

## POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

<b>Permisionario:</b>	Condor Flugdienst GmbH (en lo sucesivo CFG)	<b>Vigencia:</b>	Indefinida
<b>1. Procedimiento para obtener compensaciones e indemnizaciones:</b>			
En el caso de que desee realizar un reclamo, comuníquese con nuestro departamento de Atención al Cliente en:			
<a href="https://www.condor.com/eu/help-contact/contact/complaint.jsp">https://www.condor.com/eu/help-contact/contact/complaint.jsp</a>			
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.			
<b>2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:</b>			
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:			
<b>1. Demoras (entre la primera y segunda hora):</b>			
Con alimentos y bebidas en una relación razonable con el tiempo de espera.			
<b>2. Demoras (posteriores a la segunda hora):</b>			
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.			
<b>3. Cancelación</b>			
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: 24 de agosto de 2021.

  
Ángel Misael Arellano García  
Apoderado Legal

**Registro Agencia Federal de Aviación  
Civil**