



**AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ**
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

C-LAP-COM-2026-0569

Callao, 08 de junio de 2026

Señor
Sergio Cortes
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 mayo de 2026, referida a su solicitud de devolución del pago de la TUUA en conexión que realizó con su tarjeta. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12418.

En atención a su comunicación, permítanos señalar que luego de revisar la información que nos ha remitido, y realizar la investigación correspondiente, hemos verificado que se produjo una incidencia temporal de intermitencia con nuestro proveedor de pagos, Openpay. Como consecuencia de ello, si bien la compra no llegó a concretarse, se efectuó el débito de dos tickets TUUA.

En virtud de lo expuesto, hemos resuelto declarar **fundado** su reclamo y en coordinación con nuestro proveedor de pagos, gestionar la devolución del importe debitado.

En ese sentido, debemos precisar que Openpay inició el día 04 de junio las gestiones necesarias para efectuar el reembolso correspondiente al tarjetahabiente, lo cual debería verse reflejado en su cuenta dentro de un plazo no mayor a 30 días. Por ello, le recomendamos validar dicha información con su banco emisor.

En caso de presentarse algún inconveniente posterior a esa fecha puede contactar con nuestro equipo, a través del correo electrónico: devoluciontuua@lima-airport.com.

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.