



LAN PERÚ S.A.

Derechos de los consumidores ante retrasos y cancelaciones de vuelo

Abril 2015



LAN PERÚ

15

Años de operaciones en nuestro país.

3900

Colaboradores peruanos.

35

Destinos nacionales e internacionales.

130

Vuelos diarios dentro del territorio nacional.

8,2

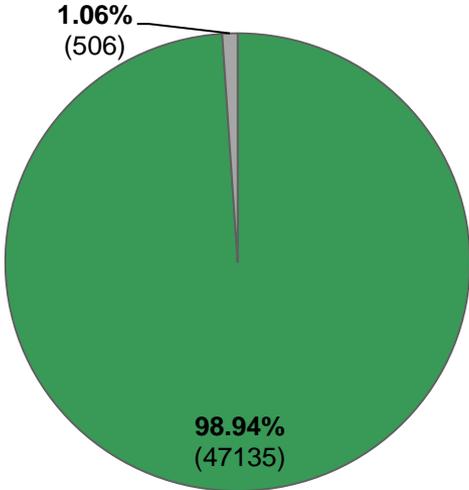
Millones de pasajeros transportados en el 2014.

45

Millones de dólares invertidos en infraestructura y capacitación de 450 pilotos, 1200 tripulantes y 350 mecánicos peruanos.

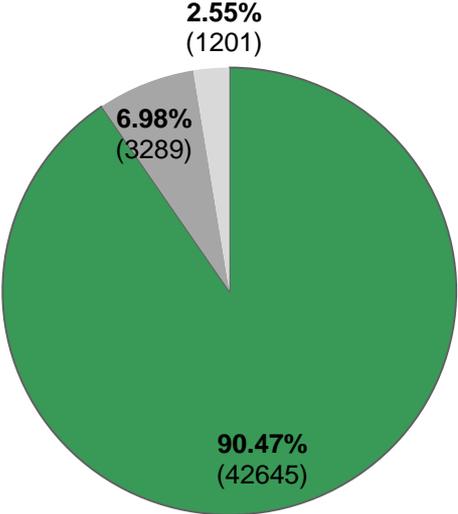


CANCELACIONES Y RETRASOS DE VUELOS: AÑO 2014



- Vuelos operados
- Vuelos cancelados

Total vuelos programados → 47,641

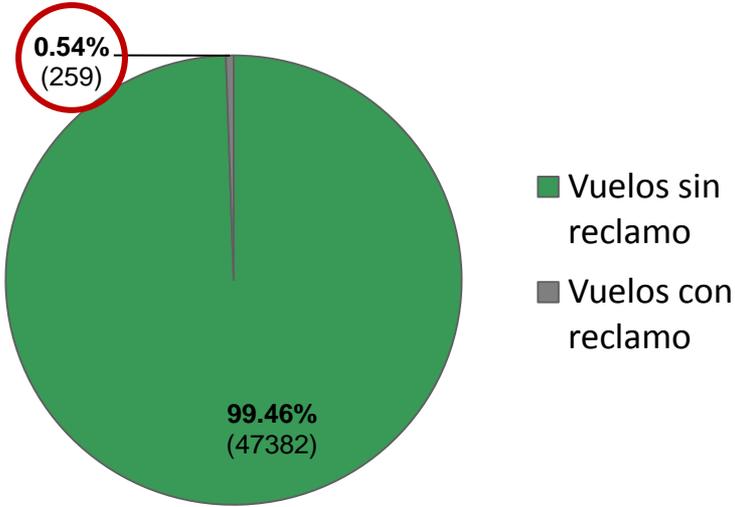


- Vuelos operados puntualmente
- Vuelos operados con retraso entre 15 y 60 min.
- Vuelos operados con retraso mayor a 60 min.

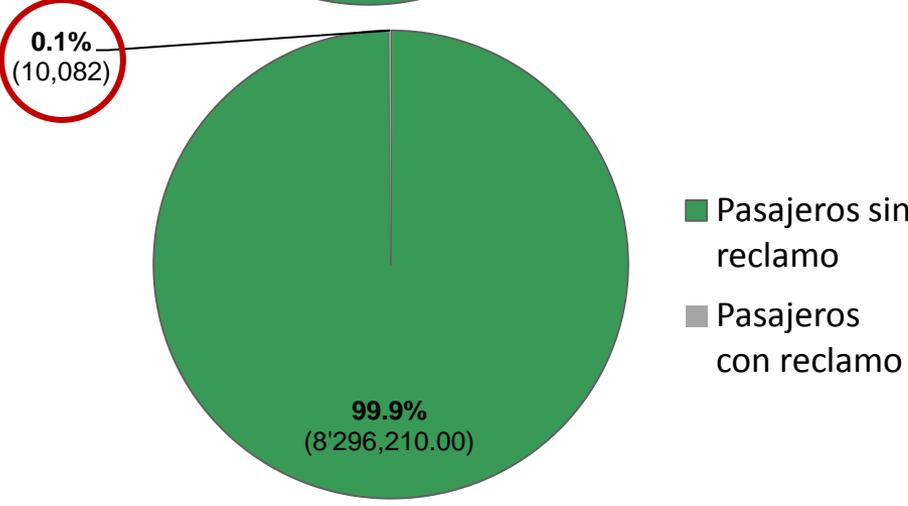
Total vuelos operados → 47,135

90.47% de vuelos operaron con puntualidad

RECLAMOS POR RETRASOS Y CANCELACIONES: AÑO 2014



Total vuelos programados → 47,641



Total pasajeros transportados → 8'261,292*

*Información proporcionada por la DGAC.

La baja tasa de reclamos frente afectaciones obedece a un manejo eficiente de las contingencias.

RECONOCIMIENTOS GRUPO LATAM: AÑO 2014



Mejor índice de puntualidad



- *Flightstats* nos ha premiado por ser una de las 10 aerolíneas del mundo con el mejor índice de puntualidad.



Aerolínea preferida por los pasajeros

- *Skytrax* nos ha calificado como la aerolínea preferida por los pasajeros en la región Sudamérica.



Mejor índice de seguridad

- *Airline Ratings* nos ha calificado con 7/7 estrellas en seguridad por exceder los requerimientos internacionales de prevención y seguridad.

OTROS:



I Premios CORRESPONSABLES

PRINCIPALES FACTORES DE RETRASO Y CANCELACIÓN DE VUELOS



1) CLIMA ADVERSO

- Condiciones meteorológicas del aeropuerto de origen y/o destino son determinadas e informadas por CORPAC.



2) NOTAM

- *Notice To Airmen* (Información para aviadores).
- CORPAC alerta a través de los NOTAM cualquier tipo de eventualidad operacional en los aeropuertos que impidan la realización de vuelos.



3) FACILIDADES AEROPUERTO

- Tráfico en pista de aterrizaje (ATC)
- Demora en asignación de mangas, etc.



4) EVENTOS TÉCNICOS IMPREVISIBLES

- Pese al estricto cumplimiento del Programa de Mantenimiento de LAN, se pueden presentar eventos técnicos imprevisibles sobre alguno de los miles de componentes de la aeronave.
- A fin de garantizar la seguridad del vuelo, la aeronave no puede ser operada hasta que se haya corregido las fallas detectada.
- LAN reporta estos eventos quincenalmente a la DGAC para su revisión y análisis.

PRINCIPALES FACTORES DE RETRASO Y CANCELACIÓN DE VUELOS

CLIMA ADVERSO



NOTAM



AEROPUERTO



EVENTOS
TÉCNICOS



- ✓ ÚLTIMO MINUTO 
- ✓ IMPACTO ITINERARIO
- ✓ VS. SEGURIDAD 

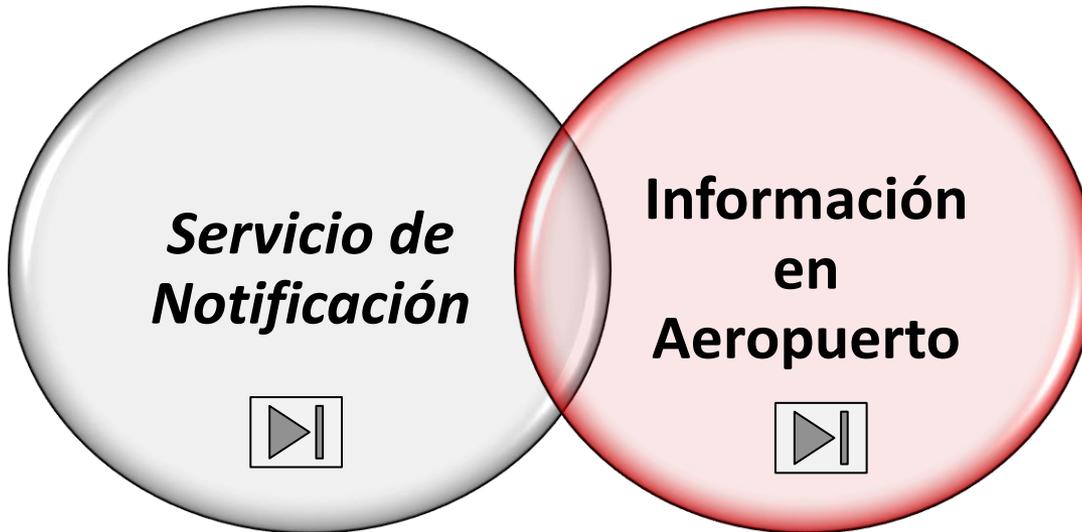
NUESTRO PILAR FUNDAMENTAL ES LA SEGURIDAD



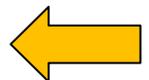
INFORMACIÓN BRINDADA A NUESTROS PASAJEROS ANTE CONTINGENCIAS CON SUS VUELOS

PREVENTIVAMENTE

IN SITU



Campaña "Conoce tus derechos al viajar con nosotros"



SERVICIO DE NOTIFICACIÓN

Correos electrónicos



Mensajes de texto

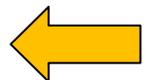


Llamadas



Contactabilidad: más de 80%

La n informa a sus pasajeros los cambios en sus vuelos (adelantos, retrasos y/o cancelaciones), así como las protecciones y servicios a otorgarse



ATENCIÓN DE CONTINGENCIA DE ACUERDO A MANUAL DE OPERACIONES EN AEROPUERTO



¿Qué información brindamos a nuestros pasajeros?

Motivo de contingencia

Servicios



Solución de viaje

Anuncios por altoparlante



Rondas de contingencia



Reanudación del vuelo

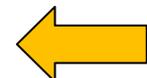


Protección en el siguiente vuelo disponible



EQUIPO ESPECIALIZADO EN CONTINGENCIA:

- 25 agentes especializados en el manejo de contingencias
- Dedicación exclusiva



| | | |
|---|-------------------|-------------------------|
| LAN PERÚ S.A. | CAPÍTULO : | 11 |
| MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO | PÁGINA : | 1 |
| SERVICIO AL PASAJERO | FECHA : | 01-FEB-16 (R/17) |

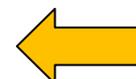
CAPÍTULO 11
CONTINGENCIA

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 11.1. DEFINICIÓN | 3 |
| 11.2. GENERALIDADES | 3 |
| 11.3. RESPONSABILIDADES | 3 |
| 11.3.1. Aeropuerto de origen..... | 3 |
| 11.3.2. Aeropuerto de destino o conexión..... | 6 |
| 11.3.3. Centro de Control..... | 6 |
| 11.3.4. Específicas en Chile..... | 7 |
| 11.3.5. Imagen Hoja Planificación Diaria Contingencia..... | 8 |
| 11.4. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN EN CONTINGENCIA | 9 |
| 11.4.1. Modelo Estándar de Coordinación y Comunicación en Contingencia..... | 9 |
| 11.4.2. Check-List de Actividades de Contingencia..... | 15 |
| 11.4.3. Sistema para actualizar información..... | 17 |
| 11.4.4. Aviso a Salón VIP..... | 17 |
| 11.4.5. Contactabilidad a pasajeros Premium Business tanto pagos como premio que pierden conexiones por contingencia con responsabilidad LAN..... | 17 |
| 11.4.6. Solicitud de cierre / apertura de vuelos a la venta..... | 18 |
| 11.4.7. Comunicación Escrita..... | 19 |
| 11.4.8. Presencia de medios de comunicación..... | 20 |
| 11.5. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN POST CONTINGENCIA | 22 |
| 11.5.1. Formulario On-Line:..... | 23 |
| 11.5.2. Debriefing..... | 25 |
| 11.5.3. Post Vuelo..... | 26 |
| 11.5.4. Reporte de Contingencia..... | 26 |
| 11.5.5. Ingreso en SAP..... | 28 |
| 11.5.6. Entrega de Cartas de Reclamo o Felicitaciones..... | 29 |
| 11.6. TIEMPOS EN ENTREGA DE INFORMACIÓN POR RAZONES TÉCNICAS | 29 |
| 11.6.1. Pasajeros en Sala de Embarque:..... | 29 |
| 11.6.2. Pasajeros Embarcados con Avión en Estacionamiento o Taxeo Menor a 30 minutos:..... | 30 |

| | | |
|---|-------------------|-------------------------|
| LAN PERÚ S.A. | CAPÍTULO : | 11 |
| MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO | PÁGINA : | 2 |
| SERVICIO AL PASAJERO | FECHA : | 01-FEB-16 (R/17) |

| | |
|---|-----------|
| 11.6.3. Taxeo Igual o Mayor a 30 Minutos..... | 31 |
| 11.6.4. Aborta despegue o Quick Return Flight (QRF)..... | 32 |
| 11.6.5. Razon Técnica Resuelta Antes del NI o ETD Informado..... | 32 |
| 11.7. MANEJO DE CONTINGENCIA | 33 |
| 11.7.1. Clasificaciones de contingencias..... | 33 |
| 11.7.2. Matriz de Origen/ tránsito/ conexiones o alternativo..... | 34 |
| 11.7.3. Matriz de Destino..... | 37 |
| 11.7.4. Matriz de Solución de Viaje..... | 38 |
| 11.7.5. Protección de vuelo..... | 40 |
| 11.7.6. Política Traslado Terrestre..... | 44 |
| 11.7.7. Servicios Básicos..... | 499 |
| 11.7.8. Lista de Prioridades de Pasajeros para Protección de Vuelo y Envío a Hotel..... | 588 |
| 11.7.9. Compensaciones por Contingencia..... | 58 |
| 11.7.10. Protocolos..... | 644 |
| 11.8. CASOS DE CONTINGENCIA | 68 |
| 11.8.1. Generalidades..... | 68 |
| 11.8.2. Vuelo retorna a su origen..... | 68 |
| 11.8.3. Vuelo afectado desde el segundo tramo..... | 69 |
| 11.8.4. Vuelo sobrevuela un aeropuerto intermedio o se desvía a aeropuerto alternativo para cumplir tramo faltante..... | 70 |
| 11.8.5. Avión sobrevuela un punto intermedio o se desvía a punto alternativo cancelando uno de los tramos..... | 71 |
| 11.8.6. Desembarque en aeropuerto alternativo..... | 72 |
| 11.8.7. Eliminación de servicio Clases Premium..... | 72 |
| 11.8.8. Cambio de material..... | 73 |
| 11.8.9. Incidente generado en vuelo..... | 75 |
| 11.9. ONEWORLD GLOBAL SUPPORT CENTRE (GSC) | 79 |
| 11.9.1. Definición..... | 79 |
| 11.9.2. Generalidades..... | 79 |
| 11.9.3. Objetivos..... | 800 |
| 11.9.4. Responsabilidades..... | 800 |
| 11.9.5. Particularidades Según Aeropuertos..... | 84 |
| 11.9.6. Reportes..... | 84 |



CAMPAÑA NACIONAL: “CONOCE TUS DERECHOS AL VIAJAR CON NOSOTROS”

Retrasos y cancelaciones

- Protección en el siguiente vuelo disponible.
- Solicitar un cambio de fecha.
- Solicitar el reembolso del boleto.
- Servicios: alimentación, transporte, servicio telefónico, hospedaje, etc.



Equipaje

- Compensaciones monetarias según la normativa vigente.



LAN es la única aerolínea peruana que tiene este tipo de campaña

CUMPLIMIENTO DE COMPENSACIONES ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVA AERONÁUTICA

Convenio de Montreal

Decisión 619 de la CAN

Ley de Aeronáutica Civil



Garantía Legal: Características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio determinadas por mandato de la ley (Art. 20° Código de Consumo).

Cumplimiento garantías legales  idoneidad del servicio

GARANTIAS LEGALES

1. Retrasos:

▪ Mayor a 2 y menor a 4 horas:



▪ Mayor a 4 y menor a 6 horas:



▪ Mayor a 6 horas:



2. Cancelaciones:



▪ Protección:

▪ Servicios antes mencionados.



3. Derecho de reembolso:

▪ Aplica si el pasajero desiste de viajar.



LAN CUMPLE CON LAS GARANTÍAS INCLUSO SI EL RETRASO O CANCELACIÓN SE DEBE A CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLÍNEA.

AFECTACIONES PARA LAS AEROLÍNEAS POR ALTERACIONES DE ITINERARIO



Ranking Global de Puntualidad de Aerolíneas 2014

| | Aerolínea | % de puntualidad |
|-----|---|------------------|
| 1° |  | 88,66% |
| 2° |  | 88,62% |
| 3° |  | 88,46% |
| 4° |  | 87,78% |
| 5° |  | 87,76% |
| 6° |  | 86,53% |
| 7° |  | 86,21% |
| 8° |  | 85,70% |
| 9° |  | 85,63% |
| 10° |  | 85,09% |



→ Único grupo de América

