



## PLAN DE SERVICIO AL CLIENTE PARA VUELOS A Y DESDE LOS ESTADOS UNIDOS

### DISPONIBILIDAD DE LA TARIFA MÁS BAJA

Los clientes que pregunten sobre una tarifa o hagan una reservación en el mostrador de ventas o en el sitio web, serán notificados de la existencia de una tarifa más baja, en su caso, a través de uno de nuestros otros sistemas de reservación.

### DEMORAS, CANCELACIONES Y CAMBIOS

Para vuelos a o desde los Estados Unidos, Viva Aerobus brindará información sin demora respecto de cualquier cambio en el estatus del vuelo a los pasajeros a quienes se les haya emitido un boleto, los pasajeros con reservaciones y al público. Dentro de los 30 minutos de que Viva Aerobus haya advertido una cancelación de un vuelo, una demora que exceda los 30 minutos o un cambio en un vuelo, la información respecto del estatus del vuelo se pondrá a disposición a través del centro de reservaciones de Viva Aerobus (para Clientes de los EE.UU.: 1 888 9 FLY VIV (359 848), en el sitio web de Viva Aerobus y en el área de la sala de abordaje para vuelos que salgan de los aeropuertos estadounidenses. Esta información también estará disponible en cualquier pantalla de estatus de vuelos y demás fuentes de información de vuelos en los aeropuertos de los Estados Unidos, siempre que Viva Aerobus tenga control de tales pantallas o medios o pueda brindar la información a la parte que los controla.

### ENTREGA DE EQUIPAJE

En el evento que el equipaje documentado no llegue con el pasajero que se traslada a/desde los Estados Unidos, Viva Aerobus hará todo el esfuerzo razonable para devolver el equipaje dentro de las 24 horas y compensará cualesquiera gastos razonables que resulten de la demora en la entrega, con sujeción a las limitaciones de responsabilidad al amparo de la Convención de Montreal. En el evento que el equipaje se pierda o destruya, Viva Aerobus reembolsará cualesquiera tarifas cargadas por la transportación de dicho equipaje.

### CONSERVACIÓN DE UNA RESERVACIÓN

Los clientes pueden conservar una reservación de un vuelo a o desde los Estados Unidos conforme a la tarifa cotizada sin pagar o bien, cancelar una reservación sin penalización, con al menos 24 horas si la reservación se hace al menos una semana (168 horas) o más de anterioridad a la fecha del vuelo.

### REEMBOLSOS

Cuando se deba un reembolso de un boleto de avión a/desde los Estados Unidos, Viva Aerobus hará los reembolsos sin demora para las compras con tarjeta de crédito y hará los reembolsos dentro de los 20 días de recibir una solicitud de reembolso tratándose de compras con efectivo y cheque. Cualesquiera montos accesorios cargados por servicios opcionales que un pasajero se vea en la imposibilidad de emplear debido a una sobreventa o cancelación de vuelo también serán reembolsados.

### PASAJEROS CON DISCAPACIDADES

Viva Aerobus hará todo el esfuerzo razonable para acomodar sin demora a todos los pasajeros con discapacidades, incluyendo durante las prolongadas demoras en pista en aeropuertos estadounidenses, de conformidad con la Parte 382 del reglamento del Departamento de Transporte de los Estados Unidos y las disposiciones aplicables de las condiciones de transportación de Viva Aerobus.

### DEMORAS TARMAC (EN PISTA)

Viva Aerobus satisfará las necesidades básicas de los clientes durante las demoras tarmac (en pista) prolongadas en cualquier aeropuerto estadounidense de conformidad con su Plan de Contingencia de Demora Tarmac.

### SOBREVENTAS

En el evento que se sobrevenda un vuelo desde los Estados Unidos, Viva Aerobus primeramente preguntará si existen voluntarios que renuncien a su reservación a cambio de un pago de la elección de Viva Aerobus. Si se ofrecieran como voluntarios a ello menos del número de pasajeros requeridos, Viva Aerobus tratará a cualquier pasajero a quien de manera involuntaria se le niegue el abordaje de manera justa y consistente con la Parte 250 del reglamento del Departamento de Transporte de los Estados Unidos y con las políticas de prioridad en el abordaje y procedimientos contenidos en las condiciones de transportación de Viva Aerobus.

### REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

Las políticas de cancelación, reglas de viajero frecuente, configuraciones de asientos de la aerolínea y la ubicación de los servicios en la aeronave pueden encontrarse todas en el sitio web de Viva Aerobus y se proporcionarán por el Centro de Servicios de Viva Aerobus ante la solicitud que se le haga de ello.

### CAMBIOS AL ITINERARIO DEL VIAJE

Si se hace algún cambio al itinerario de viaje de un cliente Viva Aerobus notificará sin demora al cliente del cambio por cualesquiera medios disponibles para Viva Aerobus o los especificados por el cliente.

### RESPUESTA A LAS QUEJAS DEL CLIENTE

Los clientes pueden presentar quejas a Viva Aerobus mediante el envío de un correo electrónico al Departamento de Servicios al Cliente a [customerservice@vivaaerobus.com](mailto:customerservice@vivaaerobus.com) o escribiendo al Departamento de Servicios al Cliente de Viva Aerobus: Aeropuerto de Monterrey, Terminal C. Carretera Miguel Alemán Km. 24, Apodaca, Nuevo León, México, CP 66600. VivaAerobus acusará recibo por escrito de las quejas dentro de los 30 días y brindará una respuesta concreta a las inquietudes del cliente dentro de los 60 días. Las quejas realizadas a través de las redes sociales no recibirán una respuesta formal. La notificación de esta limitante será colocada en cualquier red social empleada por Viva Aerobus.

Los clientes pueden contactar la oficina ACPD para quejas y comentarios sobre los servicios de la aerolínea en conexión con los vuelos a y desde los Estados Unidos. La información de contacto de ACPD es la siguiente:

<http://airconsumer.dot.gov>

División de Aviación de Protección al Consumidor (Aviation Consumer Protection Division), C-75

Departamento de Transporte de los Estados Unidos

1200 Jersey Ave., S.E.

Washington, D.C. 20590

### SERVICIOS RELACIONADOS CON CANCELACIONES DE VUELOS

Si el vuelo de un pasajero es cancelado debido a una falta de VivaAerobus en cuanto a la operación de su vuelo de conformidad con su programación, Viva Aerobus acomodará al pasajero en el siguiente vuelo disponible al destino del pasajero. Para demoras que excedan las 3 horas se proveerá a los pasajeros con alimentos y bebidas.

Fecha de última actualización: 8 de junio de 2015