

## Plan de servicio al cliente

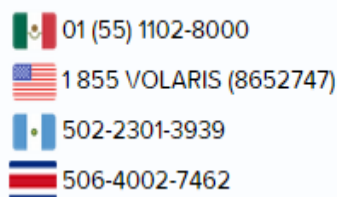
Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V., denominada Volaris, busca lograr la satisfacción de nuestros Clientes y lograr una experiencia de vuelo única. Por ello ha desarrollado este Plan de servicio al Cliente en donde damos a conocer nuestro compromiso y responsabilidad ante Usted.

Nuestro Plan de Servicio al Cliente se aplica en vuelos internacionales desde y hacia Estados Unidos e incluye lo siguiente

### 1. Ofrecer la tarifa más baja disponible

- En Volaris ofrecemos la tarifa más baja publicada en:
- Módulos de Venta de Aeropuertos
- Vía telefónica

#### LLÁMANOS SIN COSTO



- En nuestro sitio de Internet [www.volaris.com](http://www.volaris.com)

**Nota:** Algunas promociones en Internet no son accesibles en los otros medios citados y sólo se pueden adquirir vía web.

**Sugerencia:** Al adquirir su reservación con anticipación se le garantiza una tarifa muy económica sobre todo en temporadas vacacionales o días festivos.

### 2. Notificar a Clientes sobre demoras, cancelaciones y desvíos conocidos

Brindaremos a nuestros Clientes información sobre demoras, cancelaciones y desvíos conocidos, vía:

- Telefónica
- Correo Electrónico
- En aeropuertos, incluyendo aquellos en USA, en la puerta de abordaje y en letreros controlados por el aeropuerto (Donde lo permita el aeropuerto)
- Por medio de nuestra Tripulación y asesores de servicio en aeropuerto
- En nuestro sitio Web
- 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.

Si un vuelo de Volaris:

- Se retrasa
- Se cancela
- Por demora o cancelación pierde un vuelo en conexión

Volaris reacomodará a 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, entregárselo en un lapso de 24 horas después de 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 vuelos nacionales, Volaris ofrece \$250 MXN por día (hasta un límite de 3 días) a pasajeros cuyo equipaje se demore para ayudar con los gastos inmediatos. Para vuelos internacionales, la responsabilidad de Volaris estará limitada de acuerdo a lo establecido en el Convenio de Montreal.

En caso que:

- **Su equipaje no esté 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 por medio del **Formulario tu experiencia** <https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es> dicho formulario previamente llenado y firmado. Esta forma la puede localizar en nuestra página de internet en la sección de Información legal.

**Nota:** Esta forma deberá entregarse dentro de los 30 (treinta) días siguientes a los que el equipaje no llegó.

- **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 a las leyes aplicables.

Para cualquier comentario puede levantar un ticket a través de la siguiente liga: <https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es>

#### **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, iPods 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 cuente con siete días o más de anticipación a la fecha de salida de su vuelo
- La cancelación de la reservación del cliente se haga vía telefónica a petición del cliente

## 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 situación extraordinaria se realizará en los siguientes plazos:

- Tarjetas de Crédito, débito y pago a terceros de 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

**LLÁMANOS SIN COSTO**

 01 (55) 1102-8000

 1 855 VOLARIS (8652747)

 502-2301-3939

 506-4002-7462

- O a <https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es>

## 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 menore 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.

El DOT ha determinado que los pasajeros que se autoidentifiquen como personas con discapacidad o que requieran tiempo adicional para abordar deben tener prioridad para abordar, para lo cual deben presentarse en la sala y dar aviso de que deben abordar primero a efecto de contar con tiempo y espacio suficiente para almacenar sus herramientas de accesibilidad y sentarse de manera segura. Algunos de los servicios que brindamos son:

- 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](http://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 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 parte 259, el cual se describe a continuación.

Nuestro plan garantiza el proveer baños en condición de operación normal y médico de ser necesario. También cumpliremos con los requerimientos establecidos por DOT en caso de demoras:

- No más de 2 horas, después de que la aeronave haya salido de la puerta de embarque o aterrizado, Volaris proporcionará alimentos y agua
- No más de 4 horas, después de que la aeronave haya salido de la puerta de embarque o aterrizado, ofreceremos a nuestros Clientes la opción de bajar del avión. A menos que el Piloto al mando determine que por razones de seguridad el avión no puede abandonar su posición en la pista o el Control de Tráfico Aéreo indique que regresar a la terminal o a otro punto de desembarque afectaría considerablemente las operaciones del Aeropuerto

Estos planes están coordinados con las Autoridades Aeroportuarias correspondientes para su adecuada aplicación.

Para mantenerlo informado, nuestro personal en tierra y la tripulación harán anuncios cada 30 minutos para reportar:

- Causa de la demora y horario de salida estimado
- Tiempo planeado para el abordaje
- Si los pasajeros tienen la oportunidad de desembarcar antes de 4 horas de haber salido de la puerta de embarque o aterrizado

En cada aeropuerto se tienen planes coordinados con autoridades gubernamentales y organismos (incluyendo Aduanas, Patrulla Fronteriza y la Administración de Seguridad del Transporte por sus siglas en inglés TSA) para cumplir con los requisitos de tiempo de espera, suministro y servicio de la aeronave.

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

En el caso de una sobreventa se llevan ciertas políticas establecidas para minorizar las inconveniencias que una sobreventa ocasiona.

Si a un Cliente se le niega el embarque debido a un vuelo sobrevendido, éste será compensado y tratado de manera justa y consistente.

Los pasos a seguir en caso de una sobreventa son los siguientes:

Solicitar voluntarios primero, que estén dispuestos 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 haber suficientes voluntarios, se denegará el abordaje a pasajeros de acuerdo al criterio de prioridad de abordaje (el último cliente que se registró sería removido del vuelo).

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 \$775 USD.
- Más de 4 horas: 400% de la tarifa, con un límite de \$1,550 USD.

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:
- 30 min. para vuelos nacionales
- 45 min. 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 a 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](http://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:

**LLÁMANOS SIN COSTO**

 01 (55) 1102-8000

 1 855 VOLARIS (8652747)

 502-2301-3939

 506-4002-7462

- O nuestro sitio web [www.volaris.com](http://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 Cancelación, 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

Las políticas de cambios y cancelaciones se encuentran disponibles en [www.volaris.com](http://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

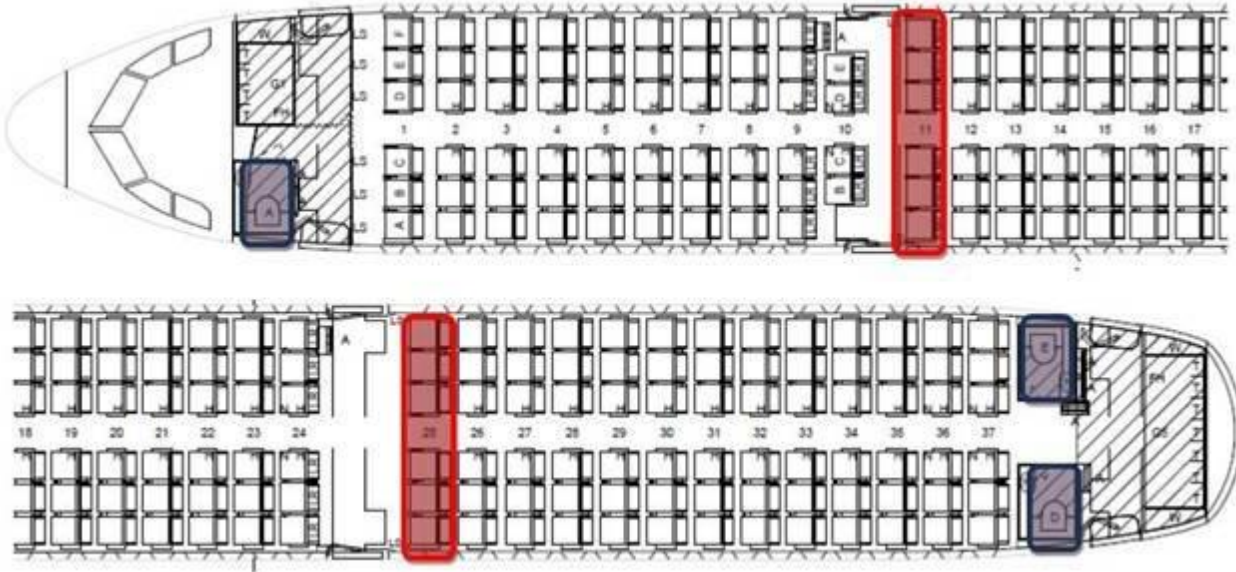
### Airbus 319



### Airbus 320



## Airbus 321



## 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 través de nuestro código QR disponible en mostradores de aeropuertos o ingresando a la siguiente liga: <https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es>
- En nuestra página Web puede llenar el formulario denominado Cuéntanos tu Experiencia en la sección de contáctanos
- En el Call Center:

### LLÁMANOS SIN COSTO



01 (55) 1102-8000



1 855 VOLARIS (8652747)



502-2301-3939



506-4002-7462

- Por escrito a la siguiente dirección: Antonio Dovalí Jaime 70 Torre B, Piso 13 Col. Zedec Santa Fe C.P. 01210 México D.F.

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:

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 que sea requerida hasta dos años posteriores.

\*Sujeto a normas de la TSA.