

**POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

Concesionario/Permisionario:

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

Vigencia:

Abril 2021 - Septiembre 2021

**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](http://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](http://www.vivaaerobus.com). El vuelo deberá reservarse con al menos 30 días de anticipación y no son válidos para volar del 16 de julio al 16 de agosto 2021, del 16 al 19 de septiembre 2021, del 12 al 15 de noviembre 2021 y del 17 al 31 de diciembre 2021.

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 hasta \$135 MXN 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 (máximo 3 comidas por día por un monto máximo de \$150 MXN 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: 06 de abril de 2021.

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

  
\_\_\_\_\_  
José Luis Sosa Silva

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

