los Estados Unidos donde operamos, así como aeropuertos alternos.

IMPORTANTE: LOS PASAJEROS DEBEN RECIBIR LA SIGUIENTE INFORMACION A FIN DE TOMAR CIERTAS PRECAUCIONES Y PREVISIONES EN CASO DE UNA DEMORA PROLONGADA EN PLATAFORMA DE ALGUN AEROPUERTO DE LOS ESTADOS UNIDOS.

El desembarco podrá ocurrir en cualquier momento que se determine que no existe riesgo de seguridad para la aeronave o los pasajeros y esto podrá ser en puerta o posición remota mediante escaleras y transporte terrestre del aeropuerto (aerocares) de ser necesario.

Los pasajeros podrán hacer cambios en sus itinerarios una vez que hayan desembarcado después de determinar que no existe riesgo para la seguridad de la aeronave o los pasajeros y hayan desembarcado.

En la mayoría de los casos; el vuelo continuará a su destino después de que los pasajeros que decidan desembarcar lo hayan hecho.

En aquellos casos en que el desembarco ocurra en una posición remota no será posible el abordaje en la misma posición. Para aquellos casos donde el desembarco se lleve a cabo en una puerta o posición del edificio terminal los pasajeros podrán ser avisados de cuanto tiempo disponen dentro de la terminal antes de volver a abordar la aeronave para continuar el vuelo, los pasajeros por lo tanto deberán conservar sus pases de abordar.

Aquellos pasajeros que hayan decidido desembarcar y cancelar o hacer cambios en su itinerario de vuelo, de acuerdo a la política de boletos y reglas tarifarias, serán avisados que su equipaje permanecerá a bordo de la aeronave y será descargado en el destino final marcado en la etiqueta. En aquellos casos en los que un vuelo sea cancelado definitivamente después de una demora, los pasajeros podrán recoger su equipaje en las bandas de reclamo.

Dependiendo de las circunstancias de la demora las provisiones del avión (Comisariato) pueden tratarse de bocadillos y snacks (galletas, cacahuates) y por lo menos deberán ofrecer a los pasajeros agua simple para beber de no contar con un servicio completo de bebidas.

Todas las aeronaves contempladas en el cumplimiento de este plan cuentan con instalaciones sanitarias adecuadas y limpias. Los pasajeros podrán utilizarlas en cualquier momento siempre y cuando el capitán al mando determine que es seguro y que no existe riesgo para la operación que los pasajeros se muevan dentro de la cabina.

Las tripulaciones de Aeromar (sobrecargos) se encuentran entrenadas para coordinar, contactar, brindar y en su caso utilizar servicios y asistencia médica de terceros si están

disponibles (médicos a bordo). También deberán coordinar con el piloto al mando en caso de que algún pasajero requiera atención médica inmediata.

Se exhorta a los pasajeros a que hagan las preparaciones adecuadas para su viaje, llevando consigo aquello que pudieran considerar necesario como lo son: medicamentos, productos para bebé (alimento, pañales) y otros artículos de salud personal o de comunicación (teléfonos celulares). Aeromar, no tendrá disponibles esos artículos para los pasajeros.