



## Derechos para viajar desde y hacia Canadá

Viva Aerobus se esfuerza por mantener los más altos estándares en servicio al cliente, y estamos comprometidos a brindar un servicio seguro y confiable, y asegurarnos que llegues a tu destino a tiempo de acuerdo con tu itinerario. Sin embargo, 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.

Estas regulaciones se aplican a todos los vuelos hacia, desde y dentro de Canadá, y proporcionan términos más claros de los estándares mínimos para comunicaciones, para el trato y compensaciones cuando tu vuelo esté demorado, cancelado, demorado en pista, o si se te niega el abordaje. Estas reglas también proporcionan estándares mínimos con respecto a las compensaciones por extravío de equipaje.

En algunas circunstancias, puedes tener derecho a ciertos estándares de trato y compensaciones bajo las Regulaciones para Protección de Pasajeros Aéreos (APPR, por sus siglas en inglés). Para más información acerca de tus derechos como pasajero, visita el [sitio web de la Agencia Canadiense de Transportación](#).

### Disrupciones de vuelo

Las disposiciones sobre disrupciones de vuelo se encuentran en la Ley de Transporte de Canadá sección 86.11(1) y en las [Regulaciones para Protección de Pasajeros Aéreos](#).

Es importante que los pasajeros comprendan las diferentes categorías de disrupción de vuelo incluidas en las Regulaciones para Protección de Pasajeros Aéreos, ya que determinan las obligaciones que tenemos como aerolínea con los pasajeros afectados por las disrupciones. Estas aplican para los vuelos hacia, desde y dentro de Canadá (incluyendo vuelos en conexión). Las causas de disrupción se dividen en tres categorías:

- eventos controlables por la aerolínea;

- eventos controlables por la aerolínea, pero requeridos por razones de seguridad; y
- eventos no controlables por la aerolínea.

## Negación del abordaje

### Eventos controlables por la aerolínea

Debemos brindar a los pasajeros afectados información importante, compensaciones y un estándar de atención que incluya una cantidad razonable de alimentos y bebidas no alcohólicas, alojamiento en hotel, transporte terrestre hacia y desde el hotel y acceso a comunicación. Así como reacomodar a los pasajeros en vuelos de Viva Aerobus sin cargo extra, o tramitar el reembolso. Debemos también reembolsar los servicios que no se recibieron en un vuelo de reemplazo o si fueron pagados dos veces. No estamos obligados a proporcionar un vuelo de reemplazo con otra aerolínea, pero sí estamos obligados a proporcionar la compensación dentro de 48 horas e informarte sobre tus derechos y opciones para presentar una queja, incluso a la Agencia.

### Eventos controlables, pero requeridos por razones de seguridad

Debemos brindar a los pasajeros afectados información importante y un estándar de atención que incluya una cantidad razonable de alimentos y bebidas no alcohólicas, alojamiento en hotel, transporte terrestre hacia y desde el hotel y acceso a comunicación. Así como reacomodar a los pasajeros en vuelos de Viva Aerobus sin cargo extra, o tramitar el reembolso. No estamos obligados a proporcionar un vuelo de reemplazo con otra aerolínea, pero sí estamos obligados a informarte sobre tus derechos y opciones para presentar una queja, incluso a la Agencia.

### Eventos no controlables

Debemos brindar a los pasajeros afectados información importante. El pasajero tiene derecho a una reserva confirmada en el próximo vuelo disponible que opere la aerolínea, mismo que puede tomar cualquier ruta razonable desde el mismo aeropuerto hasta el destino del



pasajero. No estamos obligados a brindar un vuelo de reemplazo con otra aerolínea, pero sí estamos obligados informarte sobre tus derechos y opciones para presentar una queja, incluso a la Agencia.

### **Equipaje extraviado, demorado o dañado**

Cuando el equipaje de un pasajero se demore o se dañe, se debe hacer el reclamo dentro de los próximos 7 días. A los 21 días, en caso de una maleta demorada, se declarará como extraviada. En estos casos, nuestra responsabilidad se limita a 1,131 Derechos Especiales de Giro (SDR, por sus siglas en inglés). Este límite incluye la maleta, su contenido, la tarifa de equipaje pagada (si existe) y cualquier gasto provisional por artículos necesarios comprados mientras el pasajero haya estado sin su maleta.

### **Demoras en pista**

Si esto llegara a ocurrir, debemos brindar a los pasajeros afectados acceso a comunicación, cantidades razonables de bocadillos y bebidas no alcohólicas, acceso a sanitarios funcionales y mantener una temperatura de cabina confortable. Se ofrecerán primeros auxilios o atención médica de rutina en caso de que algún pasajero lo requiera. Con algunas excepciones, una vez que el avión se demore en pista en un aeropuerto en Canadá por más de tres horas, la aerolínea debe permitir a los pasajeros desembarcar, dando prioridad, si así lo desean, a los pasajeros con alguna discapacidad junto con su acompañante de apoyo, animales de servicio o animales de apoyo emocional.

### **Excepciones**

No estamos obligadas a permitir el desembarque de los pasajeros en el límite de las 3 horas si el despegue es inminente durante los siguientes 45 minutos y se pueden cumplir con los estándares de trato requerido enlistados previamente hasta el despegue.

Tampoco estamos obligados a brindar a los pasajeros la oportunidad de desembarcar si se impide por razones ajenas a nuestro control (por ejemplo, seguridad, control de tráfico aéreo, disponibilidad de un

método de desembarque (puertas o escaleras), disponibilidad de áreas seguras para desembarcar, o por razones de aduana).

### **Demoras o cancelaciones**

Pueden existir ocasiones donde tu vuelo puede estar demorado o cancelado debido a eventos no controlables tales como condiciones climatológicas adversas, emergencias médicas, control de tráfico aéreo, demoras en pista, impacto de ave o rayo, problemas en las instalaciones del aeropuerto, problemas de seguridad, o pasajeros disruptivos, entre otras, o por razones dentro de nuestro control como problemas mecánicos o fallas en sistema.

Algunas demoras pueden requerir que Viva Aerobus te reacomode en otro vuelo para minimizar el impacto en tu horario de llegada. Si tu vuelo es cancelado, te reacomodaremos en el siguiente vuelo disponible de Viva Aerobus. En los casos en los que nuestras opciones de reacomodo no se ajusten a tus necesidades, haremos nuestro mejor esfuerzo para ofrecerte otra opción disponible para ayudarte a continuar tu viaje.

### **Eventos no controlables**

Si algo ocurriera fuera del control de la aerolínea, te ofreceremos opciones (si se requieren) para reacomodarte.

- Intentaremos reacomodarte sin cargo adicional en el siguiente vuelo disponible de Viva Aerobus.

Cualquier cambio distinto a la opción ofrecida en el punto anterior puede resultar en pagos por concepto diferencia en tarifa y/o cargos aplicables por cambios.

- Ofrecerte cancelar la reservación y solicitar el reembolso por el servicio no utilizado directo a la forma de pago original.

Viva Aerobus no emite cupones de viaje, pago de transportación terrestre o pago de boletos con otras aerolíneas.

### **Eventos controlables por la aerolínea**

Si algo ocurriera dentro del control de la aerolínea, te ofreceremos las mismas opciones de reacomodo que en una demora o cancelación.

Adicionalmente,

- Evaluaremos y te ofreceremos servicios adicionales tales como alojamiento de hotel, cupón de alimentos y transporte terrestre hacia/desde tu hotel.
- Reacomodo en el siguiente vuelo disponible operado por alguna aerolínea que no tenga acuerdo comercial con Viva Aerobus, si las circunstancias lo permiten.
- Evaluaremos las posibles compensaciones a las que puedas tener derecho.

### Niveles mínimos de compensación

Brindaremos compensaciones a nuestros pasajeros por vuelos demorados o cancelados que estén bajo nuestro control y no estén relacionados con la seguridad. Los pasajeros tendrán derecho a compensaciones basadas en la duración de la demora a la llegada a su destino:

Tiempo de demora	Monto (CAD)
3 – 6 horas	\$400
6 – 9 horas	\$700
9+ horas	\$1,000

Estas compensaciones se ofrecerán en voucher electrónico para compra de vuelos con Viva Aerobus.

### Servicios proporcionados durante demoras o cancelaciones controlables

Si tu vuelo se encuentra demorado o cancelado por una situación controlable, Viva Aerobus proporcionará -dependiendo de la situación- ciertos servicios a pasajeros confirmados. Estos servicios pueden incluir brindar cupones de alimento y alojamiento en hotel (cuando sea necesario) hasta tu nuevo vuelo con Viva Aerobus y nos aseguraremos de asistir a los pasajeros con necesidades especiales según corresponda.



Viva Aerobus ofrecerá:

- Cupones de alimento para cualquier demora estimada o publicada de tres o más horas hasta un máximo de tres cupones de alimento por día.
- Un cupón de hospedaje, un cupón de alimentos y transbordos de aeropuerto si tu vuelo es demorado ocho o más horas, y no iniciaste tu vuelo en ese aeropuerto.
- En circunstancias donde ya te encuentres a bordo de la aeronave, si ocurre una demora, y es seguro, conveniente y el tiempo es adecuado para hacerlo, te ofreceremos bebidas no alcohólicas y bocadillos a bordo. Si la demora excede de tres horas, la aeronave regresará a la puerta y tendrás la opción de desembarcar.

### **Gastos**

En caso de incurrir en gastos de tu bolsillo por una demora o cancelación controlable, puedes enviar una solicitud a Viva Aerobus para un reembolso. Revisaremos las solicitudes por gastos razonables que cumplan ciertos criterios y se solicitarán recibos detallados como respaldo. Si se aprueba, tendrás la opción de recibir tu reembolso o un voucher electrónico para compra de vuelos con Viva Aerobus.

### **Menores de 14 años**

Para la asignación de asientos a menores de 14 años, intentaremos asignar un asiento antes del check-in que esté cerca a sus padres o tutores. Si no hay asientos disponibles, lo asignaremos al momento del check-in, o solicitaremos voluntarios para cambiar su asiento durante el abordaje, o solicitaremos voluntarios para cambiar su asiento antes del despegue sin cargo adicional.

- Para niños menores de 4 años o menores, intentaremos asignar un asiento junto al de sus padres o tutores.
- Para niños entre 5 y 11 años, intentaremos asignar un asiento en la misma fila que sus padres o tutores, con no más de un asiento de distancia.

- Para menores de 12 o 13 años, intentaremos asignar un asiento que esté separado por no más de una fila de sus padres o tutores.