

Permisionario:	Fast Colombia S.A.S. (VVC)	Vigencia:	Indefinida
-----------------------	-------------------------------	------------------	------------

1. Procedimiento para obtener compensaciones e indemnizaciones:

Si el pasajero aplica para algún tipo de compensación o descuento se deberá comunicar a través de nuestro centro de soluciones y servicios o nuestro formulario de escríbenos en el siguiente enlace <https://www.vivaair.com/#/co/es/atencion-al-cliente> escríbenos.

Después de haber recibido la queja, VVC revisará la misma y contactará a los pasajeros tan pronto como sea posible atendiendo los plazos establecidos en la ley aplicable. Se expedirá un voucher de compensación al pasajero según el monto y porcentaje de acuerdo con la afectación presentada. El cual será enviado al correo electrónico del titular de la reserva que podrá ser redimido por medio de nuestra página web www.vivaair.com o por nuestro centro de soluciones y servicios.

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

Compensaciones por afectaciones en el itinerario (Cambio de hora):

En caso de que el vuelo se retrase por causas atribuidas a la aerolínea por más de 1 hora, pero menos de 4 horas, los pasajeros serán compensados de la siguiente manera:

1. Demoras (entre la primera y segunda hora):

Con alimentos y bebidas en una relación razonable con el tiempo de espera.

2. Demoras (posteriores a la segunda hora):

- Demoras de entre 2 y 4 horas: Se enviará al correo electrónico registrado en la reserva un voucher por el valor del 7,5% de la tarifa base pagada en la ruta afectada.

- Más de 4 horas: Se enviará al correo electrónico registrado en la reserva un voucher por el valor del 25% de la tarifa base pagada en la ruta afectada.

Términos y condiciones de los vouchers ofrecidos:

- Solo puede ser utilizado por algún pasajero de la reserva y en la misma ruta.
- Es un medio de pago para la compra de uno o más productos o servicios prestados por Fast Colombia SAS o Viva Airlines Perú SAC específicamente descritos aquí, así como el pago de impuestos o tarifas administrativas (service fee), hasta por el valor indicado en el voucher.
- Es emitido a nombre del titular de la reserva confirmada y es intransferible. En el caso de reservas que contengan más de un pasajero, el voucher será emitido a nombre del Titular de la reserva. Es responsabilidad exclusiva del Titular el uso adecuado del voucher.

- Este voucher tendrá vigencia de 6 meses desde la fecha de emisión.
- Es responsabilidad del Titular asumir la diferencia tarifaria que pueda darse entre el valor del voucher y la tarifa disponible al momento de la redención o canje.
- Una vez emitido no es posible su reembolso en dinero en efectivo.
- El voucher no aplica como medio de pago para vuelos humanitarios.
- No es acumulable con otros vouchers o documentos de similar naturaleza
- El Titular podrá hacer uso del voucher hasta agotar su valor o hasta que venza su vigencia, lo que primero ocurra.

3. Cancelación

En caso de cancelación de un vuelo para el que tiene una reserva confirmada, podrá optar por una de las siguientes opciones: reembolso del costo total del boleto o de las partes del viaje no realizadas; transporte alternativo a su destino final en el próximo vuelo disponible de la compañía; o vuelos alternativos 10 días previos o 30 días posteriores al vuelo afectado.

Además, tendrá derecho a un pago de compensación conforme a lo establecido en el inciso "2. Demoras (posteriores a la segunda hora)" (ver arriba).

Estos beneficios no serán aplicables si la cancelación es informada con al menos 14 días de anticipación antes de la fecha programada y la hora de salida.

3. Alimentos y Bebidas:

Cuando el operador aéreo tenga conocimiento razonable de la demora de algún vuelo, se les ofrecerá a los pasajeros alimentos y bebidas en la medida del tiempo de espera. Esta compensación se entregará por medio de nuestros agentes en aeropuerto, siempre y cuando la afectación sea por causas atribuibles a la aerolínea.

4. Hospedaje:

Esta compensación se da después de las 22:00 y solo en aquellos casos en los que el cliente requiera pernoctar, esta compensación se entrega por causas atribuibles a la aerolínea, en tales casos, se ofrecerá a los pasajeros alojamiento y transporte gratuitos entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

5. Políticas adicionales:

Acceso a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico para los pasajeros en todos los casos de demoras.

Fecha: 16 de junio de 2021


 Angel Misael Arellano García
 Apoderado Legal

Registro Agencia Federal de Aviación Civil

