

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario:

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

Vigencia:

abril 2022 - octubre 2022

1. Procedimiento para obtención de compensaciones y/o indemnizaciones:

Los cupones de descuento e indemnizaciones aplicables por compensación serán emitidos a nombre del pasajero de forma electrónica y podrán consultarlos a través de www.vivaaerobus.com en la sección Mi Vuelo.

Estos cupones son intransferibles y tendrán una vigencia de 30 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 o a través de www.vivaaerobus.com. El vuelo deberá reservarse con al menos 30 días de anticipación y no son válidos para volar del 08 al 17 de abril 2022, del 15 de julio al 14 de agosto 2022, del 16 al 19 de septiembre 2022, del 18 al 21 de noviembre 2022 y del 16 de diciembre 2022 al 10 de enero 2023.

Todo los cupones de descuento tendrán las siguientes condiciones: (i) sólo podrán ser utilizados una vez, (ii) sólo podrá usarse para el pago de tarifa base en la misma ruta del vuelo afectado (mismo origen y destino), (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 siempre y cuando las condiciones del aeropuerto lo permitan.

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.

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.

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 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 transportación terrestre desde y hacia el aeropuerto más una indemnización equivalente al 25% del precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte no realizada del viaje.
- 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.

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 \$135 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 \$150 MXN (mismo que será determinado por la aerolínea) cada una.

Si el pasajero afectado se encuentra en su lugar de residencia, se pondrá a disposición el servicio de transportación terrestre desde y hacia el aeropuerto.

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:

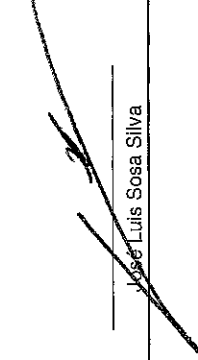
Si por caso fortuito o causa de fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al destino final, la aerolínea hará su mayor esfuerzo por trasladar a los pasajeros por los medios de transporte disponibles a éste.

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: 07 de abril de 2022.

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


Jose Luis Sosa Silva

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