

Plan de Servicio al Cliente

Vuela Aviación S.A., en adelante "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 con nuestros clientes. Nuestro Plan de Servicio al Cliente se aplica en vuelos internacionales desde y hacia Estados Unidos e incluye lo siguiente:

1. Ofrecer la tarifa más baja disponible

En Volaris ofrecemos la tarifa más baja publicada en:

- Módulos de Venta de Aeropuertos,
- Vía Telefónica
- En nuestro sitio de Internet www.volaris.com

En caso de que nuestros Clientes puedan obtener tarifas más bajas al realizar su compra a través de alguno de las vías antes listadas, Volaris informará de ello a través de todos los medios disponibles.

2. Notificar a Clientes sobre demoras, cancelaciones y desvíos

Brindaremos a nuestros Clientes información sobre demoras, cancelaciones y desvíos de los que se tenga conocimiento a través de los siguientes medios:

- Llamada telefónica
- Correo electrónico
- En la puerta de abordaje y letreros en los aeropuertos, en aquellos sitios donde la autoridad aeroportuaria lo autorice
- Por medio de nuestra tripulación y asesores de servicio en aeropuerto
- En nuestro sitio web www.volaris.com
- A través de nuestro sistema de reservaciones telefónico al requerir información

Haremos todo lo posible por brindar a nuestros Clientes información oportuna y precisa del vuelo con la mayor prontitud posible y en ningún caso mayor a 30 minutos después de conocer una modificación en el itinerario del vuelo.

Sugerencia:

Es importante brindar al momento de realizar una reservación todos los datos requeridos para que en caso de eventualidad usted pueda ser contactado. En caso de que un vuelo de Volaris se retrase/cancele o por

consecuencia de retraso o cancelación nuestros clientes pierdan sus vuelos de conexión, Volaris reacomodará los clientes afectados a la brevedad posible.

3. Entrega de Equipaje a Tiempo

En Volaris nos esforzamos por entregar su equipaje a tiempo y en caso de demora, Volaris procurará regresar su equipaje dentro de las 24 horas siguientes a la llegada de su vuelo.

En caso de daño o faltante de artículos en su equipaje, deberá efectuar su reclamo inmediatamente después de haberlo recibido en la sala de llegadas (o área estéril) y percatarse de la irregularidad al momento de la entrega. Nuestros Embajadores de Servicio al Cliente están disponibles para apoyarlo. Consulte nuestros Contratos de Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros para conocer qué artículos no debe llevar en su equipaje documentado.

En caso de demora en nuestros vuelos internacionales, la responsabilidad de Volaris estará limitada de acuerdo con lo establecido en el Convenio de Montreal.

En caso que:

- **Su equipaje no se encuentre en el área de reclamo:** Le pedimos acudir con nuestros embajadores para llenar el *Reporte de Irregularidades de Equipaje (PIR)*, para iniciar la búsqueda del mismo inmediatamente.

Nota: Este debe ser llenado antes de salir del área de reclamo de equipaje. En vuelos de conexión el reporte se levanta en el destino final del cliente, siempre y cuando dichas rutas estén en una misma reservación.

- **No podamos localizar su equipaje:** Debe acudir al Aeropuerto a llenar un **Formulario de Reclamo Formal de Equipaje** o si lo prefiere, escanear y enviar vía correo electrónico dicho formulario con la información correspondiente lleno y firmado. Puede descargar el formulario en nuestra página de internet en la sección de [Información legal](#).

Nota: El formulario deberá entregarse dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que se produjo el extravío del equipaje.

- **No hayamos podido localizar su equipaje** y haya presentado el Formulario de Reclamo Formal de Equipaje correspondiente, procederemos con el pago de indemnización de su equipaje y dicha compensación será de acuerdo con lo establecido en el Título 14, parte 254.5 del Código de Regulaciones Federales de los Estados Unidos de América ("CFR") y las leyes internacionales aplicables.

Para cualquier duda puede dirigirse al correo equipajes.cc@volaris.com

Sugerencia:

Es importante seguir las siguientes recomendaciones para facilitar la búsqueda en caso de demora:

- Colocar una etiqueta de identificación de equipaje, en todas las piezas que transporte, con sus datos personales (Nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, teléfono o móvil)
- Verificar que su contraseña de equipaje tenga su nombre y destino correcto
- Conservar sus recibos de reclamo de equipaje
- Cuando recoja su equipaje, verifique que la etiqueta coincida con la contraseña que le entregaron en el mostrador al momento de documentar
- Presentar el reporte de reclamo antes de salir del área de reclamo de equipaje del Aeropuerto
- Al abordar el vuelo lleve consigo identificaciones, llaves, dinero en efectivo, artículos de valor, medicamentos, alimentos perecederos, tarjetas bancarias, joyas, productos electrónicos como laptop, cámaras, celulares, iPod así como documentos personales o de negocios

4. Permitir cancelación de reservaciones

En Volaris le ofrecemos la opción de cancelar su reservación, en vuelos desde y hacia Estados Unidos siempre y cuando cumpla los siguientes requisitos:

- El tiempo para cancelarlo no sea mayor a 24 (veinticuatro) horas a partir de la compra
- La reservación fue hecha con 7 (siete) días o más de anticipación a partir de la fecha de salida de su vuelo
- La solicitud de cancelación debe hacerse vía telefónica

5. Proporcionar con prontitud el reembolso de boletos

En Volaris los boletos y cargos asociados a la compra no son reembolsables.

En caso de contar con un reembolso por alguna cancelación de vuelo o se produzca una situación extraordinaria, el reembolso se realizará en los siguientes plazos:

- Para pago en efectivo o mediante cheque dentro de los 20 (veinte) días siguientes a partir de la solicitud de reembolso.
- Para pago mediante tarjeta de crédito o débito dentro de los 7 a 21 días hábiles
- Todo reembolso se realizará a la misma forma de pago

Los plazos establecidos en el párrafo anterior comienzan a correr después de la fecha en que la solicitud completa con los documentos aplicables fue recibida.

Nota: Dependiendo el banco emisor de la tarjeta pueden pasar varios días antes de que aparezca la cantidad abonada en su cuenta. De acuerdo con su ciclo personal de facturación, podrá ver el reembolso en su próximo estado de cuenta o en el de dos meses posteriores.

En Volaris ofrecemos a nuestros clientes en caso de cancelaciones imputables a Volaris, el reembolso del precio del boleto así como los cargos cobrados al pasajero por servicios opcionales que el cliente no pudo usar debido a la sobreventa de boletos o la cancelación del vuelo. La tarifa será devuelta en su método de pago original como primera opción.

Sugerencias:

Para ingresar una aclaración puede dirigirse:

- Directamente al Aeropuerto
- A nuestro *Call Center*
- O al correo tuexperiencia@volaris.com

6. Atender adecuadamente a Clientes con discapacidad y otras necesidades especiales, incluso durante retrasos en pista

En Volaris nos esforzamos por brindar a nuestros clientes con discapacidad, necesidades especiales o menores sin acompañar el servicio y atención que requieren para que puedan disfrutar de su viaje.

Nota: Es importante notificar desde la compra de boletos los requerimientos especiales que necesite para poder atenderlo adecuadamente únicamente para los casos siguientes:

- a) Pasajeros que utilicen oxígeno médico para uso a bordo de la aeronave si va a utilizarse en el vuelo.
- b) Uso de incubadoras si el servicio puede ser utilizado a bordo del vuelo.
- c) Uso de respirador y conexión del mismo a bordo de la aeronave.
- d) Uso de camilla a bordo de la aeronave, siempre y cuando el servicio esté disponible en el vuelo.
- e) Uso de silla de ruedas eléctrica cuando la aeronave cuente con menos de 60 asientos.
- f) Provisión de la empresa de transporte de llevar materiales peligrosos de batería para una silla de ruedas o cualquier aparato de asistencia.
- g) Transporte con silla de ruedas que no cuente con un baño accesible.

Los pasajeros que se auto-identifiquen como personas con discapacidad o que requieran tiempo adicional para abordar deben tener prioridad para abordar, para lo cual deben presentarse en la sala de abordaje y manifestar su deseo de abordar con preferencia. De esta manera, se garantiza el tiempo suficiente para almacenar sus herramientas de accesibilidad y sentarse de manera segura. Algunos de los servicios que brindamos son los siguientes:

- Servicio de Silla de Ruedas en el Aeropuerto, durante el abordaje y descenso
- Asistencia para:

- Menores sin Acompañar* y Adultos Mayores*
 - Personas con discapacidad visual, auditiva, cognitivas o movilidad reducida
- Durante las diferentes etapas de vuelo, desde el inicio y hasta el final.

- Tomamos en cuenta sus necesidades durante retrasos en pista
- Contamos con Embajadores de Servicio al Cliente en cada Aeropuerto, que aseguran el cumplimiento de los servicios mencionados

*Servicio con cargo establecido

Nota: Para mayor información sobre los servicios que brindamos consultar nuestra página web www.volaris.com en la sección Servicios Especiales o a través de nuestro *Call Center*.

7. Cubrir las necesidades esenciales de los Clientes durante retrasos prolongados en pista. "Tarmac Delay"

Volaris cuenta con un plan de demoras en rampa que aplica a todos los vuelos internacionales desde y hacia Estados Unidos. Este plan 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 y puede ser consultado en la siguiente liga: <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/textidx?SID=01b76497f6fd1ac4235e83c83d78ae32&mc=true&node=pt14.4.259&rgn=div5>

8. Atención a Clientes por negación de abordaje con imparcialidad y consistencia en caso de sobreventa

Ante la negación de abordaje por causa de sobreventa, todo cliente será compensado y tratado por Volaris de manera justa y consistente.

En caso de sobreventas, Volaris procederá a lo siguiente:

- Consultar entre sus clientes si existen personas dispuestas a ceder su asiento a cambio de una compensación (de acuerdo con la regulación aplicable) y viajar en un vuelo posterior.
- En caso de no cubrirse el faltante de asientos a través del cambio voluntario, se denegará el abordaje a pasajeros de acuerdo al criterio de prioridad de abordaje (el último cliente que se registró sería removido del vuelo).
- El cliente cuyo abordaje sea denegado por sobreventa será atendido y compensado de acuerdo con lo establecido en el Título 14, parte 250 del C.F.R.

Las compensaciones dependen de los tiempos en que tarde Volaris en realizar los arreglos correspondientes para el transporte aéreo de los clientes a su destino:

- De 0 a 1 hora: no se brinda compensación.
- 4 horas: 200% de la tarifa, con un límite de \$675.
- Más de 4 horas: 400% de la tarifa, con un límite de \$1.350

Para efectos de compensación, el DOT ha considerado que la "tarifa" debe entenderse como el precio pagado por el transporte aéreo, incluyendo los impuestos y otras cargas procedentes. Además, se ha interpretado que deben compensarse totalmente aquellos servicios opcionales por los que hubiese optado el pasajero (*ancillaries*).

Sugerencias:

Las siguientes sugerencias le permitirán mejorar su experiencia de viaje:

- Llegar al Aeropuerto por lo menos:

Tipo de Vuelo	Tiempo sugerido, antes de la salida del vuelo			
	Con Pase de Abordar		Sin pase de Abordar	
	Sin Equipaje	Con Equipaje	Sin Equipaje	Con Equipaje
Nacional	30 min*	1 hora 30 min	60 min	2 horas
Internacional	45 min*	2 horas	1 hr 30 min	3 horas

*Presentarse en Sala de última Espera

- Las reservaciones están sujetas a cancelación sin aviso si el Cliente no está presente en Sala de Última Espera:
 - o 30 minutos antes de la salida para vuelos nacionales
 - o 45 minutos antes de la salida para vuelos internacionales

Al momento de confirmar la compra le proporcionaremos la información de su viaje junto con los términos y condiciones aplicables de acuerdo con la tarifa que adquirió, misma que puede encontrar en nuestro Contrato de Transporte ubicado en la parte de [Información Legal](#) dentro del sitio web www.volaris.com

En Volaris es muy importante que nuestros Clientes cuenten con una experiencia de viaje única por lo que le proporcionamos la información necesaria en los diferentes puntos de servicio con los que contamos:

- Aeropuertos
- Módulos de Venta
- Call Center en:
- O nuestro sitio web www.volaris.com

Cuando surja un cambio en su itinerario, se hará todo lo posible por contactarlo vía telefónica o por correo electrónico antes de la fecha de su viaje. En caso de no localizarlo en los medios antes descritos, la información se le proporcionará en el momento de la documentación.

9. Políticas de Cambio de Itinerarios, cancelaciones configuración de asientos y baños de las aeronaves



En Volaris es posible realizar cambios de itinerario hasta 4 horas antes a la salida del vuelo. Estos podrán realizarse vía *Call Center* o desde el sitio web en Administra tu viaje, eligiendo la opción [Cambia tu boleto](#)

La cancelación de reservaciones es posible sin cargo alguno, siempre y cuando éstas se realicen dentro de las 24 horas siguientes a que las mismas han sido hechas siempre que la reservación sea hecha con al menos una semana de anticipación a la salida del vuelo.

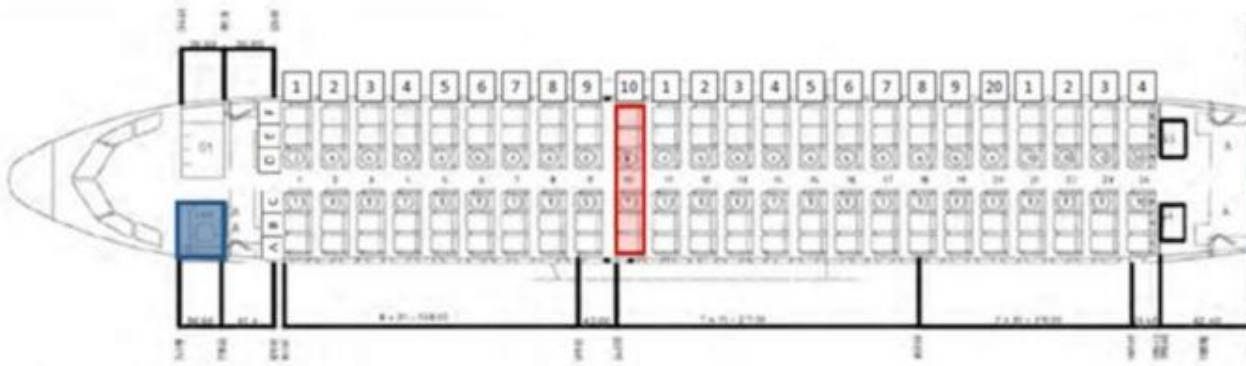
Las políticas de cambios y cancelaciones se encuentran disponibles en www.volaris.com en la sección de [Preguntas frecuentes](#)

El mapa de configuración de asientos está disponible durante el proceso de compra, al adquirir opcionales y al momento de imprimir el pase de abordar. La configuración general de los equipos es la siguiente (los equipos VOI, VOL, VOC, VOY y VOZ cuentan con una configuración diferente) donde:



-  Baños
-  Salida de emergencia

Airbus 319



10. Asegurar la respuesta adecuada a la queja de los Clientes

En Volaris todos nuestros Clientes son muy importantes por lo que sus comentarios, sugerencias y quejas sobre nuestro servicio son bien recibidos.

Usted puede ponerse en contacto con Volaris respecto a una queja en las siguientes vías:

- A bordo la tripulación le proporcionara un formulario denominado *Tu Experiencia Volaris*, mismo que puede entregar durante el vuelo o en el Aeropuerto Vía Telefónica
- En nuestra página web puede llenar el formulario denominado [Cuéntanos tu Experiencia](#) en la sección de contáctanos.
- En el Call Center
- Vía e-mail al correo tuexperiencia@volaris.com
- Por escrito a la siguiente dirección: Sabana Business Center piso 10, Blvd. Rohrmoser, Mata Redonda.San José, Costa Rica C.P. 10108.

Daremos confirmación de haber recibido su queja 30 días posteriores a su recepción por escrito y 60 días posteriores a la recepción, enviaremos una respuesta sustancial.

11. Identificar los servicios para mitigar las inconveniencias de Clientes como resultado de cancelaciones o conexiones incorrectas



En caso de una cancelación, falla en conexión o demora prolongada ocasionada por Volaris ofreceremos comodidades y servicios para minorizar el impacto a nuestros Clientes, como:

- Cambiar las reservaciones a vuelos alternativos como sea posible. Estos vuelos pueden ser directos o en conexión a otra ciudad
- Si no existieran alternativas el mismo día ofreceremos una noche en un hotel para Clientes que no vivan cerca del Aeropuerto, así como alimentación y servicio de llamadas telefónicas

Nota: No podremos proveer los servicios antes mencionados, si la cancelación se debe a:

- Condiciones Climáticas severas
- Decisiones de Control de tránsito aéreo
- Decisión del cliente
- Situaciones ajenas a la aerolínea
-

Intentaremos ponernos en contacto con Usted, a través de la información que nos proporcionó en su reservación, cuando surja una cancelación anticipada.

Sugerencias:

Es importante considerar los siguientes puntos durante su viaje:

- Empacar medicinas en su equipaje de mano

Cada embajador, responsable de las actividades identificadas en el plan de servicio, implementa las revisiones para el cumplimiento de las actividades presentadas y resguarda la información en caso de que sea requerida hasta dos años posteriores.