

Derechos del pasajero

- **Precios y Tarifas:** El Pasajero tiene derecho a que el precio que observe del boleto incluya todos los conceptos base, incluyendo impuestos. Los cargos de productos y/o servicios podrán variar por ruta y el detalle del precio lo podrá ver o solicitar durante el proceso de reservación. El precio publicado no incluirá Servicios Adicionales.
- **Información y Publicidad:** El Pasajero tiene derecho a que toda la información y publicidad de los servicios brindados por Viva Aerobus sea exacta, veraz, comprobable y clara sin inducir al error o a la confusión. Dicha publicidad la podrá encontrar, en todo momento, en nuestro Sitio en Internet, en nuestras redes sociales, o, si así lo desea podrá comunicarse vía telefónica a nuestro Call Center y/o podrá acudir de manera personal a nuestras Viva Tiendas y/o Puntos de venta.
- **Discapacidad:** Los Pasajeros con discapacidad tendrán derecho a transportar instrumentos inherentes a su condición sin cargo adicional, siempre y cuando no se comprometa la seguridad de la aeronave, ni de los demás pasajeros, además dichos instrumentos deberán cumplir con las normas de seguridad y con los Términos y Condiciones de Viva Aerobus.
- **Infante (toda persona menor de 2 años a la fecha del Vuelo programado):** Viva Aerobus permite que un Pasajero mayor de edad pueda transportar a un Infante sin costo adicional, pero sin derecho a Asiento ni franquicia de Equipaje. No obstante lo anterior, el Pasajero podrá transportar una carriola como parte de su Equipaje Documentado y se expedirá un Boleto y Pase de Abordar al Infante.
- **Cambios de itinerario:** Viva Aerobus deberá informar al Pasajero vía correo electrónico cualquier cambio en su Reservación, incluyendo cambios de fecha y horario, con al menos 24 horas de anticipación a la salida programada del Vuelo. En aquellos casos en los que dichos cambios ocurran dentro de un plazo menor al aquí señalado, Viva Aerobus avisará de dicho cambio a la brevedad posible.
- **Conexión:** En vuelos de Conexión los Pasajeros podrán hacer uso de cualquiera de los vuelos contratados en su Reservación, sin importar que no haya utilizado uno de ellos.
- **Aterrizaje en lugar distinto:** Si, por causa de fuerza mayor o caso fortuito se aterriza en lugar distinto al destino originalmente contratado, el Pasajero tendrá derecho a ser trasladado en el medio de transporte más rápido disponible al lugar de destino original.
- **Devolución del costo del Boleto:** El Pasajero tiene derecho a cancelar sin cargo alguno su Reservación, siempre y cuando lo solicite dentro de las 24 horas siguientes a la compra de su Reservación y con al menos 7 (siete) días previos a la fecha de vuelo.

Derechos del pasajero

- **Equipaje:** Nuestros Pasajeros tienen derecho a transportar 25 kilogramos de Equipaje Documentado sin costo, y hasta dos piezas que no excedan en conjunto 10 kilogramos como Equipaje de Mano en vuelos nacionales e internacionales. No obstante, los Pasajeros que decidan viajar sin Equipaje Documentado, podrán solicitar le sean aplicadas las tarifas preferenciales que tenga disponibles Viva Aerobus para tal efecto. Aquellos Pasajeros que se presenten con una maleta con un peso superior al contratado (ya sea de 25kg o el peso contratado según la modalidad preferencial elegida), éstos se harán acreedores al pago de una penalización por exceso de peso en Equipaje, la cual se encuentra publicada en la página <https://www.vivaaerobus.com/mx/volar-con-viva/consulta-nuestros-cargos>. En caso de llevar Equipaje Documentado, el pasajero tiene derecho a recibir un comprobante por cada pieza de Equipaje Documentado.
- **Pago de Indemnizaciones:** El pago de las Indemnizaciones a las que se refiere la Política de Compensación de Viva Aerobus, se realizarán dentro de los 10 días naturales siguientes a aquel en el que el Pasajero hizo su reclamación, excepto aquellas Indemnizaciones derivadas de alimentos y hospedaje, las cuales serán proporcionadas de conformidad con lo establecido en las Políticas de Compensación.

Términos y Condiciones. Los Términos y Condiciones que rigen el servicio entre el Pasajero y Viva Aerobus se encontrarán al alcance de todos nuestros Pasajeros a través de nuestro Sitio en Internet <https://www.vivaaerobus.com/mx/info/terminos-y-condiciones-completos>, así como en nuestros Canales de Venta, en los Módulos de Atención y en los Aeropuertos donde Viva Aerobus presta sus Servicios. El Pasajero tiene la obligación de leer, conocer y observar los Términos y Condiciones del Servicio.

- **Módulos de atención:** Viva Aerobus cuenta con módulos de atención en todos los Aeropuertos en los que opera, para atención y beneficio de nuestros Pasajeros.
- **Animales domésticos:** Viva Aerobus podrá transportar a las mascotas de sus Pasajeros siempre y cuando se cumplan con las condiciones establecidas en nuestros Términos y Condiciones.
- **Equipaje Dañado:** Aquellos Pasajeros que sufran la destrucción o avería de su Equipaje de Mano tendrán derecho a una Indemnización equivalente a 80 Unidades de Medida de Actualización (UMA's) y por pérdida o avería de Equipaje Documentado a una Indemnización de 150 UMA's. Viva Aerobus no será responsable de los daños que se ocasionen por saqueos o robo de objetos de valor en su Equipaje Documentado o por i) vicios propios de los bienes o productos, o por embalajes inadecuados; ii) cuando el Equipaje por su propia naturaleza sufra deterioro o daño total o parcial, siempre que se haya cumplido con el tiempo de entrega y; iii)

Derechos del pasajero

cuando los bienes se transporten en vehículos no idóneos.

El Pasajero podrá contratar un seguro adicional para proteger su Equipaje Documentado, dicho seguro será operado por una institución de seguros debidamente acreditada y regulada según la legislación aplicable, por lo que dicha institución de seguros será la única responsable sobre cualquier controversia relacionada con dicho seguro.

Retraso y demora, cancelación y sobreventa:

- **Retraso y demora:** En caso de retraso imputable a Viva Aerobus nuestros Pasajeros tendrán derecho a ser Indemnizados de conformidad con nuestra Política de Compensación y cuyo resumen de las condiciones más relevantes se encuentra en la tabla que se agrega más adelante.
- **Cancelación:** En cancelaciones de Vuelo por parte de Viva Aerobus, nuestros Pasajeros podrán optar por las indemnizaciones establecidas en la LAC y/o en la Política de Compensación de Viva Aerobus y cuyo resumen de las condiciones más relevantes se encuentra en la tabla que se agrega más adelante.
- **Sobreventa:** En caso de denegación de embarque por haberse excedido la capacidad de la aeronave, Viva Aerobus solicitará voluntarios que renuncien al embarque, siendo preferentes a abordar personas con discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas. En caso de que un Pasajero renuncie al embarque, tendrá derecho a la Indemnización que se establezca en las Políticas de Compensación y cuyo resumen de las condiciones más relevantes se encuentra en la tabla que se agrega más adelante.

A continuación se señala el resumen de compensaciones más relevantes que de acuerdo con la LAC corresponden a sus Pasajeros, para revisar las compensaciones completas, consulta la Política de Compensación vigente. "Viva Aerobus" puede otorgar indemnizaciones incluso superiores a las establecidas en dicha Ley de acuerdo con sus Términos y Condiciones y Política de Compensación vigentes.

Derechos del pasajero

Resumen de algunas compensaciones establecidas por la Ley de Aviación Civil vigente

Concepto Compensación

Demoras superiores a 1hr e inferiores a 2hr por causas imputables a Viva Aerobus
Certificado electrónico de \$75 MXN

Demoras superiores a 2hr e inferiores a 3hr por causas imputables a Viva Aerobus
Certificado electrónico equivalente al 8% del tramo afectado del boleto por la demora

Demoras superiores a 3hr e inferiores a 4hr por causas imputables a Viva Aerobus

Opción de elegir entre:

- Alimentos y bebida (no alcohólica).
- Certificado electrónico equivalente al 8% del tramo afectado del boleto por la demora.

Demoras superiores a 4hr por causas imputables a Viva Aerobus

Cancelación de vuelo por causas imputables a Viva Aerobus

Afectaciones por sobreventa de boletos

Acceso a llamadas telefónicas y correo electrónico, así como alguna de las siguientes opciones:

- Transporte sustituto en el primer vuelo disponible, así como alimentos y bebida (no alcohólica). En caso de que se requiera pernoctar, alojamiento y transportación entre el sitio de alojamiento y el aeropuerto.
- Transporte en fecha posterior al mismo destino, más un certificado electrónico equivalente al 25% del valor del tramo afectado del boleto.
- Reintegrar el 100% del precio del tramo afectado del boleto, más una compensación del 25% del valor del tramo afectado del boleto.