

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario: Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (en adelante "Volaris")	Vigencia:	A partir del 1 de noviembre de 2017.
---	-----------	--

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

1.1. En los casos de demoras atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea inferiores a 4 horas para el otorgamiento de las compensaciones, se observará lo dispuesto en el punto 2 y 3 de las presentes políticas, según resulte aplicable al caso en concreto del pasajero.

1.2. Tratándose del otorgamiento de indemnizaciones en los casos que resulten legalmente aplicables en demoras atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea superiores a 4 horas, así como en cancelaciones de vuelo atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea, estarán a disposición de los pasajeros a través de medios electrónicos y/o por conducto del Jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, los formularios para solicitar su indemnización, y le será proporcionada la dirección de correo electrónico o liga de internet a la cual el pasajero deberá enviar el formulario debidamente llenado y completado junto con la documentación que en su caso requiera la aerolínea a efecto de obtener la indemnización correspondiente.

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

2.1. En los casos de demoras atribuibles a la aerolínea superiores a 1 hora e inferiores a 4 horas, será otorgado al cliente un descuento para un vuelo posterior y hacia cualquier destino a través de un saldo electrónico (en adelante Voucher Electrónico), que podrá aplicar como descuento en la tarifa del boleto acorde a los montos y supuestos siguientes:

- a) En demoras superiores a 1 hora e inferiores a 2 horas, se le otorgará al pasajero afectado un Voucher Electrónico por un valor de \$50.00 MXN como compensación.
- b) En demoras superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas, se le otorgará al pasajero afectado un Voucher Electrónico por un valor de \$250.00 MXN. siempre que el equivalente al 7.5% del precio del boleto sea inferior a esta última cantidad. Si el 7.5% el monto del boleto del pasajero resulta mayor a \$250.00 MXN, se le otorgará al pasajero afectado un Voucher Electrónico por el monto correspondiente al 7.5% del valor del boleto de transporte aéreo comprado.

2.2. El Voucher Electrónico, señalado en el numeral 2.1., anterior, contará con las siguientes características:

- Es intransferible y a nombre del pasajero afectado por la demora de vuelo.
- A partir de que el pasajero reciba el Voucher Electrónico, contará con 30 días naturales para hacerlo válido (vía telefónica desde México 01(55) 1102-8000, desde Estados Unidos 1855 VOLARIS (8652747), desde Guatemala 502-2301-3939, Costa Rica 506-4002-7642, desde El Salvador 503-2504-5540, desde Nicaragua 505-2251-2198 o página web de Volaris www.volaris.com) y viajar en la contratación de cualquier vuelo en las rutas operadas por la aerolínea.
- Solamente puede utilizarse una vez y su monto no es acumulable. Por lo anterior, si al momento de realizar una reservación no se utiliza el monto total del mismo, el remanente se pierde. En caso de que la tarifa área sea mayor al monto del Voucher Electrónico, el pasajero deberá cubrir la diferencia a su cargo.
- El monto del Voucher Electrónico no es acumulable con otras promociones u otros Vouchers Electrónicos, por lo que sólo podrá ser utilizado un Voucher Electrónico a la vez o por reservación.
- Aplica únicamente para el pago de tarifa aérea, por lo que no aplica para el pago de impuestos, tarifa de uso de aeropuerto y/o servicios adicionales.
- No aplica para viajar en puentes, días festivos y/o temporadas altas asignadas por Volaris, mismas que son publicadas en www.volaris.com
- El monto del Voucher Electrónico no es canjeable por dinero en efectivo, bien, producto o servicio distinto al descrito en las presentes políticas.
- Una vez redimido el monto del Voucher Electrónico conforme a las presente políticas, no podrá solicitarse su devolución o reintegro.

Para solicitar el otorgamiento del Voucher Electrónico, el pasajero tendrá a su disposición por medios electrónicos y/o a través del Jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, los formularios para solicitar su descuento, y le será proporcionada la dirección de correo electrónico o liga de

internet, mediante cual el pasajero deberá enviar el formulario y la documentación que deberá adjuntar al mismo, debidamente llenado y completado con la documentación solicitada en el formulario a efecto de obtener el Voucher Electrónico correspondiente.

El pasajero recibirá dentro del plazo de 10 días naturales siguientes al envío por parte del pasajero del formulario completamente llenado con la información y documentación solicitada, el Voucher Electrónico correspondiente.

2..3 En los casos de demoras atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea superiores a 1 hora e inferiores a 4 horas, la aerolínea tendrá disponible para los pasajeros que así lo soliciten, una red wi-fi para la realización de llamadas y envío de correos electrónicos conforme a la disponibilidad existente en la infraestructura del aeropuerto. En su caso, el pasajero deberá localizar al Jefe de Aeropuerto/Asesor Lead y/o personal encargado del área de atención al pasajero para que éste le brinde dichas facilidades.

3. Alimentos y Bebidas:

Por demoras de vuelo atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas, se proporcionará a los pasajeros afectados que así lo soliciten, alimentos y bebidas. El Jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del módulo de atención al pasajero proporcionará a los pasajeros que lo soliciten, un vale de alimentos y bebidas canjeables en establecimientos del aeropuerto donde se haya originado el vuelo demorado, o bien, serán proporcionados directamente al pasajero afectado conforme a lo siguiente:

- a) Los alimentos y bebidas, o bien el vale de alimentos y bebidas, serán proporcionados a todos aquellos pasajeros afectados en la sala de última espera del aeropuerto o bien en los módulos de atención al pasajero en los distintos aeropuertos nacionales donde se haya originado el vuelo demorado por causas atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea.
- b) En el caso de aeropuertos en los que la aerolínea tenga acuerdos comerciales con los establecimientos que proporcionan alimentos dentro del aeropuerto, la aerolínea otorgará un vale para alimentos por pasajero afectado por el valor de \$100.00 MXN, mismo que podrá ser canjeable a partir del momento de su entrega al pasajero y hasta dentro de las 24 horas siguientes, en los distintos establecimientos que la aerolínea le indique, ubicados en el Aeropuerto donde se haya originado el vuelo afectado.
- c) En el caso de aeropuertos en que la aerolínea no cuente con los acuerdos comerciales con los establecimientos o bien no estén disponibles, la aerolínea proporcionará directamente los alimentos y bebidas consistente en una bebida (no alcohólica) y un aperitivo (snack) por pasajero afectado.

4. Hospedaje:

Para los casos de demoras que sean atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea y se requiera pernocta, la aerolínea otorgará el alojamiento en el hotel y transporte desde y hacia al aeropuerto correspondiente, a través de los establecimientos que la aerolínea determine por medio de hoteles y transportistas que comercialicen servicios a precios regulares y/o de bajo costo y/o clase turista. Ningún servicio de hotel o transporte señalado en el presente punto será proporcionado bajo conceptos V.I.P., bussines class, luxury o cualquier otro similar.


El pasajero solicitará al Jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, el alojamiento y transporte correspondiente, y deberá llenar los formatos o formularios que le indique la aerolínea para su otorgamiento.

5. Políticas adicionales:

No aplica.

Las presente políticas estarán a disposición de los pasajeros en la página de internet: www.volaris.com, así como en el área de atención de pasajeros de la aerolínea ubicados en los aeropuertos.

Fecha: Ciudad de México, México, 22 de septiembre de 2017.


Lorena Gisela Galicia Reynoso
Representante Legal

Registro Dirección General de
Aeronáutica Civil

06/OCT/2017
Rafael López Avila
P/OE 415 39413 JAL 05/OCT/17
DIRECCIÓN GENERAL DE
AERONÁUTICA CIVIL
DIRECCIÓN DE AVIACIÓN
REGULAR
MEXICO