

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Permisionario: Virgin America, Inc. (en lo sucesivo Virgin)		Vigencia:	Indefinida
--	--	------------------	------------

1. Procedimiento para obtener compensaciones e indemnizaciones:

Responsabilidad por Demoras, Cancelaciones y Abordaje

- A. Responsabilidad del Transportista: Virgin no será responsable por fallas al operar cualquier vuelo de acuerdo con el itinerario o por el cambio en el itinerario de cualquier vuelo, con o sin aviso para el Pasajero. Esta exclusión de responsabilidad incluye los daños y perjuicios.
- B. Opciones de los Pasajeros: Las disposiciones de esta Regla aplica únicamente para los Pasajeros que tenga un Boleto valido reflejando una reservación confirmada sobre un vuelo afectado por un Itinerario Irregular
- C. Opciones de Transporte por Itinerario Irregular: En caso de que Virgin cancele o falle al operar cualquier vuelo de conformidad con el itinerario publicado de Virgin, o cambio al itinerario de cualquier vuelo, Virgin deberá, a solicitud de un Pasajero con una confirmación reservada y un Boleto para dicho vuelo, tomar una de las siguientes acciones:

1. Para Pasajeros con boleto de Virgin:

- a) Transportar al Pasajero a su destino o al siguiente punto de Escala con boleto en cualquier vuelo de Virgin sobre cuyo espacio esté disponible en la misma o una clase más alta de servicio que no refleje un cargo adicional al Boleto del Pasajero, o
- b) Si es aceptable por el Pasajero, proporcionarle transporte a su destino o al siguiente punto de Escala con boleto en cualquier vuelo de otro Transportista que vuele en la misma o una clase más alta de servicio que no refleje un cargo adicional en el Boleto del Pasajero, o
- c) Reembolsar la parte sin usar del Boleto del Pasajero de conformidad con las políticas de la aerolínea.

2. Para Pasajeros en Tránsito de Conexión con un Vuelo de Virgin:

- a) El Transporte de Pasajero a su destino o al siguiente punto de Escala con boleto sobre cualquier vuelo de Virgin cuyo espacio esté disponible en la misma o más alta clase de servicio que no refleje un cargo adicional en el Boleto del Pasajero, o si es aceptable por el Pasajero, proporcionarle transporte a su destino o al siguiente punto de Escala con boleto en cualquier vuelo de otro Transportista que vuele en la misma o una clase más alta de servicio que no refleje un cargo adicional en el Boleto del Pasajero, o
- b) Si sobre el tramo de salida, el Pasajero regresa a la ciudad de origen y reembolsa el Boleto en la forma original de pago. Si sobre el tramo de salida, reembolsa las partes sin usar del Boleto de conformidad con las políticas de la aerolínea.

3. Para Pasajeros en Tránsito en conexión de Cualquier Vuelo de Otros Transportistas:

- a) El Transporte de Pasajero a su destino o al siguiente punto de Escala con boleto sobre cualquier vuelo de Virgin cuyo espacio esté disponible en la misma o más alta clase de servicio que no refleje un cargo adicional en el Boleto del Pasajero, o
 - b) Si es aceptable por el Pasajero, proporcionar el transporte a su destino o al siguiente punto de Escala con boleto en cualquier vuelo de otro Transportista que vuele en la misma o una clase más alta de servicio que no refleje un cargo adicional en el Boleto del Pasajero, o
 - c) Si sobre el tramo de salida, el Pasajero regresa a la ciudad de origen y reembolsa el Boleto en la forma original de pago. Si sobre el tramo de salida, reembolsa las partes sin usar del Boleto de conformidad con las políticas de la aerolínea.
4. Virgin podrá, como una opción, y si lo acepta el Pasajero, transportar al Pasajero afectado por una Irregularidad en el Itinerario a su destino o la siguiente Escala con Boleto (o su punto co-terminal) vía transporte superficial, o una combinación de Transporte superficial, vuelos de Virgin y vuelos de otros transportistas, sin cargo adicional
5. Excepto para la medida dispuesta en esta Regla y sujeto a la Convención de Varsovia y/o la Convención de Montreal, donde sea aplicable, Virgin no será responsable por cualquier Irregularidad en el Itinerario.

D. Cambios en el Itinerario: los itinerarios de Vuelo están sujetos a cambio sin previo aviso, y los horarios mostrados en los itinerarios públicos de Virgin, Boletos, calendarios y publicidad no están garantizados y no forman parte de este Contrato de Transporte. A la vez, sin previo aviso a los Pasajeros, Virgin puede necesitar a otra aeronave sustituta y puede cambiar, agregar, u omitir paradas en puntos intermedios. Virgin no puede garantizar que los Pasajeros hagan Conexiones a otros vuelos de Virgin o a otros Transportistas. En el caso de Cambios al Itinerario de vuelo o Cancelaciones de servicio, Virgin intentará notificar a los Pasajeros afectados tan pronto como sea posible. Virgin inmediatamente proporcionará a los Pasajeros la mejor información disponible respecto a saber de retrasos, cancelaciones, operaciones irregulares y desviaciones, Virgin rápidamente proporcionará a los Pasajeros la mejor información disponible respecto a saber de retrasos, cancelaciones, operaciones irregulares, y desviaciones, pero Virgin no es responsable por cualquier declaración errónea u otros errores u omisiones en conexión con dicha información proporcionada. Ningún empleado, agente o representante de Virgin puede comprometer a Virgin legalmente por razón de cualquiera de las relaciones relacionadas al estado de vuelo u otra información.

Cuando con boleto, un Pasajero confirmado sea retrasado debido a un cambio en el Itinerario de Virgin como es definido en el contrato de prestación de servicios disponible en la página Virginair.com (Cambio de Horario), Virgin ordenará:

1. Transportar al Pasajero a su destino o al siguiente punto de Escala con boleto sobre cualquier vuelo de Virgin sobre cuyo espacio esté disponible en la misma o en una más alta clase de servicio que no refleje un cargo adicional en el Boleto del Pasajero; o
2. Reembolsar de conformidad con las políticas de la aerolínea. Excepto 1: Cuando un Cambio en el Itinerario de Virgin resulte en una cancelación de todo el servicio de Virgin entre dos ciudades, Virgin redireccionará a los Pasajeros que mantengan sus reservaciones confirmadas con Virgin entre dichas ciudades

sobre las líneas de uno u otros Mas Transportistas sin costo adicional para el Pasajero. Excepción 2: Cambio de Horario no incluye Casos de Fuerza Mayor.

E. Los Pasajeros Redireccionados por Otros Transportistas: Cuando los Pasajeros son involuntariamente redireccionados sobre Virgin por Otros Transportistas, Virgin no tendrá obligación a aceptar cualquier Boleto de otro Transportista que no refleje una reservación confirmada en Virgin. A menos que el Transportista emisor reemita el Boleto por cualquier cambio en la ruta. En dicho caso el Transportista no está disponible para hacerlo así, Virgin se reserva el derecho a redireccionar al Pasajero únicamente sobre sus propias líneas entre los puntos nombrados sobre el Boleto original. Nota: No obstante, lo dispuesto. En este párrafo, Virgin no aceptara Boletos en existencias de un Transportista que voluntariamente o involuntariamente se haya convertido en sujeto al procedimiento de bancarrota o que es un vicio sustancial de sus obligaciones entre líneas (más adelante, un "Transportista Moroso", excepto bajo las siguiente condición: Los Boletos emitidos o revalidados en el inventario del Transportista Moroso anterior a la fecha de presentación de la petición de bancarrota o la fecha de incumplimiento es aceptada sobre los Segmentos donde Virgin es mostrado como Transportista, en función del espacio disponible.

F. Comodidades/Servicios para Pasajeros Demorados: Virgin proporcionará comodidades a los Pasajeros que mantengan reservaciones en un vuelo el cual este retrasado más de dos (2) horas, o cancelado. El tipo de comodidades dadas dependerá sobre la duración del retraso y no deberá exceder un período de veinticuatro (24) horas a partir de la hora del suceso. Excepción: Virgin no proporcionará las comodidades descritas en esta sección si el control de tráfico aéreo, una situación climatológica, o cualquier circunstancia extraordinaria más allá del control de Virgin ocurra en cualquier ciudad dentro de la ruta de vuelo destinada del Pasajero afectado. Virgin rápidamente avisará al Pasajero afectado de los problemas de clima antes de la salida, pero aconsejará a los Pasajeros a revisar el clima a lo largo de su ruta y plan en respectivamente.

- i. **Más de Dos (2) Horas:** Si Virgin ha causado que el vuelo del Pasajero este retrasado más de dos (2) horas, el agente de servicio al cliente del aeropuerto de Virgin suministrará al Pasajero con instrucciones para asegurar que el equipo de atención al cliente de Virgin pueda rápidamente contactar al Pasajero vía correo electrónico o carta con una disculpa y un descuento relevante sobre un vuelo futuro de Virgin.
- ii. **Cancelado:** Si el vuelo del Pasajero es cancelado, y la ciudad donde ocurrió la cancelación está a 100 millas de distancia de la casa del Pasajero, hotel de alojamiento puede ser proporcionado. Comodidades incluyendo habitaciones sencillas o familiares y transporte terrestre ida y vuelta a un hotel en el área del aeropuerto si dicho transporte terrestre no es suministrado por el hotel. Virgin proporcionará esa opción cada noche de alojamiento en el hotel, o, si ningún alojamiento de hoteles proporcionado y únicamente a solicitud del Pasajero, reembolsar para una noche de alojamiento de hotel en la forma de un certificado de viaje electrónico que puede ser aplicado a un viaje futuro en Virgin hasta una cantidad máxima determinada por Virgin. Dicho alojamiento únicamente será proporcionado

esta Regla no aplicaran con respecto a los Pasajeros en posesión de Boletos para transporte en ese Transportista.

Virgin puede, en el acontecimiento de un Caso de Fuerza Mayor, sin aviso cancelar, terminar, desviar, posponer, o retrasare cualquier vuelo o el derecho de Transporte o reservación (confirmada o no) y determinar si cualquier salida o aterrizaje debe hacerse, sin ninguna responsabilidad sobre la parte de Virgin excepto a reembolsar cualquier parte sin uso del Boleto en la forma original de pago de conformidad con las reglas de reembolso involuntario.

G. Limitación de Responsabilidad. Excepto para la medida dispuesta anteriormente, Virgin no es responsable por cualquier falla o retraso en la operación de cualquier vuelo, con o sin aviso, por razones de seguridad o cuando sea es recomendable, en su absoluta discreción, debido a Casos de Fuerza Mayor o cualquier caso no previsto razonablemente, anticipado o previsto por Virgin.

Las prestaciones de servicios en adición a esos específicamente establecidos en esta Regla Virgin o una expansión de sus obligaciones. Tampoco deberá cualquier retraso sobre la parte de Virgin en ejercicio o en ejecución de sus derechos bajo esta Regla ser interpretado como una renuncia de dichos derechos.

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

No aplica.

3. Alimentos y Bebidas:

Comodidades/Servicios para Pasajeros Demorados: Virgin proporcionará comodidades a los Pasajeros que mantengan reservaciones en un vuelo el cual este retrasado más de dos (2) horas, o cancelado. El tipo de comodidades dadas dependerá sobre la duración del retraso y no deberá exceder un período de veinticuatro (24) horas a partir de la hora del suceso. Excepción: Virgin no proporcionará las comodidades descritas en esta sección si el control de tráfico aéreo, una situación climatológica, o cualquier circunstancia extraordinaria más allá del control de Virgin ocurra en cualquier ciudad dentro de la ruta de vuelo destinada del Pasajero afectado. Virgin rápidamente avisará al Pasajero afectado de los problemas de clima antes de la salida, pero aconsejará a los Pasajeros a revisar el clima a lo largo de su ruta y plan en respectivamente.

4. Hospedaje:

Si el vuelo del Pasajero es cancelado, y la ciudad donde ocurrió la cancelación está a 100 millas de distancia de la casa del Pasajero, hotel de alojamiento puede ser proporcionado. Comodidades incluyendo habitaciones sencillas o familiares y transporte terrestre ida y vuelta a un hotel en el área del aeropuerto si dicho transporte terrestre no es suministrado por el hotel. Virgin proporcionará esa opción cada noche de alojamiento en el hotel, o, si ningún alojamiento de hoteles proporcionado y únicamente a solicitud del Pasajero, reembolsar para una noche de alojamiento de hotel en la forma de un certificado de viaje electrónico que puede ser aplicado a un viaje futuro en Virgin hasta una cantidad máxima

determinada por Virgin. Dicho alojamiento únicamente será proporcionado cuando un pasajero contraiga una demora que se espere a excederá cuatro horas entre las 22:00 a 6:00 horas. Hora local. Donde el alojamiento de hotel se ha ofrecido, pero no ha sido aceptado por un Pasajero por cualquier razón, Virgin no es responsable a reintegrar al Pasajero los gastos relativos al alojamiento de hotel alternativo obtenido independientemente por el Pasajero. Los alojamientos de Hotel no serán suministrados a un Pasajero cuyo viaje es interrumpido en una ciudad relacionada con su domicilio permanente, punto de origen, o punto de Escala, o cuando dicha cancelación es debido a circunstancias fuera del control de Virgin, incluyendo los debidos a Casos de Fuerza Mayor. Virgin proporcionara transporte terrestre al lugar de alojamiento vía transporte publico si dicho transporte terrestre no es proporcionado por el hotel. Donde el transporte terrestre ha sido ofrecido por no ha sido aceptado por el Pasajero por cualquier razón, Virgin no es responsable a reintegrar al Pasajero los gastos relativos al transporte terrestre alternativo obtenido por el Pasajero.

5. Políticas adicionales:

No aplica.

Fecha: 26 de septiembre de 2017.

Ángel Misael Arellano García
Apoderado Legal

Registro Dirección General de
Aeronáutica Civil

11 OCT 2017

11 OCT 2017

DIRECCIÓN DE AVIACIÓN
REGULAR
SALIDA

RAÚL LOPEZ ACANALIS

P/O. 415-396/19 DEL 05/OCT/2017