

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/ Permisionario.
DEUTSCHE LUFTHANSA AKTIENGESELLSCHAFT
SOCIEDAD ALEMANA DE AVIACIÓN SOCIEDAD
ANÓNIMA.

Vigencia:
Indefinida a partir del
23 de marzo de 2018

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Para llevar a cabo el procedimiento de compensación por parte del pasajero, el mismo deberá contactar a la línea aérea a través de los medios disponibles para lo ello. A través de los siguientes medios:

<https://www.lufthansa.com/mx/es/Feedback>

o Correo electrónico:
customer.relations@lufthansa.com

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

Se considera demora para los efectos del presente escrito, las salidas que se demoren por causas atribuibles a la línea aérea por 4 horas o más con respecto a la hora de salida prevista en vuelos de más de 3.500 Km. y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 Km., y de 2 horas o más en el caso de todos los vuelos de 1.500 Km. o menos. Si el vuelo sufre una demora conforme a los lineamientos anteriores, el pasajero tiene derecho a recibir la asistencia contenida en el presente escrito durante la espera.

En el caso de un retraso superior a 5 horas, el pasajero tiene derecho a obtener el reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

3. Alimentos y Bebidas:

Cuando la demora sea superior a una hora la línea aérea pondrá a disposición, a solicitud del pasajero, alimentos y bebidas, en tanto este servicio no afecte a la seguridad del vuelo, no agrave la demora y no perjudique procedimientos de embarque.

En caso de demora atribuible como se define en el apartado anterior, el derecho a recibir asistencia incluye manutención en función del tiempo de espera. La cual será entregada en el mostrador por el personal de la aerolínea en forma de un cupón, el cual podrá ser por las siguientes cantidades:

	Snacks / Refrigerios	Platos Fuertes (Desayuno, comida, cena)
First Class	MXN200	MXN350

Business Class	MXN200	MXN350
Premium Economy Class	MXN100	MXN250
Economy Class	MXN100	MXN250

Estos cupones son emitidos con el nombre del pasajero y la cantidad que puede gastar. Momento en que se le indicara los establecimientos en los que puede hacer uso de los mismos. La atención a los pasajeros que esperan una alternativa o un vuelo con retraso podrá limitarse o denegarse si esa atención es causa de más retraso.

4. Hospedaje:

En caso de retraso como se define en el apartado número dos, tendrá el derecho a recibir asistencia que incluye alojamiento en hotel en el caso que sea necesario, el cual será proporcionado en el mostrador, en donde el personal de la aerolínea le indicara al cliente el lugar dependiendo de donde se tenga convenio y disponibilidad, además se proveerán las facilidades para la obtención del presente servicio.

La atención a los pasajeros (incluidos los gastos de traslado) que esperan una alternativa o un vuelo con retraso podrá limitarse o denegarse si esta atención es causa de más retraso.


5. Políticas adicionales:

En caso de retraso como se define en el apartado número dos, tendrá el derecho a recibir asistencia que incluye la posibilidad de realizar dos llamadas de teléfono, fax o correo electrónico.

Las políticas de compensación están publicadas en la página de internet oficial de Lufthansa, <http://www.lufthansa.com/cmn/es/information-pasajeros>

Las mismas ya se encuentran en vigor.

Fecha: 20 de marzo de 2018.


 Carlos Campillo Labrandero
 Apoderado Legal

DEUTSCHE LUFTHANSA AKTIENGESELLSCHAFT
 SOCIEDAD ALEMANA DE AVIACIÓN SOCIEDAD
 ANÓNIMA.

Registro Dirección General de
 Aeronáutica Civil

28/1120/2018



Raúl López Aguilar

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
 28 MAR 2018
 DIRECCIÓN DE AVIACIÓN REGULAR
 SALIDA

FIRMA P/OFICIO 4.1.5.-396/17
 DEL 05/OCT/2017