

## Plan de demoras Tarmac

Vuela Aviación S.A. denominada "Volaris", busca lograr la satisfacción de nuestros Clientes y lograr una experiencia de vuelo única. Por ello ha desarrollado este Plan de servicio al Cliente en donde damos a conocer nuestro compromiso y responsabilidad para con nuestros clientes. nuestro Plan de Servicio al Cliente se aplica en vuelos internacionales desde y hacia Estados Unidos e incluye lo siguiente:

### **Cubrir las necesidades esenciales de los Clientes durante demoras prolongadas en pista ("Plan de Demoras Tarmac")**

Volaris cuenta con un plan de demoras en rampa que aplica a todos los vuelos internacionales desde y hacia Estados Unidos. Esto aplica en vuelos que salen, llegan o que han sido desviados de su destino original.

El Plan de Demoras Tarmac de Volaris se apega a lo establecido en el título **14, parte 259 del Código de Regulaciones Federales de los Estados Unidos**.

En caso de una demora prolongada en pista, Volaris garantiza a todos sus clientes lo siguiente:

- Ninguna aeronave permanecerá más de 4 (cuatro) horas en pista sin que se permita que los pasajeros desembarquen. Lo anterior, salvo que el piloto al mando de la aeronave determine que la misma no puede dejar su posición en pista o que el Control de Tráfico Aéreo (CTA) notifique al piloto al mando que el regreso a una terminal o a cualquier otro punto de desembarque afectaría significativamente las operaciones del aeropuerto.
- Se proveerá a los pasajeros con comida adecuada y agua potable a partir de las 2 (dos) horas después de que la aeronave hubiese dejado el puente de salida (en caso de salidas) o desde el momento en que la aeronave aterrice (en caso de llegadas). Lo anterior, salvo que el piloto al mando de la aeronave considere que existan razones de seguridad que imposibiliten dicho servicio.
- Se mantendrán habilitados y funcionando los servicios sanitarios de la aeronave durante la demora.
- Se proveerá de atención médica adecuada, de ser necesaria, durante el tiempo que la aeronave permanezca en pista.
- Se cuenta con contacto adecuado con los aeropuertos de los Estados Unidos a los que Volaris opera y con los aeropuertos alternos que están autorizados a prestar servicios, independientemente del tamaño del aeropuerto.



- Se ha establecido la coordinación necesaria con las autoridades migratorias y aduaneras de los aeropuertos donde se brindarán los servicios, de forma que sea posible realizar los trámites que correspondan en caso de demora o desvío.
- El personal de tierra y tripulaciones de Volaris notificará a los pasajeros cada 30 (treinta) minutos sobre lo siguiente: a) el estatus de la demora en pista, incluyendo las razones de la demora en caso de que se conozcan; b) una vez transcurridos 30 (treinta) minutos después de la hora programada de salida, se informará a los pasajeros sobre la posibilidad de desembarcar la aeronave que se encuentre en el puente de salida u otra área de desembarque que cuente con la puerta abierta, si la posibilidad de desembarcar realmente existe.

Atentamente.

Mynor Arturo Cordon Lemos

Gerente Operativo ▪ Operaciones

+(502) 2212 6004 Ext. 4204

+(502) 4201 8421

[mynor.cordon@volaris.com](mailto:mynor.cordon@volaris.com)