

POLITICAS DE COMPENSACION

Permisionario:	Condor Flugdienst GmbH (en lo sucesivo CFG)	Vigencia:	Indefinida
-----------------------	--	------------------	------------

1. Procedimiento para obtener compensaciones e indemnizaciones:

En el caso de que desee realizar un reclamo, comuníquese con nuestro departamento de Atención al Cliente en:

<https://www.condor.com/eu/help-contact/contact/complaint.jsp>

Después de haber recibido la queja, CFG revisará la misma y contactará a los pasajeros tan pronto como sea posible atendiendo los plazos establecidos en la ley aplicable.

2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:

En caso de que el vuelo se retrase por causas atribuidas a la aerolínea por más de 1 hora, pero menos de 4 horas, los pasajeros serán compensados de la siguiente manera:

1. Demoras (entre la primera y segunda hora):

Con alimentos y bebidas en una relación razonable con el tiempo de espera.

2. Demoras (posteriores a la segunda hora):

En caso de retraso en la llegada, usted tiene derecho a recibir una compensación de acuerdo con lo siguiente, en efectivo, cheque, transferencia bancaria electrónica o en comprobantes de viaje, con su consentimiento. El monto del pago será determinado por la distancia de la ruta de vuelo planificada y en el vuelo alternativo ofrecido:

- a) En vuelos de menos de 1,500 kilómetros de distancia, el monto de compensación será de €250, o su equivalente en moneda nacional, cuando la demora sea de más de 2 horas.
- b) En vuelos de entre 1,500 y 3,500 kilómetros de distancia, el monto de compensación será de €400, o su equivalente en moneda nacional, cuando la demora sea de más de 3 horas.

3. Cancelación

En caso de cancelación de un vuelo para el que tiene una reserva confirmada, podrá optar por una de las siguientes opciones: reembolso del costo total del boleto o de las partes del viaje no realizadas; transporte alternativo a su destino final en el próximo vuelo disponible de la compañía; o vuelos alternativos en las fechas posteriores que sean acordadas.

Además, tendrá derecho a un pago de compensación conforme a lo establecido en el inciso **"2. Demoras (posteriores a la segunda hora)"** (ver arriba).

Estos beneficios no serán aplicables si la cancelación es informada con al menos 14 días de anticipación antes de la fecha programada y la hora de salida.

3. Alimentos y Bebidas:

Cuando el operador aéreo tenga conocimiento razonable de la demora de algún vuelo, se les ofrecerá a los pasajeros alimentos y bebidas en la medida del tiempo de espera.


4. Hospedaje:

Se proporcionará alojamiento en hotel si el vuelo se cancela o retrasa y se requiere una o más noches de pernocta. En tales casos, se ofrecerá a los pasajeros alojamiento y transporte gratuitos entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

5. Políticas adicionales:

Acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos en todos los casos de demoras.

Fecha: 26 de agosto de 2021.



Ángel Misael Arellano García
Apoderado Legal

Registro Agencia Federal de Aviación Civil
Septiembre 09, 2021
AGENCIA FEDERAL DE AVIACIÓN CIVIL
09 SEP 2021
Subdirección de Aviación Regular
MIGUEL ZARATORA GARCÍA