

## POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

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

Vigencia:  
Seis meses a partir del 16 de septiembre  
de 2021

### 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](mailto: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.

### 3. Alimentos y Bebidas:

Cuando la demora sea superior a una hora la línea aérea pondrá a disposición de los pasajeros alimentos y bebidas.

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	Piatos 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 indicará los establecimientos en los que puede hacer uso de los mismos.

**4. Hospedaje:**

N/A

**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.