

POLITICAS DE COMPENSACION

Permisionario:	FLAIR AIRLINES, LTD. (conocido como FLE)	Vigencia:	Indefinido
1. Procedimiento para obtener la indemnización e indemnización:			
En el caso de que desee realizar un reclamo, comuníquese con nuestro departamento de Atención al Cliente en: refunds@flyflair.com			
Después de haber recibido la queja, FLE revisará la misma y contactará a los pasajeros tan pronto como sea posible atendiendo los plazos establecidos en la ley aplicable.			
En caso de que el vuelo se retrase o se cancele, FLE se le notificará lo antes posible, informándole el motivo del retraso y calculando la duración de este.			
2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:			
- Retrasos fuera del control de la aerolínea:			
Se cambiará la reserva del pasajero en el siguiente vuelo de FLE disponible. Alternativamente, si el pasajero ya no se encuentra en el punto de origen indicado en el boleto o no lo acepta, el Transportista aplicará la cancelación y reembolsará el costo total del boleto.			
Si el viaje alternativo prevé una clase de servicio superior a la del boleto original, la Aerolínea no exigirá ningún pago adicional. Si el viaje alternativo prevé una clase de servicio inferior a la del boleto original, el Transportista reembolsará la diferencia de precio de la parte no utilizada del boleto.			
Los reembolsos en virtud de este párrafo se pagarán mediante el método utilizado para el pago original y a la persona que compró el boleto o servicio adicional.			
- Retrasos controlables y retrasos controlables relacionados con la seguridad:			
Cuando el retraso sea superior a una hora, FLE ofrecerá descuentos en el valor del boleto para un próximo vuelo y/o un refrigerio.			
Si el retraso es superior a dos horas e inferior a cuatro horas, FLE debe proporcionar un descuento de compensación de al menos el 7,5% del valor del boleto y ofrecer otro vuelo.			
En el caso de más de 4 horas, o de que la Aerolínea anticipe que el pasajero deberá esperar durante la noche un vuelo reservado como parte de arreglos de viaje alternativos,			

la Aerolínea debe proporcionar, sin cargo, hotel u otro alojamiento comparable que sea razonable en relación con la ubicación del pasajero, así como transporte al hotel u otro alojamiento y de regreso al aeropuerto o transporte hacia y desde la residencia del pasajero.

Los pasajeros tendrán la opción de solicitar el valor total del boleto o ser transportados en otra fecha.

Los pasajeros a los que se les deniegue el embarque por razones ajenas a FLE no tienen derecho a compensación. Estas razones pueden incluir identificación incorrecta, emergencia médica, falta de horas límite de check-in.

3. Alimentos y bebidas:

Cuando el operador aéreo tenga conocimiento razonable del retraso de un vuelo, se ofrecerán a los pasajeros alimentos y bebidas en la medida del tiempo de espera, y siempre que la entrega de estos no genere más retrasos, en perjuicio de los pasajeros.

4. Alojamiento:

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

5. Políticas adicionales:

Se proporcionarán llamadas telefónicas y acceso a correos electrónicos siempre que la infraestructura aeroportuaria lo permita.

Fecha: 10/11/2023



Ángel Misael Arellano García
Representante Legal

Agencia Federal de Aviación Civil