

C-LAP-COM-2026-0473

Callao, 08 de mayo de 2026

Señora
Fany Gamboa Guillen
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 28 de abril de 2026, a través de nuestro libro de reclamos, referida a la responsabilidad de nuestra representada en la pérdida de su vuelo. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12318.

Al respecto, debemos resaltar que, tal y como lo señalamos en la carta C-LAP-COM-2026-0472, que atendió su reclamo N°12317 registrado en el libro de reclamos del Puesto de Control de Seguridad del AIJC; nuestra representada no puede asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo; toda vez que los procesos de control se realizaron en estricto cumplimiento de los protocolos establecidos y usted accedió a la zona de embarque 35 minutos antes de la salida de su vuelo a Madrid.

Por otro lado, con relación a su observación sobre no contar con un mostrador de atención para la compra de pasajes o reprogramación de vuelos con Air Europa; permitamos señalar que dentro de este terminal aéreo únicamente contamos con puntos de venta de pasajes de aquellas aerolíneas que solicitan previamente un espacio para atender las necesidades de sus pasajeros, en base a sus protocolos de atención.

En este caso, Air Europa atiende la reprogramación de los vuelos de sus pasajeros a través de sus canales digitales, a quienes puede contactar a través del siguiente enlace: <https://www.aireuropa.com/pe/es/aea/atencion-al-cliente.html> y/o a través del siguiente número (+511) 709 4321, lo cual se encuentra publicado en su página web.

Finalmente, debemos indicar que de conformidad con lo establecido la sección III del 'Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN', documento que se encuentra publicado en nuestra página web y al que puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/pasajeros/ositran> en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección,

Reconsideración¹ o Apelación², ante LAP, contra la presente carta de respuesta, dentro del plazo de quince (15) días útiles, contados a partir del siguiente día hábil de la notificación de nuestra carta. Para tal efecto, deberá presentar el respectivo recurso de impugnación mediante una carta o correo electrónico remitido a las siguientes direcciones: mesadepartesvirtual@lima-airport.com y/o reclamos@lima-airport.com; asimismo puede contactarse con nuestro personal, dentro del horario establecido, a través de la línea telefónica de reclamos (517-3500).

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.



JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General



ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación

¹ El plazo para que la Entidad Prestadora se pronuncie sobre un Recurso de Reconsideración es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, y dicho recurso impugnatorio debe sustentarse con una nueva prueba.

² El plazo para que la Entidad Prestadora eleve un Recurso de Apelación para su evaluación del OSITRAN, en segunda instancia, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación.