Compromiso de Servicio al Cliente para Estados Unidos

Viva Aerobus se esfuerza por mantener los más altos estándares en servicio al cliente, y estamos comprometidos a brindar un servicio seguro y confiable a todos nuestros pasajeros. De acuerdo con los requisitos del Departamento de Transporte de los Estados Unidos, el siguiente Compromiso de Servicio al Cliente se aplica para nuestros vuelos hacia y desde los Estados Unidos.

1. Ofrecer la tarifa más baja disponible

Viva Aerobus ofrece las tarifas más bajas de acuerdo con tus necesidades de viaje para el vuelo, la fecha y la modalidad de equipaje que solicites a través de nuestro sitio web oficial (vivaaerobus.com), nuestros centros de contacto y mostrador de venta de boletos. Ciertas tarifas, como las promociones por Internet, pueden no estar disponibles para nuestros agentes de reservas y sólo estar disponibles en vivaaerobus.com.

2. Notificar las demoras, cancelaciones o desvíos conocidos

Aunque trabajamos para que llegues a tu destino a tiempo de acuerdo con tu itinerario, existen factores externos tales como condiciones climatológicas adversas, control de tráfico aéreo u otras consideraciones operacionales que pueden resultar en demoras, cancelaciones o desvíos de los vuelos. Si esto ocurriera, haremos todo lo que razonablemente esté a nuestro alcance para asegurarnos de proporcionar la información de vuelo más precisa y actualizada que tengamos dentro de los 30 minutos de haber tenido conocimiento de dicho cambio.

Podemos usar una o más formas de proporcionar esta información; esto puede ser en el área de la puerta de embarque de un vuelo, en las actualizaciones del estado del vuelo en vivaaerobus.com, a través de nuestros centros de contacto si lo solicitas, por SMS o correo electrónico para clientes que registren su información de contacto directamente con Viva Aerobus.

Última actualización: 20 de diciembre de 2019

3. Entregar a tiempo el equipaje

Cuando llegues a tu destino, tomaremos todas las medidas necesarias para garantizar la entrega oportuna de tu equipaje documentado. Sin embargo, si tus maletas documentadas se retrasan o se extravían, haremos todos los esfuerzos razonables para entregarlas dentro de las 24 horas posteriores. Si incurres en gastos debido al retraso de tu equipaje, reembolsaremos aquellos gastos que sean razonables y necesarios. Si tu equipaje se extravía, cuando corresponda, nuestra compensación será conforme con lo establecido en el Convenio de Montreal.

4. Permitir la cancelación de reservaciones dentro de un periodo de tiempo

Viva Aerobus no permite que se realicen reservaciones sin pago. Cuando realices una reservación para un vuelo hacia/desde los Estados Unidos con una semana o más antes de la salida de su vuelo a través de cualquiera de nuestros canales de venta, podrás cancelar la reservación emitida sin penalización y recibir un reembolso por el 100% del precio del boleto a la forma de pago original si cancelas la reservación dentro de las 24 horas posteriores a la compra.

5. Reembolsar boletos oportunamente

Emitiremos reembolsos por boletos elegibles dentro de los 7 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de reembolso para las compras realizadas con tarjetas de crédito y dentro de los 20 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de reembolso para las compras realizadas en efectivo, cheque u otras formas de pago después de deducir cualquier cargo por servicio impuesto por terceros. Debido a los ciclos de facturación, el estado de cuenta de la tarjeta de crédito puede no reflejar un reembolso de inmediato.

6. Tener consideración por los clientes con discapacidades y otras necesidades especiales

Nos comprometemos a satisfacer las necesidades y requisitos de viaje de cada uno de nuestros clientes que requieren asistencia adicional, incluidos aquellos con discapacidades y menores no acompañados. Nos aseguramos de que los clientes no sean discriminados por discapacidad. En caso de una demora prolongada en pista en un aeropuerto de los Estados Unidos, nuestra tripulación hará todo lo posible para atender adecuadamente a los clientes con discapacidades o necesidades especiales, de acuerdo con la Parte 382 de las regulaciones con respecto a la no discriminación por discapacidad en los viajes aéreos del Departamento de Transporte de los Estados Unidos.

7. Cubrir las necesidades básicas de los clientes durante demoras prolongadas en pista

Estamos comprometidos a operar nuestros vuelos de acuerdo con el itinerario de vuelo establecido. Sin embargo, a veces pueden ocurrir demoras prolongadas en pista debido a las condiciones climatológicas, control del tráfico aéreo, seguridad u operaciones. Si tu vuelo experimenta una demora prolongada en pista derivada de alguna de las razones antes mencionadas después de que haya abordado o después de que el avión haya aterrizado en un aeropuerto de Estados Unidos, haremos todos los esfuerzos razonables para garantizar que se satisfagan tus necesidades esenciales al proporcionar bocadillos y agua potable, sanitarios funcionales y asistencia médica adecuada. Consulte nuestro Plan de Contingencia para Demoras en Pista para obtener más detalles.

8. Tratar a los clientes en vuelos sobrevendidos de manera justa y consistente

Si un vuelo está sobrevendido, buscaremos voluntarios dispuestos a renunciar a sus asientos confirmados a cambio de una compensación y viajar en un vuelo posterior. Nuestro objetivo es encontrar suficientes voluntarios para que no se niegue de manera involuntaria el abordaje a los clientes, pero, si no hay suficientes voluntarios, a otros pasajeros que se documenten después de que se les hayan asignado todos los asientos se les puede negar

el abordaje involuntariamente de acuerdo con nuestras reglas de prioridad de abordaje. Si se le ha denegado el embarque, tendrá derecho a una compensación y transporte en un vuelo alternativo, siempre que haya cumplido con nuestro horario de check-in y otras reglas aplicables. Si no realiza el check-in a tiempo o no cumple con otras condiciones, se le puede negar el abordaje sin compensación.

9. Divulgación de políticas de cancelación, reglas de programas de viajero frecuente y configuración de aeronaves

Nuestro sitio web contiene información clara sobre nuestras políticas, aeronaves y otros aspectos de servicio
que nuestros pasajeros pudieran desear saber y, cuando lo solicite, a través de nuestro Centro de Contacto y con nuestros representantes en los aeropuertos. Para ser específicos, se pondrá a disposición la siguiente información: Configuración de asientos de las aeronaves, políticas de viajero frecuente y reglas aplicables y, reglas de tarifas que se aplican a su boleto y viaje, incluidas las políticas de cancelación.

10. Notificar a los clientes sobre cambios en tu itinerario de viaje

En el caso de un cambio de horario en tu itinerario de
viaje, te enviaremos un correo electrónico para notificarte el cambio si nos hubieras proporcionado tu información de contacto. Si compraste tu boleto a través de una agencia de viajes,
incluidas las agencias de viajes en línea, le notificaremos a la agencia el cambio de itinerario.

11. Responder a los comentarios y quejas de los clientes

Si tienes una queja o simplemente quieres darnos tu opinión sobre nuestros servicios o nuestro producto, nos gustaría escucharte. Nuestro equipo de Experiencia al Pasajero recibe todos tus comentarios y se asegura que la información se distribuya a los departamentos correspondientes dentro de la aerolínea.
Puedes enviarnos un correo electrónico

a customerservice@vivaaerobus.com o enviarnos correspondencia por escrito a:
Viva Aerobus
Experiencia al pasajero
Aeropuerto Internacional de Monterrey, Terminal C
Carretera a Miguel Alemán km 24, Apodaca Centro,
Apodaca, NL, México 66600
Daremos acuse de recibo de las quejas por escrito dentro de los 30 días de haberlas recibido, y le enviaremos una respuesta sustancial por escrito dentro de los 60 días posteriores a la recepción de tu queja por escrito. Las quejas hechas a través de las redes sociales no recibirán una respuesta formal. La notificación de esta limitación se publicará en cualquier red social utilizada por Viva Aerobus.
Los clientes pueden presentar una queja o comentario sobre nuestro servicio al Departamento de Transporte de Estados Unidos en http://airconsumer.dot.gov o escribir a su dirección de correo postal:
División de Protección al Consumidor de Aviación, C-75
Departamento de Transporte de Estados Unidos
1200 New Jersey Ave., S.E.

12. Proveer servicios para mitigar las molestias que resulten de una cancelación o pérdida de conexión

Para reducir cualquier molestia o inconveniente que puedas experimentar durante una cancelación o pérdida de una conexión, haremos lo siguiente:

• Hacer nuestro mejor esfuerzo para contactarte con anticipación con respecto a la cancelación de un vuelo utilizando la información de contacto que registraste en tu reserva;
• Trabajar para reacomodarlo en el próximo vuelo que operamos que tenga asientos disponibles cuando sea necesario volver a reservar; y
• Poner a disposición información sobre el cambio en tu reserva a través de nuestro sitio web, y a través de nuestros agentes de aeropuertos y centros de contacto.

.