

<b>Políticas de Compensación</b>	
<b>Concesionario/Permisionario:</b> <b>Virgin Atlantic Airways Limited</b>	<b>Vigencia:</b> 6 meses Octubre, 2018
<b>1. Procedimiento para obtener compensaciones e indemnizaciones:</b>	
<p>Con propósito de cumplir con las disposiciones de la Circular Obligatoria CO TC-01/17, a continuación encontrará el procedimiento para obtener compensaciones:</p> <p>Los pasajeros que cuenten con una reserva confirmada en un vuelo operado por Virgin Atlantic Airways Limited, en caso de retraso, tendrán derecho a una compensación. Los pasajeros deberán llenar el <u>formulario de solicitud en línea</u>.</p> <p>Teléfono: +52 998 886 0348 / +52 998 886 1054</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:Daniel.Cornide@fly.virgin.com">Daniel.Cornide@fly.virgin.com</a></p> <p>Sitio en Internet: <a href="http://www.virginatlantic.com">www.virginatlantic.com</a></p>	
<b>2. Descuentos otorgados a pasajeros, términos de los descuentos y condiciones para obtener descuentos:</b>	
<p>De manera general, Virgin no ofrece descuentos a los pasajeros. Siendo que es un permisionario extranjero, Virgin cumple con las disposiciones que se encuentran dentro de los tratados y convenciones internacionales aplicables. De manera particular, Virgin cumple con las disposiciones relacionadas con el cumplimiento de políticas de indemnización y compensación, incluyendo, entre otras, la legislación mexicana, en caso de cancelación o retraso de vuelos debidos a causas relacionadas con Virgin. De manera adicional, tome en cuenta que la política que sustenta este documento es la política de la Unión Europea, la cual da un apalancamiento por alteraciones muy generoso a favor del pasajero.</p>	
<b>3. Alimentos y Bebidas:</b>	
<p>En caso de cancelaciones o retrasos:</p> <p>Le proveeremos alimentos y refrigerios de forma razonable en proporción al tiempo de espera, más una llamada telefónica. La tripulación en tierra le dará los detalles y procedimientos para reclamar los alimentos y bebidas.</p>	
<b>4. Alojamiento:</b>	
<p>Por favor ver Políticas Adicionales.</p>	
<b>5. Políticas Adicionales:</b>	
<p>En caso de que su vuelo se retrase Por más de 4 horas en vuelos de larga distancia</p> <p>Le proveeremos alimentos y refrigerios de forma razonable en proporción al tiempo de espera, más dos llamadas telefónicas cortas, o servicio de télex, fax o mensajes de correo electrónico. Por más de 5 horas</p> <p>En adición a lo anterior, puede cancelar su reservación y recibir una devolución por su boleto no utilizado, y para la parte de su viaje que ya se hubiera realizado en caso que su retraso signifique que su vuelo pierda propósito con relación a sus planes originales de viaje.</p> <p>En los casos en que fuera relevante, si usted ya hubiera finalizado uno o más segmentos de su vuelo, también le ofreceremos un vuelo de retorno a su primer punto de salida a la brevedad posible.</p> <p>Los pasajeros de paquetes de tours todo incluido deben tener en cuenta que el reembolso solo puede relacionarse con la porción de tarifa aérea de su paquete y no al costo total de su viaje. Deberá de</p>	

ponerse en contacto con el operador de su tour para obtener información adicional antes de cancelar su reservación.

Hasta el siguiente día (hora local)

En adición a lo anterior, en caso que elija no cancelar su vuelo, le ofreceremos hospedaje en un hotel y transporte desde y hacia el hotel.

Los puntos detallados anteriormente pueden ser limitados o negados en caso de que la provisión de refrigerios, alimentos y alojamiento en hotel pudieran ocasionar, por sí mismos, retrasos adicionales.

En caso de que su vuelo sea cancelado

Usted tiene la elección de

Cancelar su reservación y recibir un reembolso por la parte no utilizada de el boleto y por la parte de su viaje que ya hubiera realizado en caso de que el retraso implique que su vuelo ya no tenga propósito alguno en relación a sus planes de viaje originales.

En los casos en que fuera relevante, si usted ya hubiera finalizado uno o más segmentos de su vuelo, también le ofreceremos un vuelo de retorno a su primer punto de salida a la brevedad posible.

Los pasajeros de paquetes de tours todo incluido deben tener en cuenta que el reembolso solo puede relacionarse con la porción de tarifa aérea de su paquete y no al costo total de su viaje. Deberá de ponerse en contacto con el operador de su tour para obtener información adicional antes de cancelar su reservación.

O, tomar un vuelo alternativo, bajo condiciones comparables de transporte, hacia su destino final, en caso de haber disponibilidad de asientos, a la brevedad posible

O, tomar un vuelo alternativo a su destino, bajo condiciones comparables de transporte y con disponibilidad de asientos, en una fecha posterior. (Usted será responsable por cualquier costo de alojamiento, alimentos y otros costos de transporte en caso de elegir esta opción).

De forma adicional

En caso que su vuelo fuera cancelado sin notificación previa y usted hubiera iniciado su viaje hacia el aeropuerto, le proveeremos, en tanto se encuentre en espera de un vuelo posterior, alimentos y refrigerios en forma razonable en relación al tiempo de espera, más dos llamadas telefónicas cortas, o télex, o fax o mensajes de correo electrónico. En caso de que su nuevo vuelo de salida involucre una espera de una noche, le ofreceremos alojamiento de hotel y transporte hacia y desde el hotel.

(Esta disposición no aplicará en caso de que usted hubiera elegido un vuelo alternativo de Virgin Atlantic en una fecha posterior).

Compensación por cancelaciones de vuelo y retrasos largos

Puede ser elegible para reclamar una compensación en caso de que cancelemos su vuelo dentro de las dos semanas previas a su fecha de salida, o en caso de que su vuelo fuera retrasado a su arribo por más de 3 horas. Esto depende de la razón de cancelación o retraso, así como de la hora de llegada de su vuelo nuevo o retrasado.

No se ofrecerá compensación en los casos en que la cancelación o retraso sea debido a causas fuera del control de Virgin Atlantic, o debido a alteraciones que no pudieran haberse evitado incluso en caso de que se hubieran tomado todas las medidas razonables. Esto incluye el impacto de condiciones ambientales y decisiones de la administración de tráfico aéreo, desastres naturales, problemas inesperados de seguridad de vuelos, disputas industriales, inestabilidad política y riesgos de seguridad.

Tabla de compensación – Cancelaciones de Vuelos

Tramo Largo (Más de 3,500km)	Si su nuevo vuelo se programa para arribar dentro de cuatro horas de la hora de llegada de su vuelo original	Si su nuevo vuelo se programa para arribar más de cuatro horas después de la hora de llegada de su vuelo original
	300 euros	600 euros



Tramo Medio (Entre 1,500 y 3,500km)	Si su nuevo vuelo se programa para arribar dentro de tres horas de la hora de llegada de su vuelo original	Si su nuevo vuelo se programa para arribar más de cuatro tres después de la hora de llegada de su vuelo original
	200 euros	400 euros
Tramo Corto (menos de 1,500km)		Si su nuevo vuelo se programa para arribar más de dos horas después de la hora de llegada de su vuelo original
		250 euros

#### Tabla de compensación – Retraso de Vuelos

	Si su nuevo vuelo se programa para arribar más de tres horas después de la hora de llegada de su vuelo original	Si su nuevo vuelo se programa para arribar más de cuatro horas después de la hora de llegada de su vuelo original
Tramo Largo	300 euros	600 euros
Tramo Medio	400 euros	400 euros
Tramo Corto	250 euros	250 euros

Todo pasajero que desee solicitar compensación por retraso o cancelación deberá de llenar la solicitud en línea en nuestro sitio en internet [virginatlantic.com](http://virginatlantic.com)

Las demandas de compensación por cancelación de vuelos y retrasos largos no pueden procesarse en el aeropuerto.

En caso de que se le niegue abordaje debido a falta de asientos en su vuelo

Virgin Atlantic opera bajo un esquema "Voluntario" para la negativa de abordaje llamado "Virgin Select." Este esquema ofrece a los clientes la oportunidad de liberar su asiento y recibir un reembolso por la parte no utilizada de su boleto o volar en un vuelo posterior de Virgin Atlantic a cambio de un vuelo de cortesía o con descuento en una fecha posterior.

Los pasajeros voluntarios y aceptados para el esquema de "Virgin Select" recibirán también alimentos, refrigerios y alojamiento por la noche dependiendo del tiempo de espera. (Puede obtener detalles adicionales del esquema Virgin Select con un miembro de nuestro equipo aeroportuario).

En el caso poco probable que le tuviéramos que negar abordaje en "base involuntaria":

#### Usted tiene derecho a compensación

Si su nuevo vuelo se programa para arribar dentro de cuatro horas después de la hora de llegada de su vuelo original	Si su nuevo vuelo se programa para arribar más de cuatro horas después de la hora de llegada de su vuelo original
300 euros	600 euros

De manera adicional, usted puede elegir

Cancelar su reservación y recibir un reembolso por la porción no utilizada de su boleto y por la parte del viaje que ya hubiera realizado en caso que el retraso signifique que su vuelo ya no tiene ningún propósito con relación a sus planes originales de viaje.

Los pasajeros de paquetes de tours todo incluido deben en cuenta que el reembolso solo puede relacionarse a la porción de tarifa aérea de su paquete y no al costo total de su viaje. Deberá de ponerse en contacto con el operador de su tour para obtener información adicional antes de cancelar su reservación.

O, tomar un vuelo alternativo, bajo condiciones comparables de transporte, hacia su destino final, en caso de haber disponibilidad de asientos, a la brevedad posible

O, tomar un vuelo alternativo a su destino, bajo condiciones comparables de transporte y con disponibilidad de asientos, en una fecha posterior. (Usted será responsable por cualquier costo de alojamiento, alimentos y otros costos de transporte en caso de elegir esta opción).

#### Adicionales

Le proveeremos alimentos y refrigerios de forma razonable en proporción a la relación del tiempo de espera, más dos llamadas telefónicas cortas, o servicio de télex, fax o mensajes de correo electrónico. En caso de que su nuevo vuelo de salida involucre una espera de una noche, le ofreceremos alojamiento de hotel y transporte hacia y desde el hotel.

(Esta disposición no aplicará en caso de que usted hubiera elegido un vuelo alternativo de Virgin Atlantic en una fecha posterior).

#### Voluntarios y prioridades de abordaje

En caso de sobreventa de un vuelo y de que no seamos capaces de obtener suficientes pasajeros voluntarios para la entrega de sus asientos, se podrá negar el abordaje a otros pasajeros de manera involuntaria. De acuerdo con las siguientes prioridades de abordaje

– La última persona en documentar o llegar al área de mostradores, quioscos de autoservicio o puerta de abordaje

#### Nota Importante

Estas disposiciones y servicios solo aplican en condición de que los pasajeros cuenten con una reserva confirmada para el vuelo correspondiente y que los mismos se hubieran presentado a documentar con al menos 60 minutos de anticipación a la hora programada de salida de su vuelo.

Estas disposiciones y servicios no aplican para pasajeros que viajen de forma gratuita o en tarifas reducidas que no se encuentren disponibles al público general de forma directa o indirecta. Sin embargo, sí aplica para pasajeros que cuenten con boletos emitidos bajo programas de viajero frecuente.

En caso de que se le niegue el abordaje por razón justificada, tales como por salud, seguridad o documentación de vuelo inadecuada, no nos encontraremos bajo la obligación de ofrecerle cuidado, asistencia, compensación, devolución de boletos ni arreglos alternos de viaje.

Fecha: 9 de octubre de 2018.

  
**LUIS MIGUEL DE ALVA MORALES**  
Representante Legal  
Virgin Atlantic Airways Limited

Dirección General de Aeronáutica Civil

18-OCT-2018  
  
MIGUEL ZAHORA SÁENZ  
P/OF. 4.1.5.-396/17 DEL 05/OCT/2017.