

## Plan de demoras Tarmac

Vuela El Salvador, S.A. de C.V., 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 ante usted.

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 retrasos prolongadas 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. Esto aplica en vuelos que salen, llegan o que han sido desviados de su destino original.

El Departamento de Transporte de Estados Unidos de América (DOT) establece la regla para atención a Clientes en la cual nos basamos de acuerdo al 14 CFR 259, y la cual se menciona en nuestro plan abajo mencionado.

Nuestro plan garantiza que proveeremos sanitarios en buenas condiciones y un doctor en caso de que se requiera. También cumplimos con los requerimientos de demoras del Departamento de Transportes de Estados Unidos (DOT).

- Después de dos horas de que la aeronave haya salido del edificio terminal o de que haya aterrizado, Volaris debe de proveer comida y agua potable para beber.
- Después de cuatro horas de que la aeronave haya salido del edificio terminal o de que haya aterrizado, se les ofrecerá a los clientes la opción de desembarcar a menos que el Piloto al mando determine que la aeronave no puede dejar su posición en el TARMAC o Control de Tráfico Aéreo (ATC) notifique al Piloto al mando que el regreso a la Terminal o desembarcar en algún otro punto afectaría significativamente las operaciones del aeropuerto.

Estos planes están coordinados con las autoridades aeroportuarias para asegurar la correcta aplicación. Nuestro personal de tierra y Tripulaciones realizarán anuncios cada 30 minutos para informar:

- La causa de la demora y el tiempo estimado de salida
- El tiempo estimado de abordaje
- 4 horas de espera a bordo ofreceremos a nuestros Clientes la opción de desembarcar

Volaris tiene planes coordinados con agencias del Gobierno incluyendo Aduana, Migración y la transportación a cada aeropuerto para cumplir con los requerimientos mínimos de espera, así como servicios a las aeronaves y suministros.