

Compensaciones por demoras en vuelos nacionales e internacionales excepto los vuelos desde/hacia Estados Unidos por causas atribuibles a VivaColombia

	Tipo de Afectación	Cantidad de horas de afectación	Alimentación	Hotel	Transporte	Compensación	Llamada telefónica	Cambios	Reembolso
Demora	Cambio de horario	Entre 0 y 1 hora	NO	NO	NO	NO	NO	SI <sup>1</sup>	SI <sup>2</sup>
		Entre 1 y 3 horas	Refrigerio	NO	NO	NO	SI	SI <sup>1</sup>	
		Entre 3 y 5 horas	Refrigerio + Desayuno, Almuerzo o Comida, según la hora	NO	NO	NO	SI	SI <sup>1</sup>	
		Más de 5 horas	Refrigerio + Desayuno, Almuerzo o Comida, según la hora	Después de las 22:00 si el pasajero lo requiere y no está en su domicilio	Sólo si el pasajero lo requiere y no está en su domicilio	30% del valor de la tarifa <sup>3</sup>	SI	SI <sup>1</sup>	
		Anticipación del vuelo	NO	NO	NO	Aplica como si fuera demora (contando la(s) hora(s) desde la salida del vuelo y el adelanto al nuevo horario)	NO	SI <sup>1</sup>	
Interrupción	Tipo de Afectación	Cantidad de horas de afectación	Alimentación	Hotel	Transporte	Compensación	Llamada Telefónica	Cambios	Aplica Reembolso
	Aterrizaje en otro destino o interrupción del vuelo.	Aplica como si fuera demora (La demora se contará desde el horario original establecido para el vuelo y el tiempo de reubicación del pasajero)							
Cancelación Sobre-reserva	Tipo de Afectación	Cantidad de horas de afectación	Alimentación	Hotel	Transporte	Compensación	Llamada Telefónica	Cambios	Aplica Reembolso
	N/A	Aplica como si fuera demora (La demora se contará desde el horario original establecido para el vuelo y el tiempo de reubicación del pasajero)							

1. Se tramita cambio de fecha sin recargo sobre el trayecto afectado para el día previo o posterior a la afectación o para una fecha futura sólo si está disponible la misma clase tarifaria. Si el pasajero tiene vuelos ida y regreso sobre la misma reserva, y aún no ha iniciado el viaje, se le permite cambio en el segundo trayecto sin recargo, para el día previo o posterior a la afectación.

2. Si el pasajero solicita el reembolso se da por terminado el contrato de transporte y no hay lugar a la opción del cambio de fecha. Si el pasajero tiene vuelos ida y regreso sobre la misma reserva, y sólo desea el reembolso del trayecto afectado, se le permite reembolso parcial del trayecto siempre y cuando no haya iniciado el viaje. Si el pasajero tramita un reembolso parcial, sobre el trayecto faltante de viaje, puede tramitar cambio de fecha sin recargo para el día previo o posterior al vuelo inicialmente comprado; o para una fecha futura siempre y cuando esté disponible la misma clase tarifaria y no haya iniciado el viaje con dicha reserva. Si el cliente solicita reembolso para un trayecto, no aplica cambio para ese trayecto. La opción de cambio y reembolso son mutuamente excluyentes.

3. Se enviará al correo electrónico registrado en la reserva un código de compensación válido para la redención de un tiquete ida y regreso (nacional o internacional según el tipo de vuelo afectado). Si el cliente no acepta el código de compensación y solicita el reembolso en efectivo se le pagará el 30% por concepto de tarifa del trayecto de vuelo afectado.

**Nota:** La anterior matriz de compensaciones aplica para afectaciones ocurridas durante el día de vuelo, en el caso de un ajuste de itinerario previo a este día, la aerolínea se compromete a entregar los avisos respectivos y la reacomodación en el vuelo de VivaColombia más próximo aceptado por el pasajero.