

**POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

Concesionario/Permisionario:

Aerolíneas Nacionales, S.A. de C.V. (Viva Aerobus)

Vigencia:

**1. Procedimiento para obtención de compensaciones y/o Indemnizaciones:**

Los cupones de descuento e indemnizaciones y el dinero electrónico (Viva Cash) aplicables por compensación serán emitidos a nombre del pasajero de forma electrónica y podrán consultarlos a través de [www.vivaerobus.com](http://www.vivaerobus.com) en la sección Mi Vuelo.

Tanto los cupones como Viva Cash son intranferibles y tendrán una vigencia de 180 días naturales a partir de la fecha de expedición y podrán utilizarse a través de nuestro Centro de Contacto al teléfono 81 82 150 150. El vuelo deberá reservarse con al menos 30 días de anticipación y no son válidos para volar el 02 de febrero 2024, el 05 de febrero de 2024, del 18 de julio de 2024 al 19 de agosto de 2024, el 13 de septiembre de 2024, el 16 de septiembre de 2024, el 15 de noviembre de 2024, el 18 de noviembre de 2024, del 28 de noviembre de 2024 al 01 de diciembre de 2024, del 12 de diciembre de 2024 al 31 de diciembre de 2024 y del 1 de enero de 2025 al 8 de enero de 2025.

Todos los cupones de descuento y Viva Cash tendrán las siguientes condiciones: (i) sólo podrán ser utilizados una vez excepto por Viva Cash el cual puede utilizarse parcialmente hasta usar todo el importe, (ii) sólo podrá usarse para el pago de tarifa base en cualquier ruta excepto por los cupones, (iii) el monto no es facturable, (iv) no es acumulable, (v) no genera valor residual, (vi) no es canjeable por dinero en efectivo, (vii) y en caso de que la tarifa sea mayor al monto del cupón el pasajero deberá pagar la diferencia.

Para el trámite de indemnizaciones aplicables el pasajero deberá comunicarse a nuestro Centro de Contacto y solicitarla dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha del vuelo afectado y ésta será confirmada dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio del trámite siempre y cuando, la información proporcionada por el pasajero estuviera correcta y completa.

Viva Aerobus dará acceso a llamadas telefónicas y/o envío de correos electrónicos en caso de que el pasajero así lo requiera.

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

En demoras superiores a 1 hora e inferiores a 2 horas, donde el motivo sea atribuible a la aerolínea, el pasajero podrá solicitar un cupón de descuento con valor de \$75 MXN o lo equivalente en Viva Cash.

En demoras superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas, donde el motivo sea atribuible a la aerolínea, el pasajero podrá solicitar un cupón de descuento equivalente al 8% de lo pagado por concepto de tarifa base e impuestos del vuelo afectado o Viva Cash por el mismo monto.

En demoras superiores a 4 horas o cancelaciones de vuelo, donde el motivo sea atribuible a la aerolínea, el pasajero podrá solicitar alguna de las siguientes opciones:

- a) Devolución mediante certificado electrónico equivalente al precio del boleto o mediante Viva Cash la proporción correspondiente a la parte no realizada del viaje más una indemnización equivalente al 25% del precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte no realizada del viaje.
- b) Protección en el primer vuelo disponible y proporcionar alimentos de acuerdo con el tiempo de espera y en caso de pernocta, hospedaje y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto. Si el pasajero se encuentra en su lugar de residencia y no desea el servicio de hospedaje, se pondrá a disposición el servicio de transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- c) Transportación en una fecha posterior que convenga al pasajero hacia el mismo destino más una indemnización equivalente al 25% del precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte no realizada del viaje mediante certificado electrónico o en Viva Cash.

Ninguna de estas compensaciones será aplicable en caso de que el pasajero hubiera optado por alguna de las descritas en el numeral 3 de la presente política.

**3. Alimentos y Bebidas:**

En demoras superiores a 3 horas, donde el motivo sea atribuible a la aerolínea, se proporcionará a los pasajeros que lo soliciten alimentos y bebidas o un cupón canjeable de cuando menos \$150 MXN (mismo que será determinado por la aerolínea) por alimentos y bebidas en establecimientos con quienes Viva Aerobus tenga convenio.

Los alimentos y bebidas o los cupones podrán entregarse en mostradores de documentación, módulos de atención, salas de última espera o a bordo de la aeronave.

Los cupones podrán ser canjeados hasta 45 minutos antes de la salida del vuelo, no podrán canjearse por bebidas alcohólicas, son individuales e intransferibles, sólo podrán utilizarse una vez, no son acumulables ni generan valor residual, no son canjeables por dinero en efectivo y no son facturables.

Ninguna de estas compensaciones será aplicable en caso de que el pasajero hubiera optado por alguna de las descritas en el numeral 2 de la presente política.

**4. Hospedaje:**

Se proporcionará hospedaje únicamente si el vuelo es cancelado o demorado por más de 4 horas por causas atribuibles a la aerolínea y sólo en aquellos casos que se requiera pernocta. En estos casos se otorgará también transportación terrestre desde y hacia el aeropuerto y alimentos aplicables durante la estancia, correspondiente a máximo 3 comidas por día por un monto de cuando menos \$200 MXN (mismo que será determinado por la aerolínea) cada una.

Todos los servicios de hospedaje, transportación y alimentos serán proporcionados en los establecimientos que la aerolínea determine y en ninguna circunstancia serán servicios considerados prioritarios, gran turismo, business class o similares. Ningún servicio podrá ser facturado.

**5. Políticas adicionales:**

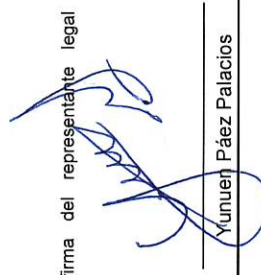
Si por caso fortuito o causa de fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al destino final, la aerolínea debe trasladar a los pasajeros por los medios de transporte más rápidos disponibles, hasta el lugar de destino.

Si se deniega el abordaje a algún pasajero a causa de haber expedido una cantidad mayor de boletos a la capacidad disponible de asientos de la aeronave, éste será compensado de acuerdo con lo establecido en los incisos a, b o c del numeral 2 de esta política.

Esta política no tendrá efecto en caso de presentarse algún desvío, demora o cancelación derivada de situaciones ajenas al control de la aerolínea, tales como condiciones meteorológicas, desastres naturales, cierre de aeropuertos, control de tráfico aéreo, impacto de ave y/o rayo en la aeronave, emergencias médicas, entre otras, así como las repercusiones operacionales derivadas de estas.

Fecha: 15/02/2024

(Fecha, nombre y firma del representante legal del Concesionario o Permisionario)

  
Yunuen Páez Palacios

(Fecha de registro, sello del área que registra, nombre y firma del servidor público responsable)