



## **POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN POR DOBLE PAGO DE LA TUUA DE TRANSFERENCIA**

En caso de que un pasajero haya realizado un doble pago de la TUUA de Transferencia, podrá solicitar la devolución enviando un correo electrónico a: [devoluciontuua@lima-airport.com](mailto:devoluciontuua@lima-airport.com), adjuntando obligatoriamente la siguiente información:

- Datos de contacto: Nombre completo, documento de identidad, dirección y/o domicilio válido, correo electrónico y número telefónico de contacto
- Sustentos del doble pago: Deberá presentar copia de los siguientes documentos relacionados al doble pago de la TUUA DE TRANSFERENCIA:
  - ✓ Sticker TUUA comprado de manera presencial en el módulo del aeropuerto de Lima y/o
  - ✓ QR de la TUUA pagada y generada a través de la plataforma online y/o
  - ✓ Boleto de viaje (donde se consigne la TUUA pagada por el embarque en Lima) y en caso tuviera, adjuntar boarding pass.
- Información adicional: Asimismo, deberá brindarnos los siguientes datos mínimos:
  - ✓ Fechas de transacción de ambos pagos realizados.
  - ✓ Fecha y número de vuelo de salida desde Lima (Perú) hacia destino final.
  - ✓ Si pagó con tarjeta de crédito / débito, deberá indicar los 6 primeros dígitos y 4 últimos dígitos de la tarjeta de pago que utilizó para realizar el pago doble de la TUUA. (Si uno de los pagos se realizó mediante el boleto aéreo, este punto no aplica).
  - ✓ Descripción del incidente que originó el doble pago de la TUUA en el aeropuerto de Lima-Perú.
  - ✓ Adjuntar documentos, fotos y/o similares que considere pertinente enviar para una mejor evaluación (opcional)
- Datos bancarios:
  - ✓ Datos Generales del pasajero: Dirección y País de Residencia / Carnet de extranjería.
  - ✓ Datos de la cuenta bancaria a depositar reembolso: Número de Cuenta Bancaria / Dirección de Banco / Código. ABA - IBAN / Código SWIFT

Proceso de revisión y devolución: Una vez se reciba la información sustentatoria completa según el detalle anterior, se revisarán dichos documentos y se validará, junto con los registros de nuestro sistema de emisión de la TUUA, si procede la devolución.

El plazo máximo de respuesta es de **60 días calendarios** desde la presentación completa de la información.

De corresponder la devolución, **se procederá a realizar el reembolso** de la siguiente manera:

- Pagos online: Cuando el pago doble haya sido realizado por el pasajero a través de la plataforma online, el proceso de atención y respuesta a tu reclamo será atendido dentro de un plazo máximo de 60 días calendarios, contados desde la fecha en que el pasajero presentó su solicitud de devolución y siempre que haya adjuntado previamente sus datos bancarios completos. Este plazo no incluye el tiempo que el banco emisor de la tarjeta de pago utilizada tarda en realizar el reembolso al pasajero. Dicho proceso puede tomar entre 20 a 30 días hábiles adicionales al plazo de atención.
- Pagos presenciales: Si el pago se realizó presencialmente en los módulos físicos del aeropuerto de Lima, el plazo de atención y devolución del doble pago se realizará en un plazo máximo de 60 días calendarios posteriores a la fecha en que el pasajero presentó su solicitud de devolución y siempre que haya adjuntado previamente sus datos bancarios completos.