

POLITICA DE COMPENSACION

Titular de permiso:	1263343 ALBERTA INC. (LYNX AIR)	Vigencia:	Indefinido
----------------------------	--	------------------	-------------------

1. Procedimiento para obtener la indemnización e indemnización:

Si desea solicitar una compensación, puede ponerse en contacto con el departamento de Atención al Cliente de Lynx Air en:

Contáctanos | Atención al cliente | Lynx Air (flylynx.com) (www.flylynx.com/en/contact-us)

Una vez recibida la solicitud, Lynx Air la revisará y se pondrá en contacto con usted a la mayor brevedad posible de acuerdo con los plazos establecidos en la legislación aplicable.

En caso de que su vuelo se retrase o cancele, Lynx Air le notificará lo antes posible, informándole del motivo del retraso y de la hora estimada de salida.

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

- Retrasos fuera del control de la aerolínea:

En caso de que su vuelo que salga de México experimente una cancelación o un retraso, y la causa del retraso quede fuera del control de Lynx Air, se puede aplicar lo siguiente:

Si su vuelo se cancela, se le volverá a reservar en el siguiente vuelo disponible de Lynx Air al mismo destino.

Si la nueva hora de llegada es de 48 horas o más que su vuelo programado originalmente, tendrá la opción de aceptar el itinerario revisado o cancelar su reserva sin penalización y recibir un reembolso a la forma de pago original.

- Retrasos controlables:

En caso de que su vuelo que salga de México experimente una cancelación o un retraso, y la causa del retraso caiga bajo el control de Lynx Air, se puede aplicar lo siguiente:

Cuando el retraso sea superior a una hora e inferior a cuatro horas, se le proporcionará un descuento y/o un refrigerio.

Si el retraso es superior a dos horas e inferior a cuatro horas, Lynx Air proporcionará un descuento de compensación del 7,5% del valor del boleto.

En caso de un retraso de cuatro horas o más, tendrá la opción de solicitar la devolución del valor total del boleto o solicitar ser transportado en otra fecha al mismo destino.

En caso de que solicite transporte para una fecha futura al mismo destino, se ofrecerán arreglos de vuelo alternativos sujetos a disponibilidad.

Si, debido a una cancelación o un retraso de más de cuatro horas, decide no viajar y se le reembolsa el vuelo no utilizado o elige el transporte en una fecha futura, se le ofrecerá una compensación equivalente al 25% del precio total del vuelo afectado.

La compensación, si corresponde, se emitirá como un Bono de viaje aéreo Lynx a nombre del pasajero que viajó y es válido por 1 año a partir de la fecha de emisión.

3. Alimentos y bebidas:

En caso de retraso o cancelación de un vuelo, se le ofrecerán alimentos y bebidas en la medida del tiempo de espera, siempre que la entrega de estos no genere más retrasos, en perjuicio de los pasajeros.

4. Hospedaje:

En caso de pasar la noche, Lynx ofrecerá un hotel y, si es necesario, transporte desde/hacia el aeropuerto.

5. Políticas comerciales:

Siempre que ocurra un retraso o cancelación de un vuelo, Lynx Air facilitará la comunicación a través de llamadas telefónicas y correo electrónico, siempre que la infraestructura aeroportuaria dentro de México permita el acceso y los medios para hacerlo.

Fecha: 24/01/2024



Ángel Misael Arellano García
Apoderado legal

Agencia Federal de Aviación Civil