

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/ Permisionario.
EW DISCOVER GmbH

Vigencia:
Seis meses a partir del 01 de noviembre
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:

www.eurowings.com/es/informar/sobre-nosotros/empresa/contacto.html

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.

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:

| | Bocadillos | Refrigerios | Platos Fuertes (Desayuno, comida, cena) |
|--------------|------------|-------------|--|
| Compensación | MXN120 | MXN170 | MXN240 |

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 pueden consultarse en:

www.discover.aero/en

Se publicarán en la página de Internet de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Las mismas ya se encuentran en vigor.

Fecha: 04 de noviembre de 2021



Carlos Campillo Labradero
Apoderado Legal
EW DISCOVER GmbH

Agencia Federal de Aviación Civil

 **SCT**
SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

AGENCIA FEDERAL DE AVIACIÓN CIVIL

 11 NOV 2021  

Ana Karen Aguirre Hernández
Subdirección de Aviación Regular

SALIDA