



POLÍTICA DE COMPENSACIÓN A LOS PASAJEROS DE REEFJET (DOMARG SRL dba ReefJet, Operador bajo RAD 135 de la República Dominicana)

1. Introducción

ReefJet, como operador aéreo no regular autorizado bajo el RAD 135 y regulado por la Ley de Aviación Civil de la República Dominicana, se especializa en la operación de vuelos charter privados para pasajeros, carga y correo. Nos comprometemos a garantizar altos estándares de servicio, seguridad y satisfacción para nuestros clientes. Esta Política de Compensación establece los derechos de nuestros clientes y los procedimientos aplicables en caso de interrupciones o incumplimientos en el servicio, conforme a los estándares internacionales y las regulaciones locales de aviación.

2. Ámbito de Aplicación

Esta política aplica a los clientes de vuelos charter privados de ReefJet, tanto nacionales como internacionales, cuando las situaciones descritas en este documento se produzcan por razones atribuibles a la aerolínea.

3. Criterios para Compensación

ReefJet otorgará compensaciones en los siguientes casos:

3.1. Cancelación de Vuelos

Si ReefJet cancela un vuelo por razones atribuibles a la aerolínea, los clientes tendrán derecho a:

- **Reprogramación:** Un vuelo alternativo en la misma ruta, en la fecha más conveniente para el cliente, sin costo adicional.
- **Reembolso Completo:** Reembolso total del monto pagado si el cliente decide no aceptar la reprogramación.
- **Compensación Adicional:**
 - Para vuelos cancelados con menos de **24 horas** de aviso: un bono equivalente al 10% del monto total del servicio contratado para futuros vuelos.

3.2. Retrasos Extensos

Si un vuelo charter se retrasa por más de **3 horas** por causas atribuibles a ReefJet, los clientes tendrán derecho a:

- **Asistencia:** Refrigerios y bebidas durante el tiempo de espera.
- **Alojamiento y Transporte:** En caso de que el retraso supere **8 horas** y sea necesario pernoctar.
- **Compensación Monetaria:**
 - Retrasos entre **4 y 8 horas:** un bono de US\$100 o su equivalente en pesos dominicanos para futuros servicios.
 - Retrasos mayores a **8 horas:** un bono de US\$200 o su equivalente en pesos dominicanos para futuros servicios.

3.3. Pérdida o Daño de Equipaje

ReefJet indemnizará a los clientes por pérdida, daño o retraso de equipaje registrado, conforme a lo establecido en el **Convenio de Montreal** y la legislación dominicana:

- **Pérdida o Daño Total:** Hasta US\$1,500 o su equivalente en pesos dominicanos por equipaje.
- **Retraso:** Una compensación de hasta US\$50 por día, máximo tres días.

3.4. Modificaciones de Itinerario

Si ReefJet modifica el itinerario dentro de las **48 horas previas al vuelo**, el cliente podrá optar por:

- Un cambio de vuelo sin penalidad.
- Un reembolso completo si el cambio no satisface sus necesidades.

4.Exclusiones

ReefJet no será responsable por compensaciones en los siguientes casos:

- Condiciones meteorológicas adversas.
- Restricciones o decisiones operativas impuestas por autoridades aeronáuticas.
- Casos de fuerza mayor, como actos de terrorismo, pandemias, o desastres naturales.
- Problemas de seguridad o mantenimiento identificados por el operador, cuyo propósito sea salvaguardar la seguridad de los pasajeros.

5.Proceso de Reclamos

Para presentar un reclamo:

1. El cliente debe completar el formulario disponible en nuestra página web o en oficinas físicas.
2. Adjuntar documentos necesarios, como el contrato del servicio y evidencia del incidente.
3. Los reclamos serán procesados en un plazo máximo de **15 días hábiles**.

6.Cumplimiento y Transparencia

ReefJet garantiza que esta política será difundida de forma clara y accesible para todos los clientes. Además, se capacitará a nuestro personal para cumplir con estos lineamientos y asistir a los clientes en caso de cualquier incidente.

Vigencia y Aprobación:

Esta política entra en vigor desde el **15 de Junio de 2022** y está sujeta a revisiones periódicas en cumplimiento con la Ley de Aviación Civil de la República Dominicana y los estándares internacionales.

Contacto:

Para más información o consultas, comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente a través del correo: **comercial@reefjet.com** o al teléfono: **+1 809-221-0715 ext 264**.