

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/Permisionario: Concesionaria Vuela
Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (en adelante
"Volaris")

Vigencia:

A partir de su
registro

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

1.1. En los casos de demoras atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea inferiores a 4 horas para el otorgamiento de las compensaciones, se observará lo dispuesto en los puntos 2 y 3 de la presente política, según resulte aplicable al caso en concreto del pasajero.

1.2. Tratándose del otorgamiento de indemnizaciones en los casos que resulten legalmente aplicables en demoras atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea superiores a 4 horas, así como en sobreventa de boletos o cancelaciones de vuelo atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea, los pasajeros podrán obtener la compensación correspondiente por medio de solicitud a través de Call Center, levantando un ticket por medio de <https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es> y/o por conducto del Jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, quienes le solicitarán la información correspondiente para completar el formulario correspondiente. Todas las indemnizaciones serán otorgadas al pasajero dentro de los 10 días posteriores a la fecha en que se realice la solicitud.

2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:

2.1. En los casos de demoras atribuibles a la aerolínea superiores a 1 hora e inferiores a 4 horas, será otorgado al pasajero un descuento para un vuelo posterior y hacia cualquier destino a través de un saldo electrónico (en adelante Voucher Electrónico), que podrá aplicar como descuento en la tarifa del boleto acorde a los montos y supuestos siguientes:

- I. En demoras superiores a 1 hora e inferiores a 2 horas, se le otorgará al pasajero afectado un Voucher Electrónico por un valor de \$50.00 MXN o su equivalente en moneda extranjera, como compensación.
- II. En demoras superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas, se le otorgará al pasajero afectado un Voucher Electrónico por un valor de \$250.00 MXN o su equivalente en moneda extranjera, siempre que el equivalente al 7.5% del precio del boleto sea inferior a la cantidad indicada. Si el 7.5% el monto del boleto del pasajero resulta mayor a \$250.00 MXN o su equivalente en moneda extranjera, se le otorgará al pasajero afectado un Voucher Electrónico por el monto correspondiente al 7.5% del valor del boleto de transporte aéreo comprado. Asimismo, cuando se dé la demora mencionada en el presente párrafo, se brindará alimentos de conformidad a lo estipulado en el punto 3 de la presente política.

2.2. En el caso de demoras superiores a 4 horas por causas atribuibles únicamente a la aerolínea, así como tratándose de sobreventa de boletos o cancelaciones de vuelo por responsabilidad atribuible exclusivamente a la aerolínea, el pasajero, a su elección, podrá acceder a alguna de las siguientes opciones:

- a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los literales a) y c) anteriores, para los vuelos con origen en Estados Unidos, México, Guatemala, El Salvador y Perú la aerolínea deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

En los casos de los literales a) y c) anteriores, para los vuelos con origen en Costa Rica, la aerolínea podrá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado de hasta el cincuenta por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje, dependiendo de los daños causados y que sean acreditados por el pasajero. Para ello, el pasajero deberá efectuar la reclamación dentro de los 8 días siguientes a la fecha en la que ocurrió la demora, cancelación o sobreventa.

En los casos de los literales a) y c) anteriores, para los vuelos con origen en Colombia, la aerolínea deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al treinta por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

2.3. El Voucher Electrónico, referido en el presente capítulo contará con las siguientes características:

- Es intransferible y a nombre del pasajero afectado por la demora o cancelación de vuelo.
- A partir de que el pasajero reciba el Voucher Electrónico, contará con 180 días naturales para hacerlo válido (vía telefónica desde México 01(55) 1102-8000, desde Estados Unidos 1855 VOLARIS (8652747), desde Guatemala 502-2301-3939, Costa Rica 506-4000-0229, desde El Salvador 503-2504-5540, desde

Colombia: (57) 1508 7278, desde Perú: 51-16449040 o página web de Volaris www.volaris.com) y para viajar dentro de los 12 meses siguientes a la fecha de reservación, en la contratación de cualquier vuelo en las rutas operadas por la aerolínea.

- Solamente puede utilizarse una vez y su monto no es acumulable. Por lo anterior, si al momento de realizar una reservación no se utiliza el monto total del mismo, el remanente se pierde. En caso de que la tarifa área sea mayor al monto del Voucher Electrónico, el pasajero deberá cubrir la diferencia a su cargo.
- El monto del Voucher Electrónico no es acumulable con otras promociones u otros Vouchers Electrónicos, por lo que sólo podrá ser utilizado un Voucher Electrónico a la vez por reservación.
- Aplica únicamente para el pago de tarifa aérea, por lo que no aplica para el pago de impuestos, tarifa de uso de aeropuerto y/o servicios adicionales.
- No aplica para viajar en puentes, días festivos y/o temporadas altas asignadas por Volaris, mismas que son publicadas en www.volaris.com
- El monto del Voucher Electrónico no es canjeable por dinero en efectivo, bien, producto o servicio distinto al descrito en las presentes políticas.
- Una vez redimido el monto del Voucher Electrónico conforme a las presente políticas, no podrá solicitarse su devolución o reintegro.

Para solicitar el otorgamiento del Voucher Electrónico, el pasajero tendrá a su disposición por medios electrónicos y/o a través del Jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, los formularios para solicitar su descuento, y le será proporcionada la dirección de correo electrónico o liga de internet, mediante la cual el pasajero deberá enviar el formulario y la documentación que deberá adjuntar al mismo, debidamente llenado y completado con la documentación solicitada en el formulario a efecto de obtener el Voucher Electrónico correspondiente.

El pasajero recibirá dentro del plazo de 10 días naturales siguientes al envío por parte del pasajero del formulario completamente llenado con la información y documentación solicitada, el Voucher Electrónico correspondiente. El Voucher Electrónico será otorgado cuando legalmente sea procedente.

2.4. En el supuesto contemplado en el literal b) del numeral 2.2. anterior, la aerolínea tendrá disponible para los pasajeros que así lo soliciten, una red wi-fi para la realización de llamadas y envío de correos electrónicos conforme a la disponibilidad existente en la infraestructura del aeropuerto. En caso de que el pasajero no cuente con medios de comunicación propios, el Jefe de Aeropuerto/Asesor Lead y/o personal encargado del área de atención al pasajero, previa solicitud del pasajero, otorgarán a este último las facilidades necesarias para la realización de llamadas y envío de correos electrónicos.

3. Alimentos y Bebidas:

Tratándose de demoras de vuelo superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas por causas atribuibles exclusivamente a la aerolínea, así como en el supuesto contemplado en el inciso b) del numeral 2.2. anterior, se proporcionará a los pasajeros afectados que así lo soliciten, alimentos y bebidas, para tal efecto el Jefe de Aeropuerto/Asesor Lead o encargado del módulo de atención al pasajero proporcionará a los pasajeros un vale de alimentos y bebidas canjeables en establecimientos del aeropuerto donde se haya originado el vuelo demorado, o bien, serán proporcionados directamente al pasajero afectado conforme a lo siguiente:

- a) Los alimentos y bebidas, o bien el vale de alimentos y bebidas, serán proporcionados a todos aquellos pasajeros afectados en la sala de última espera del aeropuerto o bien en los módulos de atención al pasajero en los distintos aeropuertos nacionales donde se haya originado el vuelo demorado por causas atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea.
- b) En el caso de aeropuertos en los que la aerolínea tenga acuerdos comerciales con los establecimientos que proporcionan alimentos dentro del aeropuerto, la aerolínea otorgará un vale para alimentos por pasajero afectado por el valor de \$150.00 MXN o su equivalente en moneda extranjera, mismo que podrá ser canjeable a partir del momento de su entrega al pasajero y hasta dentro de las 24 horas siguientes, en los distintos establecimientos que la aerolínea le indique, ubicados en el Aeropuerto donde se haya originado el vuelo afectado.
- c) En el caso de aeropuertos en que la aerolínea no cuente con los acuerdos comerciales con los establecimientos o bien no estén disponibles, la aerolínea proporcionará directamente los alimentos y bebidas consistente en una bebida (no alcohólica) y un aperitivo (snack) por pasajero afectado.

4. Hospedaje:

Sólo en el supuesto contemplado en el inciso b) del numeral 2.2. anterior, la aerolínea otorgará, según corresponda, alojamiento en el hotel y transporte terrestre desde y hacia al aeropuerto correspondiente, a través de los establecimientos que la aerolínea determine por medio de hoteles y transportistas que comercialicen servicios a precios regulares y/o de bajo costo y/o clase turista. Ningún servicio de hotel o transporte señalado en el presente punto será proporcionado bajo conceptos V.I.P., bussines class, luxury o cualquier otro similar.

El pasajero solicitará al Jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, el alojamiento y transporte correspondiente, y deberá llenar los formatos o formularios que le indique la aerolínea para su otorgamiento.

5. Políticas adicionales:

No aplica.

Otras Disposiciones:

1- Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.

2. El pasajero tiene derecho a cancelar su vuelo y solicitar la devolución del boleto, siempre y cuando le informe a Volaris conforme a los plazos establecidos en nuestras políticas dependiendo del origen del vuelo y siempre que no haya realizado la documentación del vuelo, ya sea por medios electrónicos o en el aeropuerto, de lo contrario no procederá la devolución. Para más información, se puede consultar nuestros Términos y Condiciones Cancela Tu Reservación, publicados en nuestro sitio web.

La presente política estará a disposición de los pasajeros en la página de internet: www.volaris.com, así como en el área de atención de pasajeros de la aerolínea ubicados en los aeropuertos.