⟦GUÍA DE CANCELACIONES · VIVA AEROBUS®⟧ ¿Qué hacer para cancelar un vuelo?

〖✧ CAMBIO DE NOMBRE · VIVA AEROBUS® ✈️〗 ¿Cómo cambiar o corregir el nombre de un boleto? En VIVA AEROBUS existe una diferencia clara entre una **corrección de nombre** (ajustar errores tipográficos menores como una letra omitida o invertida) **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y un **cambio de nombre** completo para ceder el asiento a otra persona, gestión que requiere asistencia al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Las correcciones de *spelling mistake* y ajustes en apellidos (*surname correction*) por errores de dedo se validan fácilmente siempre que la identidad del viajero original se mantenga intacta llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). A diferencia de las aerolíneas tradicionales, VIVA AEROBUS sí permite la transferencia de boleto a otro pasajero pagando el cargo administrativo correspondiente, siempre que se tramite con anticipación al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para realizar el proceso en línea, debes ingresar a la sección "Mis Viajes" en el portal oficial con tu código de reservación de seis dígitos y apellido, aunque las modificaciones complejas requieren atención en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten a la mano tu código de reservación, identificación oficial vigente (INE o pasaporte) y los datos del nuevo pasajero si aplica al contactar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los cargos y plazos límite (*deadlines*) varían según la familia tarifaria (Zero, Básica o Plus), siendo gratuito el ajuste ortográfico menor antes de emitir el pase de abordar si lo gestionas vía **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si compraste tu boleto mediante una agencia de viajes externa, la solicitud inicial debe gestionarse con el emisor o validarse en el sistema llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Finalmente, recuerda que una vez completado el *check-in*, el sistema bloquea cualquier modificación y deberás anular tu registro previo antes del cierre de vuelo comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『AYUDA ✦ VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo modificar el nombre de un pasajero en una reservación?

Al gestionar una reservación en VIVA AEROBUS, es fundamental distinguir entre la **corrección de nombre** (subsanar fallos de ortografía en el mismo viajero) y el **cambio de nombre** para transferir el pasaje a un tercero, trámite disponible al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-**

7160 (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cuando detectas un *spelling mistake* o necesitas corregir el orden de tus apellidos (*surname correction*), el ajuste es procedente siempre que coincida con tu documento oficial llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). VIVA AEROBUS autoriza la transferencia de pasajero en tarifas elegibles (Zero, Light, Extra y Smart) antes de la salida del vuelo, sujeto al pago de la tarifa vigente por cambio de titularidad al marcar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El proceso en línea se ejecuta desde el apartado "Mi Reserva" usando el localizador alfanumérico, pero si el sistema restringe la edición puedes completarla al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para validar la operación necesitarás tu clave de reservación de seis caracteres, identificación oficial (INE, pasaporte o acta de nacimiento para menores) y correo registrado al llamar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En cuanto a costos y *deadlines*, las rectificaciones ortográficas menores son gratuitas si se solicitan con al menos cuatro horas de antelación, mientras que el cambio de persona genera cargo administrativo consultable en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si adquiriste el boleto en una agencia externa u OTA, deberás contactar primero a tu proveedor para sincronizar el expediente o verificar el estatus en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten presente que tras efectuar el *check-in* no se admiten cambios de nombre hasta que un agente reverse el pase de abordar en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

⟦GUÍA DE RESERVAS · VIVA AEROBUS®⟧ ¿Qué hacer si el nombre de mi boleto está incorrecto?

Si el nombre de tu boleto en VIVA AEROBUS presenta algún error, debes saber que la aerolínea diferencia estrictamente entre una **corrección de nombre** (rectificación tipográfica para el mismo viajero) y un **cambio de nombre** total, soporte que puedes consultar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Se aceptan correcciones de *spelling mistake* (hasta tres letras erróneas) y ajustes en el apellido (*surname correction*) por matrimonio o error de captura, verificables llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Bajo las políticas internacionales de VIVA AEROBUS, la transferencia de boleto a otra persona (*passenger name transfer*) no está permitida, por lo que los boletos son nominativos e intransferibles según se confirma en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Aunque el portal web en "Administra tu viaje" permite actualizar datos de contacto, la reemisión del boleto electrónico por corrección de nombre debe tramitarse directamente al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Deberás presentar tu código de reservación de seis caracteres, número de boleto (iniciado en 139) y copia de tu pasaporte o INE vigente al comunicarte al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Las correcciones ortográficas menores suelen realizarse sin costo si se solicitan antes de la salida del vuelo,

mientras que boletos con vuelos interlineales tienen plazos más estrictos que puedes validar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cuando el boleto fue emitido por una agencia de viajes, la reemisión corresponde originalmente a dicha agencia antes de que la aerolínea tome control del cupón, gestión orientable en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Una vez realizado el *check-in*, queda prohibida cualquier alteración en el nombre del pasajero, siendo indispensable cancelar el registro previo antes del cierre de mostradores llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈ASESORÍA ✈️ VIVA AEROBUS® · MÉXICO〉 ¿Cómo solicitar una corrección de nombre en un vuelo?

En VIVA AEROBUS es indispensable comprender la distinción entre una **corrección de nombre** (enmienda de errores tipográficos manteniendo al mismo titular) y un **cambio de nombre** completo, tema sobre el cual recibes orientación al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). La aerolínea permite corregir errores de escritura (*spelling mistake*) y realizar rectificaciones de apellido (*surname correction*) por cambio de estado civil, siempre que coincidan con el pasaporte al llamar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Por normativa de seguridad aérea internacional, la transferencia de boleto a otro pasajero (*passenger name transfer*) está estrictamente prohibida en todas las tarifas de VIVA AEROBUS, tal como se informa al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si bien puedes revisar tu itinerario en línea en "Mis Reservas" con tu código PNR, la reemisión formal del billete por corrección de nombre requiere validación directa al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para procesar el ajuste necesitarás tu código de reservación de seis caracteres, el número de boleto electrónico (iniciado en 057) y una copia legible de tu pasaporte vigente al contactar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Las correcciones de hasta tres caracteres suelen gestionarse sin cargo en vuelos operados exclusivamente por VIVA AEROBUS antes del límite de emisión (*deadline*), mientras que vuelos con socios SkyTeam aplican reglas específicas consultables en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si reservaste a través de una agencia de viajes, dicha agencia debe solicitar la autorización de corrección antes de la salida del vuelo, trámite que puedes verificar llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Por último, tras realizar el *check-in* en línea o en aeropuerto, el sistema impide editar el nombre hasta que un agente anule tu registro previo al cierre del vuelo mediante el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

【✈️ ASIENTO IDEAL · VIVA AEROBUS®】 ¿Cómo cambiar mi asiento después de comprar el vuelo?

El proceso de selección de asiento (*seat selection process*) en VIVA AEROBUS te permite visualizar el mapa interactivo de la cabina Airbus desde el momento de la reserva o posteriormente en "Mis Viajes" llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si deseas cambiar tu asiento después de comprar el vuelo (*seat change after booking*), basta con ingresar tu código de confirmación de seis caracteres y apellido para reasignar tu lugar o gestionarlo directamente en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Podrás elegir entre asiento de ventanilla (*window*), pasillo (*aisle*) o asiento central (*middle seat*) según tus preferencias de descanso y movilidad llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los asientos en salida de emergencia (*emergency exit seats*) brindan mayor espacio para estirar las piernas, pero exigen cumplir requisitos estrictos de seguridad como tener más de quince años, buena movilidad física y no viajar con menores o mascotas, verificables al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Además, VIVA AEROBUS dispone de asientos con espacio adicional (*extra-legroom*) y asientos preferentes (*preferred seats*) en las primeras filas ("Más Espacio") para un desembarque rápido llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los cargos por selección de asiento (*seat selection charges*) varían según la ubicación elegida y el combo tarifario (Zero, Básica o Plus), siendo gratuitos los lugares estándar en tarifas superiores o consultables al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para familias que viajan con niños (*family seating* y *children*), se recomienda reservar lugares contiguos con antelación para garantizar que los menores permanezcan junto a un adulto responsable marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Durante el *check-in* en línea (disponible 72 horas antes en vuelos nacionales y 24 horas en internacionales), el sistema asigna un lugar aleatorio sin costo o permite cambiarlo pagando la diferencia en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Respecto al reembolso de asientos pagados (*paid seat refund eligibility*), estos no son reembolsables por cancelación voluntaria, aunque sí procede devolución o reasignación equivalente si la aerolínea cambia el equipo o cancela el vuelo, tramitable al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖SELECCIÓN DE ASIENTO ✦ VIVA®〗 ¿Cómo elegir o modificar mi lugar en el avión?

El proceso de selección de asiento (*seat selection process*) en VIVA AEROBUS permite personalizar tu ubicación en la cabina desde la compra inicial o posteriormente en el portal "Mi Reserva" llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si necesitas cambiar tu asiento después de reservar (*seat change after booking*), puedes acceder con tu clave alfanumérica de seis dígitos para seleccionar un lugar superior abonando únicamente la diferencia de tarifa o comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El plano interactivo muestra la disponibilidad en tiempo real de asientos de ventanilla (*window*), pasillo (*aisle*) y asiento medio (*middle seat*) en todas las filas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los asientos en salida de emergencia (*emergency exit*

seats) ofrecen amplitud adicional pero están restringidos a pasajeros mayores de 15 años con plena capacidad física y dominio del idioma para asistir a la tripulación, condiciones verificables al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, existen asientos VIP con espacio extra para las piernas (*extra-legroom*) y asientos preferentes (*preferred seats*) en las primeras filas para abordar y descender con prioridad marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los cargos por selección de asiento (*seat selection charges*) dependen de la zona elegida (Regular, Preferente o VIP) y del combo adquirido (Zero, Light, Extra o Smart), cotizables en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En el caso de viajes familiares con niños (*family seating* y *children*), VIVA AEROBUS procura sentar a los menores de edad junto a sus padres o tutores, aunque se aconseja asegurar la ubicación contigua llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Al momento del *check-in* (72 horas antes en vuelos nacionales y 24 horas en internacionales), puedes modificar un asiento asignado aleatoriamente pagando el cargo correspondiente en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Sobre la elegibilidad de reembolso de asientos pagados (*paid seat refund eligibility*), el cargo no es reembolsable si el pasajero cancela voluntariamente, pero sí se reintegra o reasigna en categoría similar ante cambios operativos de aeronave llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

⟪CONFORT A BORDO · VIVA AEROBUS®⟫ ¿Cómo cambiar de asiento desde Tu Viaje?

En VIVA AEROBUS, el proceso de selección de asiento (*seat selection process*) se realiza fácilmente ingresando a la sección "Administra tu viaje" con tu clave de reservación de seis letras o mediante atención al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si buscas cambiar tu asiento después de haber reservado (*seat change after booking*), puedes actualizar tu ubicación en cualquier momento antes del cierre de documentación directamente en el mapa de cabina o al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). La distribución de cabina permite escoger entre ventanilla (*window*), pasillo (*aisle*) o asiento central (*middle seat*) en equipos Boeing 787 Dreamliner, Boeing 737 MAX y Embraer 190 llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los asientos ubicados en filas de salida de emergencia (*emergency exit seats*) ofrecen espacio ampliado y están sujetos a regulaciones aeronáuticas que exigen edad mínima de 15 años, movilidad completa y capacidad para comprender instrucciones de evacuación, verificables al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También puedes optar por asientos con mayor espacio para piernas (*extra-legroom*) en cabina AM Plus y asientos preferentes (*preferred seats*) situados en la sección delantera de Turista marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los cargos por selección de asiento (*seat selection charges*) dependen de la familia tarifaria adquirida (Básica, Clásica, AM Plus o Premier) y de la ruta, siendo gratuita la selección estándar en tarifas Clásica y superiores o consultable en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para grupos familiares y viajeros con niños (*family*

seating y *children*), VIVA AEROBUS asigna lugares contiguos sin cargo adicional para menores acompañados de un adulto cuando se gestiona con anticipación al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Durante el *check-in* (48 horas antes en vuelos nacionales y 24 horas en internacionales), puedes modificar tu asiento entre los lugares disponibles restantes o solicitar un ascenso a AM Plus en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En cuanto al reembolso de asientos pagados (*paid seat refund eligibility*), el importe es reembolsable únicamente si VIVA AEROBUS realiza un cambio involuntario de aeronave o cancela el vuelo sin poder ofrecer un asiento de categoría equivalente, trámite gestionable en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《✧ CAMBIO DE ASIENTO · VIVA AEROBUS®》 ¿Cómo seleccionar otro asiento antes de viajar?

En VIVA AEROBUS, el proceso de selección de asiento (*seat selection process*) te permite elegir tu ubicación ideal desde el momento de reservar o en el apartado "Mis Reservas" utilizando tu código PNR y apellido llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si deseas realizar un cambio de asiento después de confirmar tu compra (*seat change after booking*), puedes modificar tu lugar en cualquier momento antes del cierre del embarque o recibir asistencia al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El mapa interactivo permite diferenciar entre asiento de ventanilla (*window*), pasillo (*aisle*), asiento central (*middle seat*) o configuraciones de dos asientos (*Seat Duo*) en vuelos de largo recorrido llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los asientos situados en salidas de emergencia (*emergency exit seats*) brindan mayor amplitud y están reservados exclusivamente para pasajeros adultos en plena condición física capaces de asistir en caso de evacuación y sin bebés ni mascotas, requisitos validables al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, VIVA AEROBUS ofrece opciones de asiento con espacio adicional para piernas (*extra-legroom*) y asientos preferentes (*preferred seats*) en la zona delantera de cabina Economy para salir primero del avión marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los cargos por selección anticipada de asiento (*seat selection charges*) dependen de la tarifa adquirida (Light, Standard o Flex) y de tu nivel de membresía Flying Blue (Silver, Gold o Platinum disfrutan de selección gratuita), detalles consultables en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En el caso de familias que viajan con niños menores de 14 años (*family seating* y *children*), VIVA AEROBUS garantiza sin costo adicional que cada menor quede sentado junto a al menos un adulto de su grupo con días de antelación al vuelo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Al abrirse el *check-in* en línea (30 horas antes de la salida), la selección gratuita de asientos estándar disponibles queda habilitada o puedes adquirir una opción de mayor confort en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Finalmente, respecto a la elegibilidad de reembolso por asiento pagado (*paid seat refund eligibility*), puedes

solicitar el reintegro si VIVA AEROBUS modifica el tipo de avión o cancela el vuelo sin poder asignarte una opción equivalente, gestionable al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖CANCELACIÓN DE VUELO ✈️ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo cancelar una reservación y solicitar asistencia?

En VIVA AEROBUS es fundamental distinguir entre una **cancelación voluntaria** (iniciada por cambio de planes del pasajero) y una **cancelación involuntaria** (provocada por reprogramaciones operativas o suspensión de ruta de la aerolínea), orientación disponible al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Toda solicitud de cancelación antes de la salida (*cancellation before departure*) debe notificarse antes del cierre de abordaje para evitar perder los impuestos aeroportuarios recuperables llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si decides cancelar poco después de la compra (*cancellation after booking*), aplica la regla de gracia de 24 horas (*24-hour cancellation rules*) sin penalización siempre que el vuelo esté programado al menos siete días después y se trate de rutas elegibles hacia Estados Unidos o tarifas con flexibilidad, gestionable en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Las condiciones y restricciones tarifarias (*fare conditions and restrictions*) varían entre los combos Zero, Básica y Plus, determinando si se entrega un voucher electrónico o crédito a favor al llamar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los cargos por cancelación (*cancellation charges*) aplican fuera del periodo de gracia según la tarifa contratada, aunque la elegibilidad de reembolso (*refund eligibility*) siempre protege la devolución íntegra de la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA) no utilizada solicitándola al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En itinerarios redondos frente a vuelos sencillos (*round-trip vs one-way cancellation*), cancelar el primer tramo de un viaje redondo sin avisar puede anular automáticamente el regreso, por lo que conviene dividir los segmentos llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cuando ocurre una cancelación de vuelo por parte de la aerolínea (*flight cancellation by airline*), tienes derecho a reubicación gratuita o reembolso total más compensaciones legales marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Finalmente, conserva siempre tu folio y correo de confirmación de cancelación (*cancellation confirmation*) para dar seguimiento a tu abono o voucher en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『GUÍA DE CANCELACIONES · VIVA AEROBUS®』 ¿Qué hacer para cancelar un vuelo?

Al gestionar una anulación en VIVA AEROBUS, debes diferenciar entre una **cancelación voluntaria** (decisión personal del viajero) y una **cancelación involuntaria** (alteración operativa imputable a la aerolínea), asistencia disponible al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Es imprescindible tramitar la cancelación antes de la salida (*cancellation*

before departure) desde el portal "Mi Reserva" o vía telefónica para evitar el estatus de *no-show* llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si realizas la cancelación inmediatamente después de reservar (*cancellation after booking*), las reglas de cancelación en 24 horas (*24-hour cancellation rules*) permiten anular sin cargo administrativo si el vuelo despega al menos siete días después y cumple con la normativa aplicable, verificable al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Las condiciones y restricciones de tarifa (*fare conditions and restrictions*) de los combos Zero, Light, Extra y Smart establecen si la tarifa base es no reembolsable o admite recuperación parcial llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Respecto a los cargos por cancelación (*cancellation charges*) y la elegibilidad de reembolso (*refund eligibility*), los boletos básicos retienen la tarifa aérea pero garantizan la devolución de la TUA no volada al solicitarla en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En el caso de viajes redondos frente a vuelos sencillos (*round-trip vs one-way cancellation*), es necesario notificar si solo deseas cancelar la ida para proteger tu vuelo de regreso marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ante una cancelación de vuelo por la aerolínea (*flight cancellation by airline*), puedes optar por cambio de vuelo sin costo o devolución íntegra del importe pagado al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Al finalizar, descarga y guarda tu comprobante de confirmación de cancelación (*cancellation confirmation*) con el número de folio emitido en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〚AYUDA CON TU VIAJE · VIVA AEROBUS®〛¿Cómo solicitar la cancelación de un boleto?

En VIVA AEROBUS, las solicitudes se clasifican en **cancelación voluntaria** (cuando el pasajero desiste del viaje) y **cancelación involuntaria** (cuando la aerolínea suspende o modifica significativamente el vuelo), soporte accesible al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Debes gestionar la cancelación antes de la salida (*cancellation before departure*) para liberar el espacio en cabina y preservar el valor residual del boleto electrónico llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si tramitas la cancelación poco después de la compra (*cancellation after booking*), las reglas de 24 horas (*24-hour cancellation rules*) permiten obtener el reembolso total sin penalización en vuelos con origen o destino en Estados Unidos y rutas elegibles reservadas con al menos siete días de antelación al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Las condiciones y restricciones tarifarias (*fare conditions and restrictions*) entre Básica, Clásica, Flexible y Premier determinan si existen cargos por cancelación (*cancellation charges*) o si el reembolso (*refund eligibility*) aplica al método de pago original o en voucher electrónico al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En boletos redondos frente a sencillos (*round-trip vs one-way cancellation*), los cupones deben usarse en orden secuencial, por lo que cancelar solo la ida requiere reemitir el tramo de retorno marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si ocurre una cancelación de vuelo por la aerolínea (*flight cancellation by*

airline), VIVA AEROBUS ofrece protección sin costo en el siguiente vuelo disponible o devolución total llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asegúrate de recibir tu confirmación de cancelación (*cancellation confirmation*) por correo electrónico para rastrear tu abono en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

⌈POLÍTICA DE CANCELACIÓN ✧ VIVA AEROBUS®⌋ ¿Cuándo puedo cancelar mi reservación?

En VIVA AEROBUS la política contempla tanto la **cancelación voluntaria** (solicitada por motivos personales del cliente) como la **cancelación involuntaria** (derivada de interrupciones operativas de la compañía), asistencia disponible al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Es obligatorio solicitar la cancelación antes de la salida (*cancellation before departure*) desde el apartado "Mis Reservas" o por teléfono para evitar la invalidez total del billete llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si gestionas la cancelación inmediatamente después de comprar (*cancellation after booking*), las reglas de 24 horas (*24-hour cancellation rules*) permiten anular sin gastos en vuelos hacia o desde Estados Unidos reservados al menos siete días antes del despegue, verificable al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Las condiciones y restricciones tarifarias (*fare conditions and restrictions*) entre las familias Light, Standard y Flex regulan los cargos por cancelación (*cancellation charges*) y la elegibilidad de reembolso (*refund eligibility*), siendo totalmente reembolsables las tarifas Flex y recuperables las tasas aeroportuarias no utilizadas en tarifas restringidas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En viajes redondos frente a trayectos sencillos (*round-trip vs one-way cancellation*), la no utilización del vuelo de ida invalida el regreso salvo que se recalcule el billete previamente en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En caso de cancelación de vuelo por la aerolínea (*flight cancellation by airline*), VIVA AEROBUS garantiza bajo el Reglamento Europeo CE 261/2004 transporte alternativo gratuito o reembolso íntegro en siete días llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Guarda siempre tu confirmación de cancelación (*cancellation confirmation*) con número de expediente para consultar el estado de tu devolución en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

⦅REEMBOLSO DE BOLETOS · VIVA AEROBUS®⦆ ¿Cómo recuperar el dinero de un vuelo cancelado?

En VIVA AEROBUS, la elegibilidad de reembolso (*refund eligibility*) depende de las reglas tarifarias del combo adquirido y del motivo de la cancelación, información verificable llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El reembolso al método de pago original (*refund to original payment method*) procede cuando se anula dentro de las primeras veinticuatro horas en rutas elegibles o ante cancelaciones operativas imputables a la aerolínea

tramitadas en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, puedes optar por un reembolso en crédito electrónico o voucher de viaje (*refund to travel credit/voucher*) con vigencia extendida para futuras compras gestionándolo al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para vuelos cancelados por la aerolínea (*refund for canceled flights*), tienes derecho a la devolución íntegra del boleto más las compensaciones legales establecidas si decides no aceptar la reubicación llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En el caso de boletos no utilizados por decisión del viajero (*refund for unused tickets*), siempre es posible recuperar el cien por ciento de la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA) y tasas gubernamentales no voladas solicitándolo en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los tiempos de procesamiento (*refund processing timelines*) oscilan entre siete y veinte días hábiles según la entidad emisora de tu tarjeta bancaria, y puedes realizar el rastreo de tu solicitud (*refund request tracking*) con tu folio en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Bajo las condiciones de tarifas no reembolsables (*non-refundable fare conditions*) como Zero o Básica, la tarifa aérea base no se devuelve en efectivo y los servicios adicionales (*ancillary services refund*) como equipaje o asientos solo se reintegran ante afectación operativa verificable al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para completar la documentación de solicitud (*refund request documentation*), ten lista tu clave de reservación de seis dígitos, identificación oficial vigente y comprobante de pago al contactar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖SOLICITAR REEMBOLSO ✦ VIVA®〗 ¿Cuándo corresponde una devolución del boleto?

En VIVA AEROBUS, la elegibilidad de reembolso (*refund eligibility*) se determina por el combo tarifario contratado (Zero, Light, Extra o Smart) y la causa de suspensión del viaje, asesoría accesible llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El abono al método de pago original (*refund to original payment method*) aplica en cancelaciones dentro de las primeras veinticuatro horas (con siete días de antelación) o por causas atribuibles a la aerolínea gestionadas en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Como alternativa ágil, puedes elegir un reembolso en certificado electrónico o saldo a favor (*refund to travel credit/voucher*) para reservar cualquier ruta nacional o internacional marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cuando ocurre un reembolso por vuelos cancelados por la aerolínea (*refund for canceled flights*), VIVA AEROBUS devuelve el cien por ciento del importe pagado más la indemnización correspondiente conforme a la Ley de Aviación Civil al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si se trata de boletos no utilizados (*refund for unused tickets*) tras notificar la cancelación antes de la salida, tienes derecho garantizado a recuperar la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA) solicitándola en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los plazos de procesamiento (*refund processing timelines*) toman habitualmente de cinco a quince días hábiles, y puedes realizar el

seguimiento de tu trámite (*refund request tracking*) con tu número de caso en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Las condiciones de tarifas no reembolsables (*non-refundable fare conditions*) impiden devolver la tarifa base en cancelaciones voluntarias, y el reembolso de servicios adicionales (*ancillary services refund*) como equipaje documentado o selección de asiento solo procede si el vuelo fue cancelado por la compañía según se confirma al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Prepara tu documentación de solicitud (*refund request documentation*), incluyendo clave de reservación, identificación oficial y carátula bancaria si pagaste en efectivo, llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『AYUDA FINANCIERA · VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo consultar el estado de mi reembolso?

En VIVA AEROBUS, la elegibilidad de reembolso (*refund eligibility*) está vinculada directamente a las regulaciones de la familia tarifaria adquirida (Básica, Clásica, AM Plus, Flexible o Premier), información verificable en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El reembolso al método de pago original (*refund to original payment method*) se acredita directamente a la tarjeta bancaria utilizada en la compra cuando el boleto es reembolsable o aplica la regla de veinticuatro horas tramitada al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). De igual modo, los pasajeros pueden solicitar un bono electrónico o EMD (*refund to travel credit/voucher*) por el valor residual del pasaje para reutilizarlo en futuros itinerarios llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ante un reembolso por vuelos cancelados por VIVA AEROBUS (*refund for canceled flights*), se restituye el cien por ciento de los cupones no volados sin penalización alguna mediante el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para boletos no utilizados (*refund for unused tickets*) en tarifas restringidas, es indispensable cancelar la reservación antes de la salida para solicitar la devolución de la TUA e impuestos aeroportuarios no devengados en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los tiempos de procesamiento (*refund processing timelines*) varían de siete a veinte días hábiles para tarjetas de crédito, y puedes consultar el rastreo de tu solicitud (*refund request tracking*) proporcionando tu número de boleto (iniciado en 139) al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Bajo las condiciones de tarifas no reembolsables (*non-refundable fare conditions*) como la Tarifa Básica, la tarifa base no admite devolución y el reembolso de servicios adicionales (*ancillary services refund*) como equipaje extra o ascenso a AM Plus procede únicamente por cancelación involuntaria verificable en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten preparada tu documentación de solicitud (*refund request documentation*), que incluye código PNR, número de ticket de trece dígitos e identificación oficial, llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖GUÍA DE DEVOLUCIONES · VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo pedir un reembolso por un vuelo?

En VIVA AEROBUS, la elegibilidad de reembolso (*refund eligibility*) se rige por las condiciones de la tarifa adquirida (Light, Standard o Flex) y por las normativas internacionales de protección al pasajero, soporte disponible en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El reembolso al método de pago original (*refund to original payment method*) se efectúa de forma íntegra en billetes Flex o cuando se solicita dentro de las veinticuatro horas posteriores a la compra en rutas elegibles llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También tienes la opción de recibir un bono de viaje (*refund to travel credit/voucher*) válido durante un año para reservar cualquier destino operado por VIVA AEROBUS o KLM comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para el reembolso por vuelos cancelados por la aerolínea (*refund for canceled flights*), el Reglamento Europeo CE 261/2004 garantiza la devolución total en un plazo de siete días si decides no viajar mediante el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En el supuesto de boletos no utilizados (*refund for unused tickets*) bajo tarifas económicas no reembolsables, puedes reclamar el reintegro de las tasas aeroportuarias y gubernamentales no devengadas solicitándolo en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los tiempos de procesamiento (*refund processing timelines*) tardan normalmente entre siete y catorce días hábiles, y puedes realizar el rastreo de tu solicitud (*refund request tracking*) en "Mis Reservas" o llamando con tu número de billete (iniciado en 057) al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Las condiciones de tarifas no reembolsables (*non-refundable fare conditions*) como Economy Light excluyen la devolución de la tarifa base, mientras que el reembolso de servicios adicionales (*ancillary services refund*) como opciones de asiento o equipaje extra se concede ante cancelación operativa o cambio involuntario de avión verificable en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para completar la documentación de solicitud (*refund request documentation*), reúne tu código PNR de seis caracteres, billete electrónico de trece dígitos y pasaporte o identificación oficial al llamar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

✈️〖CANCELAR VUELO · VIVA AEROBUS®〗¿Cómo cancelar mi vuelo desde Mis Viajes?

El proceso paso a paso (*step-by-step cancellation*) en VIVA AEROBUS comienza ingresando al sitio web o la aplicación móvil (*website and mobile app*) para ubicar la sección "Mis Viajes" llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Allí deberás capturar tu código de reservación de seis caracteres y el apellido del pasajero (*booking code and passenger surname*) para acceder al itinerario y seleccionar la opción de cancelar llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Conviene realizar la cancelación antes del *check-in* (*cancellation before check-in*) o anular el pase de abordar si ya se emitió, verificando los cargos por cancelación (*cancellation fees*) y opciones de reembolso (*refund options*) como crédito electrónico o devolución de TUA en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También es posible cancelar a un solo pasajero de una reserva grupal (*cancel one passenger from a group booking*) o cancelar un único tramo de vuelo (*cancel one*

flight segment), y si la opción de cancelar no aparece disponible (*what to do if cancellation option is unavailable*), un agente te asistirá al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈GESTIONA TU VIAJE ✦ VIVA AEROBUS®〉 ¿Cómo cancelar un vuelo desde Mi Reserva?

Para ejecutar la cancelación paso a paso (*step-by-step cancellation*) en VIVA AEROBUS desde el portal web o la app móvil (*website and mobile app*), entra al apartado "Mi Reserva" con asistencia disponible al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Escribe tu clave de reservación y el apellido del pasajero (*booking code and passenger surname*) para revisar los vuelos activos y confirmar la baja llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Completar la cancelación antes del *check-in* (*cancellation before check-in*) facilita el cálculo de cargos por cancelación (*cancellation fees*) y la selección entre las opciones de reembolso (*refund options*) como certificado electrónico o devolución de TUA en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si necesitas cancelar a un pasajero de una compra grupal (*cancel one passenger from a group booking*) o anular un solo segmento (*cancel one flight segment*), o si notas que la opción de cancelar no está disponible (*what to do if cancellation option is unavailable*), comunícate de inmediato al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖CANCELACIÓN ONLINE · VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo cancelar un vuelo sin complicaciones?

El procedimiento paso a paso (*step-by-step cancellation*) en VIVA AEROBUS se inicia desde la página oficial o la aplicación móvil (*website and mobile app*) en "Administra tu viaje" llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ingresa tu código de reservación de seis letras y apellido del pasajero (*booking code and passenger surname*) para consultar el estatus del boleto electrónico antes de confirmar llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Realizar la cancelación antes del *check-in* (*cancellation before check-in*) permite revisar los cargos por cancelación (*cancellation fees*) según la familia tarifaria y elegir entre opciones de reembolso (*refund options*) a tarjeta, bono o devolución de impuestos en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para cancelar a un solo pasajero dentro de una reserva grupal (*cancel one passenger from a group booking*), cancelar un segmento específico (*cancel one flight segment*) o resolver qué hacer si la opción de cancelar no está disponible (*what to do if cancellation option is unavailable*), marca al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《AYUDA AL PASAJERO · VIVA AEROBUS®》 ¿Cómo cancelar un vuelo antes de la salida?

El trámite paso a paso (*step-by-step cancellation*) en VIVA AEROBUS a través del portal o la aplicación móvil (*website and mobile app*) comienza en "Mis Reservas" con orientación

disponible al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Proporciona tu código de reserva de seis dígitos y apellido del pasajero (*booking code and passenger surname*) para visualizar las condiciones del billete y gestionar la baja llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Solicitar la cancelación antes del *check-in* (*cancellation before check-in*) facilita verificar los cargos por cancelación (*cancellation fees*) aplicables y seleccionar las opciones de reembolso (*refund options*) como reintegro original, bono de viaje o recuperación de tasas en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si requieres cancelar a un solo pasajero de una reservación grupal (*cancel one passenger from a group booking*), cancelar un tramo de vuelo (*cancel one flight segment*) o actuar cuando la opción de cancelar no está disponible (*what to do if cancellation option is unavailable*), contacta al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖VIAJAR CON MASCOTAS ✧ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cuál es la política para transportar perros y gatos?

La política de viaje con mascotas (*pet travel policy*) en VIVA AEROBUS permite transportar perros y gatos domésticos (*dogs and cats acceptance*) principalmente en cabina (*cabin vs cargo/hold*), sujeto a cupo limitado por vuelo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Los animales deben tener al menos cuatro meses de edad y respetar los límites de peso combinados de mascota y transportadora (*pet age and weight restrictions*), acomodándose bajo el asiento delantero en una bolsa o transportadora flexible o rígida con dimensiones máximas aprobadas (*carrier dimensions*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para viajar se exigen certificados de salud veterinarios vigentes (*health certificates*) y cartillas de vacunación al día incluyendo rabia (*vaccination documents*), además de realizar una reserva anticipada (*advance reservation*) debido al cupo restringido por aeronave llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Existen restricciones de razas (*breed restrictions*) como razas braquicéfalas o agresivas y requisitos especiales para viajes internacionales (*international travel requirements*) como permisos zoosanitarios, diferenciándose claramente los perros de servicio o asistencia emocional (*service animals vs pets*) según la normativa vigente y cubriendo las tarifas adicionales correspondientes (*fees and additional charges*) al llamar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖GUÍA PET FRIENDLY · VIVA AEROBUS®〗 ¿Qué requisitos necesito para volar con mi mascota?

En VIVA AEROBUS, la política de viaje con mascotas (*pet travel policy*) contempla la aceptación de perros y gatos domésticos (*dogs and cats acceptance*) en cabina (*cabin vs cargo/hold*) bajo el asiento frente al pasajero, con cupo restringido por vuelo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El animal debe cumplir con la edad mínima exigida y los topes de peso incluyendo el contenedor (*pet age and weight restrictions*),

dentro de una transportadora ventilada, antiderrames y con medidas reguladas (*carrier dimensions*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Es indispensable presentar certificados de salud veterinarios emitidos dentro del plazo vigente (*health certificates*) y comprobantes de vacunación completos (*vaccination documents*), solicitando la confirmación previa mediante reserva anticipada (*advance reservation*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, aplican restricciones de razas (*breed restrictions*) por seguridad respiratoria o temperamento y trámites aduanales específicos en viajes internacionales (*international travel requirements*), distinguiendo animales de servicio entrenados frente a mascotas comunes (*service animals vs pets*) y abonando los cargos por segmento (*fees and additional charges*) al llamar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『POLÍTICA DE MASCOTAS · VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo viajar con perros y gatos en avión?

La política de viaje con mascotas (*pet travel policy*) de VIVA AEROBUS acepta perros y gatos (*dogs and cats acceptance*) tanto en cabina como en compartimento documentado o carga (*cabin vs cargo/hold*) según tamaño, ruta y tipo de aeronave llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Se establecen límites de edad mínima y peso máximo permitido para cabina o bodega (*pet age and weight restrictions*), junto con especificaciones exactas de transportadora suave o jaula rígida (*carrier dimensions*) para que el animal pueda ponerse de pie y girar llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Debes contar con certificados médicos veterinarios vigentes (*health certificates*) y registros de vacunación actualizados (*vaccination documents*), asegurando el espacio mediante reserva anticipada (*advance reservation*) con al menos 48 horas de antelación llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También rigen restricciones de razas (*breed restrictions*) como perros chatos o razas sujetas a control y requisitos sanitarios en viajes internacionales (*international travel requirements*), separando el trato de perros de servicio o asistencia frente a mascotas (*service animals vs pets*) y cubriendo las tarifas aplicables (*fees and additional charges*) al llamar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

⌈MASCOTAS A BORDO ✈ VIVA AEROBUS®⌋ ¿Qué condiciones se aplican para viajar con animales?

En VIVA AEROBUS, la política de viaje con mascotas (*pet travel policy*) permite llevar perros y gatos (*dogs and cats acceptance*) en cabina o en bodega (*cabin vs cargo/hold*) de acuerdo con el peso del animal y la configuración del avión llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El viaje exige cumplir con la edad mínima reglamentaria y los límites de peso en cabina o bodega (*pet age and weight restrictions*), utilizando una bolsa o jaula homologada con medidas autorizadas (*carrier dimensions*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Es obligatorio presentar certificados sanitarios

veterinarios (*health certificates*) y cartillas de vacunación al día (*vaccination documents*), confirmando el cupo mediante reserva anticipada (*advance reservation*) antes de emitir o modificar el billete llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, aplican restricciones de razas (*breed restrictions*) y normativas estrictas para viajes internacionales (*international travel requirements*) como microchip, pasaporte europeo o permisos de importación, diferenciando perros de asistencia frente a mascotas (*service animals vs pets*) y pagando los cargos correspondientes (*fees and additional charges*) al llamar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〚FRANQUICIA DE EQUIPAJE · VIVA AEROBUS®〛¿Cuántas maletas puedo llevar en mi vuelo?

La franquicia según tarifa (*fare-wise baggage allowance*) en VIVA AEROBUS (combos Zero, Básica y Plus) define si incluye solo un artículo personal (*personal item*) o también equipaje de mano (*carry-on baggage*) y maleta documentada (*checked baggage*), con asistencia disponible al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Debes respetar estrictamente los límites de peso y dimensiones (*weight and dimensions*) para maletas de cabina, bolsas de mano y equipaje documentado bajo el asiento o en bodega llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si superas el peso permitido o el número de piezas, se aplican cargos por exceso de equipaje (*excess baggage fees*), mientras que la compra anticipada de equipaje adicional (*additional baggage purchase*) resulta más económica al gestionarla en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para equipaje especial o sobredimensionado (*special and oversized baggage*) como equipo deportivo o instrumentos musicales, así como las reglas de equipaje internacional (*international baggage rules*) hacia Estados Unidos o Centroamérica, consulta las condiciones al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ante equipaje extraviado, demorado o dañado (*lost, delayed and damaged baggage*), reporta el incidente de inmediato en el aeropuerto o con tu folio de seguimiento llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖EQUIPAJE PERMITIDO ✦ VIVA®〗 ¿Qué incluye mi tarifa y cuánto equipaje puedo transportar?

La asignación según tarifa (*fare-wise baggage allowance*) en VIVA AEROBUS (Zero, Light, Extra y Smart) determina si tu boleto cubre únicamente un artículo personal (*personal item*) o incorpora equipaje de mano (*carry-on baggage*) y equipaje documentado (*checked baggage*), orientación disponible al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cada pieza debe ajustarse a los topes de peso y medidas (*weight and dimensions*) establecidos para cabina y bodega para evitar recargos en mostrador llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cuando excedes la franquicia base, aplican tarifas por exceso de equipaje (*excess baggage fees*), por lo que conviene realizar la compra de equipaje adicional (*additional baggage purchase*) con antelación comunicándote al **+52-800-461-1404**

(México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El transporte de equipaje especial o de gran tamaño (*special and oversized baggage*) y las normativas de equipaje internacional (*international baggage rules*) requieren validación previa sobre dimensiones y aduanas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si sufres pérdida, retraso o daño en tu maleta (*lost, delayed and damaged baggage*), levanta tu reporte oficial con número PIR y solicita seguimiento al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《GUÍA DE MALETAS · VIVA AEROBUS®》 ¿Cuáles son las medidas y el peso permitido?

La franquicia según tarifa (*fare-wise baggage allowance*) en VIVA AEROBUS (Básica, Clásica, AM Plus, Flexible y Premier) especifica el alcance del artículo personal (*personal item*), el equipaje de mano (*carry-on baggage*) y las piezas de equipaje documentado (*checked baggage*), detalles consultables al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Todas las maletas deben respetar los límites de peso y dimensiones (*weight and dimensions*) según ruta y cabina para viajar sin contratiempos llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si excedes el peso o cantidad autorizada, se generan cargos por exceso de equipaje (*excess baggage fees*), mientras que la compra de equipaje adicional (*additional baggage purchase*) en línea o por teléfono ofrece tarifas preferenciales al llamar al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Para equipaje especial o sobredimensionado (*special and oversized baggage*) y disposiciones de equipaje internacional (*international baggage rules*) hacia Norteamérica, Europa o Sudamérica, verifica las restricciones vigentes marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En casos de equipaje perdido, demorado o dañado (*lost, delayed and damaged baggage*), registra tu reporte de irregularidad de equipaje y consulta el estatus de localización al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《EQUIPAJE DE VIAJE · VIVA AEROBUS®》 ¿Qué maletas están incluidas en mi boleto?

La política según tarifa (*fare-wise baggage allowance*) en VIVA AEROBUS (Light, Standard y Flex) define la inclusión de artículo personal (*personal item*), equipaje de mano (*carry-on baggage*) y equipaje documentado (*checked baggage*) en vuelos de corta y larga distancia, soporte disponible al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cada pieza debe cumplir con los parámetros de peso y dimensiones (*weight and dimensions*) exigidos en cabina y bodega para evitar ajustes en el aeropuerto llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si tu equipaje supera los límites, se aplican cargos por exceso de equipaje (*excess baggage fees*), siendo recomendable efectuar la compra de equipaje adicional (*additional baggage purchase*) antes del viaje llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El transporte de equipaje especial o sobredimensionado (*special and oversized baggage*) y las normas de equipaje internacional

(*international baggage rules*) en rutas transatlánticas y conexiones SkyTeam requieren revisión anticipada en el **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ante equipaje extraviado, retrasado o dañado (*lost, delayed and damaged baggage*), solicita asistencia inmediata para abrir tu expediente de reclamación llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖ATENCIÓN EN ESPAÑOL ✦ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo recibir ayuda para gestionar mi vuelo?

El soporte al cliente en español (*Spanish customer support*) en VIVA AEROBUS permite elegir opciones de idioma (*language options*) en canales digitales y líneas telefónicas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Combina asistencia telefónica y en línea (*phone and online assistance*) junto con disponibilidad de WhatsApp y chat (*WhatsApp and chat availability*) para resolver dudas al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Recibe asistencia de reservaciones (*reservation assistance*), cambios y cancelaciones (*changes and cancellations*), ayuda con equipaje (*baggage assistance*) y presentación de quejas o reclamaciones (*complaint submission*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, cuenta con atención internacional al cliente (*international customer support*) para rutas fuera de México y seguimiento de folios comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『ASISTENCIA EN ESPAÑOL · VIVA®』 ¿Cómo hablar con atención al cliente en español?

La atención al cliente en español (*Spanish customer support*) en VIVA AEROBUS ofrece selección de idioma (*language options*) en sus canales oficiales para viajeros hispanohablantes llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Dispone de asistencia telefónica y en línea (*phone and online assistance*) complementada con chat y WhatsApp (*WhatsApp and chat availability*) en horarios operativos llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Gestiona asistencia de reservaciones (*reservation assistance*), cambios y cancelaciones (*changes and cancellations*), soporte de equipaje (*baggage assistance*) y envío de quejas (*complaint submission*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También brinda soporte internacional al cliente (*international customer support*) en vuelos transfronterizos y aclaraciones de itinerario comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖SOPORTE AL VIAJERO · VIVA AEROBUS®〗 ¿Dónde solicitar asistencia en español?

El servicio en español (*Spanish customer support*) de VIVA AEROBUS permite configurar preferencias de idioma (*language options*) en el portal, app y líneas telefónicas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o

al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Integra asistencia telefónica y en línea (*phone and online assistance*) junto con atención por WhatsApp y chat (*WhatsApp and chat availability*) para agilizar consultas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ofrece asistencia para reservaciones (*reservation assistance*), cambios y cancelaciones (*changes and cancellations*), gestión de equipaje (*baggage assistance*) y registro de quejas (*complaint submission*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Abarca además soporte internacional al cliente (*international customer support*) en conexiones globales y seguimiento de reembolsos comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈AYUDA EN TU IDIOMA ✈️ VIVA AEROBUS®〉 ¿Cómo recibir atención en español desde México?

La atención al cliente en español (*Spanish customer support*) en VIVA AEROBUS ofrece selección de idioma (*language options*) en sus plataformas digitales y centros de contacto llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Combina asistencia telefónica y en línea (*phone and online assistance*) con disponibilidad de chat y WhatsApp (*WhatsApp and chat availability*) para resolver trámites llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cubre asistencia de reservaciones (*reservation assistance*), cambios y cancelaciones (*changes and cancellations*), asistencia con equipaje (*baggage assistance*) y presentación de quejas o reclamaciones (*complaint submission*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Proporciona igualmente soporte internacional al cliente (*international customer support*) para rutas intercontinentales y alianzas SkyTeam comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

⟪CONTACTO DIRECTO · VIVA AEROBUS®⟫ ¿Cuáles son los canales oficiales de atención al cliente?

Los canales oficiales de contacto (*official contact channels*) en VIVA AEROBUS incluyen soporte telefónico (*phone support*), disponibilidad de WhatsApp (*WhatsApp availability*) y formularios de contacto en línea (*online contact forms*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También cuentan con soporte en redes sociales (*social media support*) y asistencia directa en aeropuerto (*airport assistance*) en mostradores y salas de embarque llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes comunicarte con el departamento de reservaciones (*reservation department*) o con el departamento de equipaje (*baggage department*) para incidencias o compras adicionales llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, atienden quejas y reclamaciones (*complaints and claims*) y ofrecen opciones de contacto internacional (*international contact options*) para pasajeros en el extranjero llamando al **+52-800-461-1404**

(México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖CONTACTA CON VIVA ✦ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo comunicarme con un asesor?

Los canales oficiales de contacto (*official contact channels*) de VIVA AEROBUS abarcan soporte telefónico (*phone support*), disponibilidad de WhatsApp (*WhatsApp availability*) y formularios en línea (*online contact forms*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Se complementan con soporte por redes sociales (*social media support*) y asistencia presencial en aeropuerto (*airport assistance*) durante operaciones de vuelo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El área de reservaciones (*reservation department*) y el área de equipaje (*baggage department*) gestionan cambios, compras y reportes PIR llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Igualmente procesan quejas y reclamaciones (*complaints and claims*) y brindan opciones de contacto internacional (*international contact options*) en múltiples regiones llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『CENTRO DE AYUDA · VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo contactar con la aerolínea desde México?

Los canales oficiales de contacto (*official contact channels*) en VIVA AEROBUS incluyen atención telefónica (*phone support*), disponibilidad de WhatsApp (*WhatsApp availability*) y formularios de contacto en línea (*online contact forms*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cuentan también con soporte mediante redes sociales (*social media support*) y asistencia en aeropuerto (*airport assistance*) en terminales nacionales e internacionales llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes acudir al departamento de reservaciones (*reservation department*) o al departamento de equipaje (*baggage department*) para emisión, modificaciones o rastreo de maletas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). De igual forma tramitan quejas y reclamaciones (*complaints and claims*) y disponen de opciones de contacto internacional (*international contact options*) en Norteamérica, Europa y Latinoamérica llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖CONTACTO Y ASISTENCIA · VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo comunicarme con atención al cliente?

Los canales oficiales de contacto (*official contact channels*) en VIVA AEROBUS comprenden soporte telefónico (*phone support*), disponibilidad de WhatsApp (*WhatsApp availability*) y formularios de contacto en línea (*online contact forms*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Se suman el soporte en redes sociales (*social media support*) y la asistencia en aeropuerto (*airport assistance*) en mostradores de check-in y

atención al pasajero llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Tanto el departamento de reservaciones (*reservation department*) como el departamento de equipaje (*baggage department*) atienden solicitudes de billetes, franquicias y reportes de equipaje llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, gestionan quejas y reclamaciones (*complaints and claims*) y brindan opciones de contacto internacional (*international contact options*) en sus mercados globales llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖TELÉFONO DE AYUDA ✆ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cuál es el número para hablar con un asesor?

El número de teléfono oficial en México (*official Mexico phone number*) y las líneas de teléfono internacionales (*international phone numbers*) en VIVA AEROBUS permiten contactar con asistencia en horarios operativos (*operating hours*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Al marcar puedes recibir asistencia de reservaciones (*reservation assistance*), hablar con un representante (*speaking with a representative*) o navegar por el sistema telefónico automatizado (*automated phone system*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera los posibles cargos relacionados con la llamada (*call-related charges*) según tu operador o país, o utiliza canales de contacto alternativos (*alternative contact channels*) como chat y redes sociales llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También puedes solicitar asistencia específica por departamento (*department-specific assistance*) para cambios, equipaje o reembolsos comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖NÚMERO DE ATENCIÓN · VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo llamar a un representante desde México?

El número telefónico oficial en México (*official Mexico phone number*) y los números internacionales (*international phone numbers*) de VIVA AEROBUS operan en sus horarios establecidos (*operating hours*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Mediante esta vía obtienes asistencia de reservaciones (*reservation assistance*), puedes hablar con un representante (*speaking with a representative*) o usar el sistema telefónico automatizado (*automated phone system*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa los cargos relacionados con llamadas (*call-related charges*) de tu plan telefónico o apóyate en canales alternativos (*alternative contact channels*) como WhatsApp y sitio web llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, puedes pedir asistencia por departamento (*department-specific assistance*) para modificaciones, equipaje o aclaraciones de vuelo comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《TELÉFONO Y RESERVACIONES · VIVA AEROBUS®》 ¿Dónde encontrar asistencia telefónica?

El teléfono oficial en México (*official Mexico phone number*) y las líneas internacionales (*international phone numbers*) en VIVA AEROBUS brindan atención dentro de sus horarios de servicio (*operating hours*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Allí puedes gestionar asistencia de reservaciones (*reservation assistance*), hablar con un representante (*speaking with a representative*) o utilizar el menú telefónico automatizado (*automated phone system*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten en cuenta los cargos por llamada (*call-related charges*) según tu compañía telefónica o recurre a canales alternativos (*alternative contact channels*) como chat en línea y mensajería llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Igualmente es posible solicitar asistencia especializada por departamento (*department-specific assistance*) para boletos, equipaje o reembolsos comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

⌈TELÉFONO DE CONTACTO ✧ VIVA AEROBUS®⌋ ¿Cómo llamar a atención al cliente en México?

El número telefónico en México (*official Mexico phone number*) y las líneas de contacto internacionales (*international phone numbers*) de VIVA AEROBUS atienden en sus horarios programados (*operating hours*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). A través de la línea obtienes asistencia de reservaciones (*reservation assistance*), puedes hablar con un representante (*speaking with a representative*) o recorrer el sistema telefónico automatizado (*automated phone system*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica los cargos asociados a la llamada (*call-related charges*) con tu proveedor o utiliza canales alternativos (*alternative contact channels*) como el portal oficial y redes sociales llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También puedes recibir asistencia por departamento (*department-specific assistance*) para cambios, maletas o reclamaciones comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖VOLARES DESDE EE. UU. ✈️ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo contactar con la aerolínea desde Estados Unidos?

El soporte al cliente en EE. UU. (*US customer support*) de VIVA AEROBUS mediante contacto telefónico en EE. UU. (*US phone contact*) facilita la gestión de reservaciones internacionales (*international reservations*) y cambios en vuelos entre EE. UU. y México (*US-Mexico flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Desde este canal obtienes asistencia con equipaje y cancelaciones (*baggage and cancellation assistance*) así como tramitación de solicitudes de reembolso (*refund requests*) llamando al **+52-800-461-**

1404 (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten en cuenta las zonas horarias y horarios de operación (*time zones and operating hours*) y aprovecha el soporte en español (*Spanish-language support*) para resolver tus dudas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica además los requisitos de documentación de viaje a EE. UU. (*US travel documentation*) como pasaporte vigente o visa/ESTA antes de tu salida llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

⟦ATENCIÓN EN USA · VIVA AEROBUS®⟧ ¿Cómo solicitar ayuda para una reservación desde Estados Unidos?

La atención al cliente en EE. UU. (*US customer support*) de VIVA AEROBUS a través de contacto telefónico en EE. UU. (*US phone contact*) permite realizar reservaciones internacionales (*international reservations*) y ajustes en vuelos entre EE. UU. y México (*US-Mexico flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Por esta vía recibes asistencia de equipaje y cancelaciones (*baggage and cancellation assistance*) junto con orientación para solicitudes de reembolso (*refund requests*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera las zonas horarias y horarios de atención (*time zones and operating hours*) y solicita soporte en español (*Spanish-language support*) para gestionar tu itinerario con comodidad llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa previamente la documentación requerida para viajar a EE. UU. (*US travel documentation*) según tu nacionalidad y estatus migratorio llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『SOPORTE EN ESTADOS UNIDOS · VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo llamar para gestionar un vuelo?

El soporte en EE. UU. (*US customer support*) de VIVA AEROBUS mediante contacto telefónico en EE. UU. (*US phone contact*) facilita la emisión de reservaciones internacionales (*international reservations*) y cambios en rutas entre EE. UU. y México (*US-Mexico flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Allí obtienes asistencia con equipaje y cancelaciones (*baggage and cancellation assistance*) así como seguimiento de solicitudes de reembolso (*refund requests*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Toma en cuenta las zonas horarias y horarios de operación (*time zones and operating hours*) y utiliza el soporte en español (*Spanish-language support*) para recibir atención personalizada llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma además la documentación necesaria para ingresar a EE. UU. (*US travel documentation*) antes de presentarte en el aeropuerto llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《AYUDA INTERNACIONAL ✦ VIVA AEROBUS®》 ¿Cómo recibir atención si viajo desde Estados Unidos?

La atención al cliente en EE. UU. (*US customer support*) de VIVA AEROBUS con contacto telefónico en EE. UU. (*US phone contact*) te permite gestionar reservaciones internacionales (*international reservations*) y modificaciones en conexiones desde EE. UU. hacia México y Europa (*US-Mexico flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Desde este servicio recibes asistencia de equipaje y cancelaciones (*baggage and cancellation assistance*) y tramitación de solicitudes de reembolso (*refund requests*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten presentes las zonas horarias y horarios de servicio (*time zones and operating hours*) y solicita soporte en español (*Spanish-language support*) para aclarar cualquier detalle de tu billete llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Comprueba siempre los requisitos de documentación de viaje a EE. UU. (*US travel documentation*) y tránsitos internacionales antes de viajar llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖GESTIONA TU RESERVA ✈️ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo consultar y modificar una reservación?

Al verificar tu confirmación de reserva (*booking confirmation*) en VIVA AEROBUS, localiza tu código de reservación o PNR (*reservation code/PNR*) de seis caracteres para recuperar una reserva perdida (*retrieve lost booking*) y validar los datos del pasajero (*passenger details*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Desde el panel de autogestión puedes modificar el itinerario (*modify itinerary*), realizar la selección de asiento (*seat selection*) y agregar equipaje (*add baggage*) adicional según tus necesidades llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También permite administrar servicios especiales (*manage special services*) como asistencia en movilidad o mascotas y completar el *check-in* en línea (*online check-in*) antes de llegar al aeropuerto llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si gestionas reservas de agencia (*agency reservations*) emitidas por terceros, verifica la sincronización del expediente y las reglas aplicables comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈MI RESERVA · VIVA AEROBUS®〉 ¿Cómo encontrar los datos de mi vuelo?

Para revisar tu confirmación de reserva (*booking confirmation*) en VIVA AEROBUS, ten a la mano tu código de reservación o PNR (*reservation code/PNR*) para recuperar una reserva perdida (*retrieve lost booking*) y comprobar los datos del pasajero (*passenger details*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En el apartado "Mi Reserva" puedes modificar el itinerario (*modify itinerary*), ejecutar la selección de asiento (*seat selection*) y agregar equipaje (*add baggage*) de mano o documentado llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-**

5945 (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, facilita administrar servicios especiales (*manage special services*) y realizar el *check-in* en línea (*online check-in*) dentro de los plazos establecidos llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En el caso de reservas de agencia (*agency reservations*), consulta la disponibilidad de cambios directos o el soporte correspondiente marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖ADMINISTRA TU VIAJE · VIVA AEROBUS®〗¿Cómo consultar una reserva con mi código?

Al consultar tu confirmación de reserva (*booking confirmation*) en VIVA AEROBUS, ingresa tu código de reservación o PNR (*reservation code/PNR*) para recuperar una reserva perdida (*retrieve lost booking*) y verificar los datos del pasajero (*passenger details*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Desde "Administra tu viaje" es posible modificar el itinerario (*modify itinerary*), completar la selección de asiento (*seat selection*) y agregar equipaje (*add baggage*) en cabina o bodega llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). De igual manera te permite administrar servicios especiales (*manage special services*) como comidas especiales o asistencia y efectuar el *check-in* en línea (*online check-in*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si tu boleto corresponde a reservas de agencia (*agency reservations*), valida las condiciones de emisión y asistencia telefónica comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『GESTIÓN DE RESERVAS · VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo acceder a los detalles de mi reservación?

Para revisar tu confirmación de reserva (*booking confirmation*) en VIVA AEROBUS, utiliza tu código de reservación o PNR (*reservation code/PNR*) para recuperar una reserva perdida (*retrieve lost booking*) y confirmar los datos del pasajero (*passenger details*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En "Mis Reservas" puedes modificar el itinerario (*modify itinerary*), realizar la selección de asiento (*seat selection*) y agregar equipaje (*add baggage*) adicional para tu viaje llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También permite administrar servicios especiales (*manage special services*) y llevar a cabo el *check-in* en línea (*online check-in*) antes de la salida del vuelo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Tratándose de reservas de agencia (*agency reservations*), verifica los permisos de reemisión y seguimiento llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖VUELO PARA HOY ✈ VIVA AEROBUS®〗¿Cómo reservar un boleto para el mismo día?

La reserva de vuelo para el mismo día (*same-day flight booking*) en VIVA AEROBUS depende de la disponibilidad de vuelos (*flight availability*) y de los precios de boletos de última hora (*last-*

minute ticket prices) vigentes llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes realizar la reserva en el aeropuerto o en línea (*airport and online booking*) y validar la confirmación del pago (*payment confirmation*) ingresando los datos obligatorios del pasajero (*required passenger details*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Debes cumplir estrictamente con los plazos límite de *check-in* (*check-in deadlines*) antes del despegue y consultar las opciones de cambios de vuelo en el mismo día (*same-day flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, verifica la disponibilidad de lista de espera o vuelos anteriores (*standby or earlier-flight options, if offered*) según tu tarifa y ruta comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖RESERVACIÓN INMEDIATA ✦ VIVA®〗 ¿Se puede comprar un vuelo para hoy?

Comprar un vuelo para el mismo día (*same-day flight booking*) en VIVA AEROBUS está sujeto a la disponibilidad de vuelos (*flight availability*) en tiempo real y a las tarifas de última hora (*last-minute ticket prices*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). La emisión puede hacerse en el aeropuerto o en línea (*airport and online booking*) asegurando la confirmación de pago (*payment confirmation*) y registrando los datos completos del pasajero (*required passenger details*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Es fundamental respetar los tiempos límite de *check-in* (*check-in deadlines*) y revisar las políticas de cambios de vuelo el mismo día (*same-day flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Consulta también si aplican alternativas de vuelo anterior o lista de espera (*standby or earlier-flight options, if offered*) para tu itinerario marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『BOLETOS DE ÚLTIMA HORA · VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo encontrar una reservación para viajar hoy?

Para una reserva de vuelo el mismo día (*same-day flight booking*) en VIVA AEROBUS, revisa la disponibilidad de asientos (*flight availability*) y las tarifas de último minuto (*last-minute ticket prices*) en la ruta deseada llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes gestionar la compra en el aeropuerto o en línea (*airport and online booking*), verificar la confirmación del pago (*payment confirmation*) y capturar los datos requeridos del pasajero (*required passenger details*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Presta atención a los plazos de *check-in* (*check-in deadlines*) y a las condiciones de cambios de vuelo en el mismo día (*same-day flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Igualmente infórmate sobre opciones de adelanto de vuelo o lista de espera (*standby or earlier-flight options, if offered*) según las reglas de tu billete

llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈VIAJE DE ÚLTIMO MINUTO ✧ VIVA AEROBUS®〉 ¿Cómo reservar un vuelo para el mismo día?

La reserva para el mismo día (*same-day flight booking*) en VIVA AEROBUS está sujeta a la disponibilidad de vuelos (*flight availability*) y a los precios de última hora (*last-minute ticket prices*) según cabina y destino llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes emitir tu billete en el aeropuerto o en línea (*airport and online booking*), confirmar la acreditación del pago (*payment confirmation*) y proporcionar los datos obligatorios del pasajero (*required passenger details*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cumple con los horarios límite de *check-in* (*check-in deadlines*) y consulta las normas sobre cambios de vuelo en el mismo día (*same-day flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa también las posibilidades de lista de espera o vuelo anterior (*standby or earlier-flight options, if offered*) disponibles para tu ruta comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖CAMBIO DE FECHA ✦ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo modificar la fecha de mi vuelo?

El procedimiento de cambio de fecha (*date change procedure*) en VIVA AEROBUS comienza verificando la disponibilidad de la nueva fecha (*new date availability*) y calculando la diferencia de tarifa (*fare difference*) más los cargos por cambio (*change fees*) según tus restricciones tarifarias (*fare restrictions*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes realizar cambios en línea (*online changes*) desde "Mis Viajes" para cambios posteriores a la reserva (*changes after booking*) y cambios antes del *check-in* (*changes before check-in*) o pedir apoyo directo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, considera las modificaciones de fecha en viajes redondos (*round-trip date modifications*) para ajustar la ida o el regreso sin afectar el otro tramo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si ocurre un cambio de horario por parte de la aerolínea (*schedule changes by airline*), consulta las opciones de reubicación sin costo adicional comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《CAMBIA TU ITINERARIO · VIVA®》 ¿Cómo cambiar el día de una reservación?

El procedimiento de cambio de fecha (*date change procedure*) en VIVA AEROBUS implica revisar la disponibilidad de la nueva fecha (*new date availability*), cubrir la diferencia de tarifa (*fare difference*) y los cargos por cambio (*change fees*) aplicables a tus restricciones tarifarias (*fare restrictions*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Tienes la opción de gestionar cambios en línea (*online changes*) en "Mi Reserva" para cambios tras la compra (*changes after booking*) y cambios antes del *check-in* (*changes before check-in*) o

recibir asistencia telefónica llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Igualmente evalúa las modificaciones de fecha de viaje redondo (*round-trip date modifications*) para ajustar cualquiera de los segmentos programados llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ante cambios de horario por la aerolínea (*schedule changes by airline*), solicita alternativas de fecha o reembolso según corresponda marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

【FLEXIBILIDAD DE VIAJE · VIVA AEROBUS®】 ¿Cuánto cuesta cambiar la fecha de un boleto?

El procedimiento de cambio de fecha (*date change procedure*) en VIVA AEROBUS requiere comprobar la disponibilidad en la nueva fecha (*new date availability*), la diferencia de tarifa (*fare difference*) y los cargos por cambio (*change fees*) según tus restricciones tarifarias (*fare restrictions*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes efectuar cambios en línea (*online changes*) desde "Administra tu viaje" para cambios después de reservar (*changes after booking*) y cambios antes del *check-in* (*changes before check-in*) o consultar con un ejecutivo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera las modificaciones de fecha en boletos redondos (*round-trip date modifications*) respetando las reglas de vigencia del boleto y secuencia de cupones llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Si se presenta un cambio de horario por la aerolínea (*schedule changes by airline*), revisa los ajustes sin costo disponibles comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『CAMBIO DE FECHA ✈️ VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo reprogramar un vuelo para otro día?

El procedimiento de cambio de fecha (*date change procedure*) en VIVA AEROBUS consiste en consultar la disponibilidad en la nueva fecha (*new date availability*), calcular la diferencia de tarifa (*fare difference*) y los cargos por cambio (*change fees*) vinculados a tus restricciones tarifarias (*fare restrictions*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes tramitar cambios en línea (*online changes*) mediante "Mis Reservas" para cambios tras la emisión (*changes after booking*) y cambios antes del *check-in* (*changes before check-in*) o pedir apoyo telefónico llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa igualmente las modificaciones de fecha de viaje redondo (*round-trip date modifications*) en rutas intercontinentales o conexiones llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Cuando ocurran cambios de horario por la aerolínea (*schedule changes by airline*), consulta las opciones de reprogramación aplicables llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

⟦COMPRA DE BOLETOS · VIVA AEROBUS®⟧ ¿Cómo reservar billetes de avión paso a paso?

Los pasos para reservar en línea (*online booking steps*) en VIVA AEROBUS inician al elegir destinos (*choosing destinations*) y seleccionar viaje sencillo o viaje redondo (*one-way vs round-trip*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Durante el flujo debes ingresar la información del pasajero (*passenger information*) tal como figura en su identificación y comparar las categorías tarifarias (*fare categories*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También puedes sumar complementos de equipaje y asiento (*baggage and seat add-ons*) y completar el pago mediante las opciones de pago (*payment options*) habilitadas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Tras recibir el correo de confirmación (*confirmation email*), guarda tu número de boleto y PNR (*ticket number and PNR*) y evita errores comunes de reserva (*booking mistakes to avoid*) como fechas invertidas o nombres incompletos comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖RESERVA TU VUELO ✈️ VIVA®〗 ¿Cómo comprar boletos desde México?

Los pasos para reservar en línea (*online booking steps*) en VIVA AEROBUS comienzan al elegir destinos (*choosing destinations*) y definir si prefieres viaje sencillo o redondo (*one-way vs round-trip*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). En el siguiente paso captura con precisión la información del pasajero (*passenger information*) y revisa las distintas categorías tarifarias (*fare categories*) disponibles para tu ruta llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Agrega los complementos de equipaje y asiento (*baggage and seat add-ons*) deseados y concluye la transacción con las opciones de pago (*payment options*) aceptadas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Al llegar el correo de confirmación (*confirmation email*), anota tu número de boleto y PNR (*ticket number and PNR*) y previene errores frecuentes al reservar (*booking mistakes to avoid*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《BOLETOS DE AVIÓN · VIVA AEROBUS®》 ¿Cómo hacer una reservación de manera segura?

Los pasos para reservar en línea (*online booking steps*) en VIVA AEROBUS parten de elegir destinos (*choosing destinations*) y seleccionar entre viaje sencillo o redondo (*one-way vs round-trip*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Posteriormente registra la información del pasajero (*passenger information*) exacta y evalúa las categorías tarifarias (*fare categories*) y sus inclusiones llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Selecciona los adicionales de equipaje y asiento (*baggage and seat add-ons*) y liquida el boleto mediante las opciones de pago (*payment options*) seguras

llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica el correo de confirmación (*confirmation email*), conserva tu número de boleto y PNR (*ticket number and PNR*) y evita errores comunes en la reserva (*booking mistakes to avoid*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈GUÍA DE COMPRA ✧ VIVA AEROBUS®〉 ¿Cómo reservar un boleto de avión desde México?

Los pasos para reservar en línea (*online booking steps*) en VIVA AEROBUS inician al elegir destinos (*choosing destinations*) y optar por viaje sencillo o viaje redondo (*one-way vs round-trip*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Completa la información del pasajero (*passenger information*) de forma fiel al documento de viaje y compara las categorías tarifarias (*fare categories*) en cabina llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Incorpora los servicios de equipaje y asiento (*baggage and seat add-ons*) que necesites y finaliza con las opciones de pago (*payment options*) disponibles llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa tu correo de confirmación (*confirmation email*), ten a la mano tu número de boleto y PNR (*ticket number and PNR*) y evita errores típicos al reservar (*booking mistakes to avoid*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖NUEVA RESERVACIÓN ✦ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo hacer otra reserva después de cancelar un vuelo?

El proceso de nueva reserva (*new booking process*) y reserva tras cancelación (*booking after cancellation*) o reprogramación por interrupción de la aerolínea (*rebooking after airline disruption*) en VIVA AEROBUS permite comparar un boleto anterior frente a un boleto nuevo (*previous ticket vs new ticket*) y generar un nuevo PNR (*new PNR*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Al completar el pago y la confirmación (*payment and confirmation*) se calcula la diferencia tarifaria (*fare difference*) correspondiente y puedes gestionar vuelos de conexión (*connecting flights*) o reservar para otro pasajero (*booking for another passenger*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa los términos de aplicación de crédito electrónico o compensación antes de emitir el nuevo itinerario comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica siempre que los datos del viajero y los horarios de conexión coincidan con tu itinerario final llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〚NUEVO BOLETO · VIVA AEROBUS®〛 ¿Cómo crear una nueva reservación de avión?

El proceso de nueva reserva (*new booking process*) y reserva tras cancelación (*booking after cancellation*) o reubicación por interrupción de la aerolínea (*rebooking after airline disruption*) en

VIVA AEROBUS distingue entre un boleto anterior y un boleto nuevo (*previous ticket vs new ticket*) asignando un nuevo PNR (*new PNR*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Con el pago y confirmación (*payment and confirmation*) se determina la diferencia de tarifa (*fare difference*) aplicable y puedes programar vuelos de conexión (*connecting flights*) o comprar a nombre de otro pasajero (*booking for another passenger*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma las condiciones de redención de monedero o cambios operativos vigentes antes de concluir la compra marcando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Comprueba que la confirmación llegue a tu correo electrónico y que todos los segmentos estén vinculados correctamente llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『RESERVA DE VUELO · VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo comprar un nuevo boleto para otra fecha?

El proceso de nueva reserva (*new booking process*) y reserva después de cancelar (*booking after cancellation*) o reprogramar por interrupción de la aerolínea (*rebooking after airline disruption*) en VIVA AEROBUS evalúa el boleto anterior frente al boleto nuevo (*previous ticket vs new ticket*) expidiendo un nuevo PNR (*new PNR*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Tras efectuar el pago y confirmación (*payment and confirmation*) se liquida la diferencia tarifaria (*fare difference*) correspondiente y puedes incluir vuelos de conexión (*connecting flights*) o emitir para otro pasajero (*booking for another passenger*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica las reglas de vigencia del boleto original y las políticas de protección ante cambios operativos llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asegúrate de validar los tiempos mínimos de conexión y los datos de cada pasajero en la emisión comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《NUEVA RESERVA ✈ VIVA AEROBUS®》 ¿Cómo reservar otro vuelo después de un cambio de planes?

El proceso de nueva reserva (*new booking process*) y reserva posterior a cancelación (*booking after cancellation*) o ajuste por interrupción de la aerolínea (*rebooking after airline disruption*) en VIVA AEROBUS diferencia el boleto anterior del boleto nuevo (*previous ticket vs new ticket*) generando un nuevo PNR (*new PNR*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Al completar el pago y la confirmación (*payment and confirmation*) se ajusta la diferencia de tarifa (*fare difference*) y es posible coordinar vuelos de conexión (*connecting flights*) o reservas para otro pasajero (*booking for another passenger*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa las condiciones de emisión de vales o reemisión voluntaria e involuntaria según la tarifa contratada llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-**

5945 (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma los requisitos migratorios y de tránsito en cada escala antes de finalizar tu nueva compra llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『LLAMAR A VIVA AEROBUS ✆』 ¿Cómo hablar directamente con un representante?

Los canales telefónicos oficiales (*official telephone channels*) de VIVA AEROBUS permiten avanzar en la navegación del menú telefónico (*phone menu navigation*) para obtener asistencia de un representante (*representative assistance*) en consultas de reservación (*reservation queries*) y cambios de vuelo (*flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Desde la línea telefónica también puedes tramitar cancelaciones y reembolsos (*cancellation and refund*) o resolver problemas de equipaje (*baggage problems*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera los horarios de llamada y el soporte específico por país (*call hours and country-specific support*) al marcar desde tu ubicación comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten a la mano tu clave de reservación y documento de identidad para agilizar la atención llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

[TELÉFONO Y AYUDA · VIVA®] ¿Cómo comunicarse con un asesor por teléfono?

Los canales telefónicos oficiales (*official telephone channels*) de VIVA AEROBUS facilitan la navegación del menú telefónico (*phone menu navigation*) para recibir asistencia de un representante (*representative assistance*) en consultas de reservación (*reservation queries*) y cambios de vuelo (*flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). A través de la atención telefónica puedes gestionar cancelaciones y reembolsos (*cancellation and refund*) o reportar problemas de equipaje (*baggage problems*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa los horarios de llamada y el soporte específico por país (*call hours and country-specific support*) según el origen de tu marcación comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Mantén listo tu código PNR y detalles de pago antes de iniciar la llamada llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖ATENCIÓN TELEFÓNICA ✧ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo recibir asistencia para mi reservación?

Los canales telefónicos oficiales (*official telephone channels*) de VIVA AEROBUS guían mediante la navegación del menú telefónico (*phone menu navigation*) hacia la asistencia de un representante (*representative assistance*) para consultas de reservación (*reservation queries*) y cambios de vuelo (*flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Mediante esta vía también puedes atender cancelaciones y reembolsos

(*cancellation and refund*) o dar seguimiento a problemas de equipaje (*baggage problems*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Toma en cuenta los horarios de llamada y el soporte específico por país (*call hours and country-specific support*) vigentes en cada región comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica el número de boleto electrónico y los datos del viajero al comunicarte llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《LLAMADA Y SOPORTE · VIVA AEROBUS®》 ¿Cómo hablar con un agente en español?

Los canales telefónicos oficiales (*official telephone channels*) de VIVA AEROBUS permiten desplazarte por la navegación del menú telefónico (*phone menu navigation*) hasta lograr asistencia de un representante (*representative assistance*) para consultas de reservación (*reservation queries*) y cambios de vuelo (*flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Por teléfono también puedes procesar cancelaciones y reembolsos (*cancellation and refund*) o resolver problemas de equipaje (*baggage problems*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Consulta los horarios de llamada y el soporte específico por país (*call hours and country-specific support*) aplicables a tu destino comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten a la mano tu referencia de reserva y fechas de vuelo para agilizar el trámite llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《SOPORTE EN TU IDIOMA · VIVA AEROBUS®》 ¿Cómo resolver dudas de viaje en español?

Los canales de soporte en español (*Spanish support channels*) y la asistencia hispanohablante (*Spanish-speaking assistance*) en VIVA AEROBUS combinan ayuda en línea (*online help*) para la gestión de reservas (*reservation management*) y cambios de vuelo y reembolsos (*flight changes and refunds*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). A través de estos métodos de contacto (*contact methods*) también puedes consultar preguntas frecuentes en español (*FAQs in Spanish*) sobre equipaje, documentos y horarios llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten a la mano tu código de reservación y apellidos del pasajero al contactar en español comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica siempre las condiciones de tu tarifa antes de confirmar cualquier modificación llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖AYUDA AL PASAJERO · VIVA®〗 ¿Cómo solicitar atención en español?

Los canales de soporte en español (*Spanish support channels*) y la asistencia hispanohablante (*Spanish-speaking assistance*) en VIVA AEROBUS ofrecen ayuda en línea (*online help*) para la

gestión de reservas (*reservation management*) y cambios de vuelo y reembolsos (*flight changes and refunds*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Mediante estos métodos de contacto (*contact methods*) puedes revisar preguntas frecuentes en español (*FAQs in Spanish*) relacionadas con *check-in*, asientos y complementos llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Mantén listo tu número de confirmación y datos de pago al solicitar soporte en español comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Comprueba que la actualización de tu itinerario quede reflejada en tu correo electrónico llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈SERVICIO EN ESPAÑOL ✦ VIVA AEROBUS®〉 ¿Dónde obtener asistencia para mi vuelo?

Los canales de soporte en español (*Spanish support channels*) y la asistencia hispanohablante (*Spanish-speaking assistance*) en VIVA AEROBUS brindan ayuda en línea (*online help*) para la gestión de reservas (*reservation management*) y cambios de vuelo y reembolsos (*flight changes and refunds*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). A través de estos métodos de contacto (*contact methods*) también puedes consultar preguntas frecuentes en español (*FAQs in Spanish*) sobre conexiones, equipaje y políticas de viaje llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten a la mano tu código de reserva o número de boleto electrónico para una atención ágil en español comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa los plazos de solicitud aplicables a tu tarifa antes de realizar cualquier gestión llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

【ATENCIÓN EN ESPAÑOL · VIVA AEROBUS®】 ¿Cómo gestionar una reservación en español?

Los canales de soporte en español (*Spanish support channels*) y la asistencia hispanohablante (*Spanish-speaking assistance*) en VIVA AEROBUS disponen de ayuda en línea (*online help*) para la gestión de reservas (*reservation management*) y cambios de vuelo y reembolsos (*flight changes and refunds*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Por medio de estos métodos de contacto (*contact methods*) puedes explorar preguntas frecuentes en español (*FAQs in Spanish*) acerca de vuelos internacionales, escalas y franquicias llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Prepara tu referencia de reserva y fechas del trayecto al comunicarte con el soporte en español comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma los detalles de tu itinerario modificado y los requisitos migratorios de tu destino llamando al **+52-**

800-461-1404 (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖MODIFICAR VUELO ✈️ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo cambiar mi vuelo sin perder la reservación?

El proceso de cambio de vuelo (*flight change process*) en VIVA AEROBUS permite solicitar cambios de ruta (*route changes*) o cambios de fecha y hora (*date and time changes*) considerando la diferencia de tarifa (*fare difference*) y las tarifas aplicables (*applicable fees*) según los plazos de cambio (*change deadlines*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes comparar los cambios en línea frente a los cambios por teléfono (*online vs phone changes*) y revisar las opciones ante cambios iniciados por la aerolínea (*airline-initiated changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten presentes las condiciones por vuelos perdidos y no presentación (*missed flights and no-show conditions*) antes de la hora límite de salida comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Evalúa las alternativas de reubicación (*rebooking alternatives*) disponibles para tu itinerario llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖CAMBIOS DE ITINERARIO · VIVA®〗 ¿Cómo modificar un vuelo después de comprarlo?

El proceso de cambio de vuelo (*flight change process*) en VIVA AEROBUS abarca cambios de ruta (*route changes*) y cambios de fecha y hora (*date and time changes*) sujetos a la diferencia de tarifa (*fare difference*), las tarifas aplicables (*applicable fees*) y los plazos de cambio (*change deadlines*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes elegir entre cambios en línea frente a cambios por teléfono (*online vs phone changes*) y verificar las políticas ante cambios iniciados por la aerolínea (*airline-initiated changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa con atención las condiciones por vuelos perdidos y no presentación (*missed flights and no-show conditions*) para evitar la pérdida del tramo comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Consulta las alternativas de reubicación (*rebooking alternatives*) habilitadas según disponibilidad llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『CAMBIO DE VUELO · VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo cambiar ruta, horario o fecha de viaje?

El proceso de cambio de vuelo (*flight change process*) en VIVA AEROBUS permite gestionar cambios de ruta (*route changes*) así como cambios de fecha y hora (*date and time changes*) cubriendo la diferencia de tarifa (*fare difference*) y las tarifas aplicables (*applicable fees*) dentro de los plazos de cambio (*change deadlines*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Compara los cambios en línea frente a los cambios por teléfono (*online vs phone changes*) y conoce tus opciones ante cambios iniciados por la aerolínea (*airline-initiated*

changes) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera las condiciones por vuelos perdidos y no presentación (*missed flights and no-show conditions*) en vuelos sencillos o redondos comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa las alternativas de reubicación (*rebooking alternatives*) aplicables a tu familia tarifaria llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈REPROGRAMAR VUELO ✧ VIVA AEROBUS®〉 ¿Cómo solicitar un cambio en mi itinerario?

El proceso de cambio de vuelo (*flight change process*) en VIVA AEROBUS facilita cambios de ruta (*route changes*) y cambios de fecha y hora (*date and time changes*) evaluando la diferencia de tarifa (*fare difference*), las tarifas aplicables (*applicable fees*) y los plazos de cambio (*change deadlines*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Puedes tramitar cambios en línea frente a cambios por teléfono (*online vs phone changes*) y recibir asistencia en cambios iniciados por la aerolínea (*airline-initiated changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Toma en cuenta las condiciones por vuelos perdidos y no presentación (*missed flights and no-show conditions*) para proteger la validez de tu billete comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Explora las alternativas de reubicación (*rebooking alternatives*) en vuelos propios o socios llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖PERRO DE SERVICIO ✦ VIVA AEROBUS®〗 ¿Qué requisitos necesito para viajar con un perro de asistencia?

La elegibilidad del animal de servicio (*service animal eligibility*) y la documentación del perro de asistencia (*service dog documentation*) en VIVA AEROBUS requieren notificación anticipada (*advance notification*) y cumplen condiciones de viaje en cabina (*cabin travel conditions*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Durante el vuelo debes respetar los requisitos de arnés y correa (*harness and leash requirements*) junto con las normas de seguridad (*safety requirements*) y presentar documentos sanitarios internacionales (*international health documents*) cuando aplique llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten clara la diferencia entre animales de servicio y animales de apoyo emocional (*difference between service animals and emotional support animals*) y solicita asistencia en el aeropuerto (*airport assistance*) con antelación comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica siempre las disposiciones sanitarias vigentes del país de destino antes de tu salida llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖ASISTENCIA ESPECIAL · VIVA AEROBUS®〗¿Cómo solicitar viajar con un perro de servicio?

La elegibilidad del animal de servicio (*service animal eligibility*) y la documentación del perro de asistencia (*service dog documentation*) en VIVA AEROBUS exigen notificación anticipada (*advance notification*) y se sujetan a condiciones de viaje en cabina (*cabin travel conditions*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Es indispensable cumplir con los requisitos de arnés y correa (*harness and leash requirements*) y los requisitos de seguridad (*safety requirements*), además de portar documentos sanitarios internacionales (*international health documents*) para rutas internacionales llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera la diferencia entre animales de servicio y animales de apoyo emocional (*difference between service animals and emotional support animals*) y coordina asistencia en el aeropuerto (*airport assistance*) al llegar a la terminal comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma los formatos de certificación requeridos antes de emitir o actualizar tu reserva llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『PERROS DE ASISTENCIA · VIVA AEROBUS®』 ¿Qué documentos se necesitan para volar con un perro de servicio?

La elegibilidad del animal de servicio (*service animal eligibility*) y la documentación del perro de asistencia (*service dog documentation*) en VIVA AEROBUS requieren notificación anticipada (*advance notification*) y siguen condiciones de viaje en cabina (*cabin travel conditions*) definidas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Debes observar los requisitos de arnés y correa (*harness and leash requirements*) y las normas de seguridad (*safety requirements*) a bordo, reuniendo los documentos sanitarios internacionales (*international health documents*) exigidos por cada país llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten presente la diferencia entre animales de servicio y animales de apoyo emocional (*difference between service animals and emotional support animals*) y solicita asistencia en el aeropuerto (*airport assistance*) para el abordaje comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa los requisitos específicos de vacunación y permisos de importación según tu destino llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《VIAJE ASISTIDO ✈ VIVA AEROBUS®》 ¿Cómo transportar un perro de asistencia en cabina?

La elegibilidad del animal de servicio (*service animal eligibility*) y la documentación del perro de asistencia (*service dog documentation*) en VIVA AEROBUS implican notificación anticipada (*advance notification*) y cumplen condiciones de viaje en cabina (*cabin travel conditions*) específicas llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Durante el trayecto debes acatar los requisitos de arnés y correa (*harness and leash requirements*) y los

requisitos de seguridad (*safety requirements*), presentando los documentos sanitarios internacionales (*international health documents*) correspondientes llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Distingue claramente la diferencia entre animales de servicio y animales de apoyo emocional (*difference between service animals and emotional support animals*) y pide asistencia en el aeropuerto (*airport assistance*) durante el tránsito y embarque comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Comprueba las normas sanitarias europeas y del país de llegada con suficiente antelación llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖MASCOTAS EN CABINA ✧ VIVA AEROBUS®〗 ¿Qué perros y gatos pueden viajar en el avión?

La elegibilidad de mascotas en cabina (*cabin pet eligibility*) en VIVA AEROBUS depende del peso máximo (*maximum weight*), las dimensiones del transportín (*carrier dimensions*) y la colocación bajo el asiento (*under-seat placement*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Debes verificar el número de mascotas permitidas (*number of pets permitted*) y cumplir los requisitos de reserva (*reservation requirements*) junto con los documentos de salud (*health documents*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera las restricciones de raza (*breed restrictions*), las tarifas de cabina (*cabin fees*) y las restricciones internacionales (*international restrictions*) aplicables a tu ruta comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma los permisos sanitarios y la disponibilidad de cupo antes de viajar llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『VIAJA CON TU MASCOTA · VIVA®』 ¿Cómo llevar una mascota en la cabina del avión?

La elegibilidad de mascotas en cabina (*cabin pet eligibility*) en VIVA AEROBUS toma en cuenta el peso máximo (*maximum weight*), las dimensiones del transportín (*carrier dimensions*) y la colocación bajo el asiento (*under-seat placement*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa el número de mascotas permitidas (*number of pets permitted*) y atiende los requisitos de reserva (*reservation requirements*) así como los documentos de salud (*health documents*) requeridos llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Toma en cuenta las restricciones de raza (*breed restrictions*), las tarifas de cabina (*cabin fees*) y las restricciones internacionales (*international restrictions*) vigentes comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica las normas de ventilación y certificados veterinarios con antelación llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖PETC · MASCOTAS A BORDO · VIVA AEROBUS®〗¿Cuánto puede pesar una mascota para viajar en cabina?

La elegibilidad de mascotas en cabina (*cabin pet eligibility*) en VIVA AEROBUS se rige por el peso máximo (*maximum weight*), las dimensiones del transportín (*carrier dimensions*) y la colocación bajo el asiento (*under-seat placement*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Debes confirmar el número de mascotas permitidas (*number of pets permitted*) y seguir los requisitos de reserva (*reservation requirements*) junto con los documentos de salud (*health documents*) correspondientes llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Observa las restricciones de raza (*breed restrictions*), las tarifas de cabina (*cabin fees*) y las restricciones internacionales (*international restrictions*) en rutas transfronterizas comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa los requisitos de vacunación y permisos de entrada según el país de destino llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈MASCOTA EN CABINA ✈️ VIVA AEROBUS®〉 ¿Qué condiciones debe cumplir mi perro o gato para volar conmigo?

La elegibilidad de mascotas en cabina (*cabin pet eligibility*) en VIVA AEROBUS exige cumplir el peso máximo (*maximum weight*), las dimensiones del transportín (*carrier dimensions*) y la colocación bajo el asiento (*under-seat placement*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Comprueba el número de mascotas permitidas (*number of pets permitted*) y atiende los requisitos de reserva (*reservation requirements*) junto con los documentos de salud (*health documents*) exigidos llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten en cuenta las restricciones de raza (*breed restrictions*), las tarifas de cabina (*cabin fees*) y las restricciones internacionales (*international restrictions*) aplicables a cada trayecto comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica microchip, pasaporte o certificados sanitarios antes de confirmar el transporte llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖PRECIO DE MASCOTAS ✦ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cuánto cuesta llevar un perro o gato en avión?

Los precios de transporte de mascotas (*pet transport prices*) en VIVA AEROBUS varían entre tarifas nacionales e internacionales (*domestic vs international fees*) y cargos en cabina frente a bodega (*cabin vs hold charges*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera los precios de temporada (*seasonal pricing*), los cargos por tramo (*per-segment charges*) y los requisitos del transportín (*carrier requirements*) al cotizar tu viaje llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten en cuenta los impuestos adicionales (*additional taxes*), la importancia de la reserva anticipada (*advance*

booking) y las reglas de reembolso de cargos por mascota (*refundability of pet fees*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asegúrate de confirmar la disponibilidad del servicio en cada vuelo de tu itinerario llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖TARIFAS PARA MASCOTAS · VIVA®〗 ¿Cuál es el costo de transportar una mascota?

Los precios de transporte de mascotas (*pet transport prices*) en VIVA AEROBUS distinguen entre tarifas nacionales e internacionales (*domestic vs international fees*) y cargos en cabina frente a bodega (*cabin vs hold charges*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa los precios de temporada (*seasonal pricing*), los cargos por tramo (*per-segment charges*) y los requisitos del transportín (*carrier requirements*) aplicables a tu ruta llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Consulta los impuestos adicionales (*additional taxes*), las ventajas de la reserva anticipada (*advance booking*) y las políticas de reembolso de cargos por mascota (*refundability of pet fees*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma las medidas permitidas y la asignación del cupo antes de la fecha de salida llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『COSTO PETC · VIVA AEROBUS®』 ¿Cuánto se paga por llevar una mascota en cabina?

Los precios de transporte de mascotas (*pet transport prices*) en VIVA AEROBUS contemplan tarifas nacionales e internacionales (*domestic vs international fees*) y cargos en cabina frente a bodega (*cabin vs hold charges*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Evalúa los precios de temporada (*seasonal pricing*), los cargos por tramo (*per-segment charges*) y los requisitos del transportín (*carrier requirements*) según tu itinerario llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten presentes los impuestos adicionales (*additional taxes*), la recomendación de reserva anticipada (*advance booking*) y las condiciones de reembolso de cargos por mascota (*refundability of pet fees*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica la disponibilidad del servicio PETC en cada vuelo conectado antes de pagar llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《TARIFAS DE ANIMALES ✈ VIVA AEROBUS®》 ¿Cuánto cuesta viajar con una mascota?

Los precios de transporte de mascotas (*pet transport prices*) en VIVA AEROBUS varían según tarifas nacionales e internacionales (*domestic vs international fees*) y cargos en cabina frente a bodega (*cabin vs hold charges*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera los precios de temporada (*seasonal pricing*), los cargos por tramo (*per-segment charges*) y los requisitos del transportín (*carrier requirements*) en rutas largas y

conexiones llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa los impuestos adicionales (*additional taxes*), la conveniencia de la reserva anticipada (*advance booking*) y las normas de reembolso de cargos por mascota (*refundability of pet fees*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma los requisitos sanitarios y la aceptación de tu mascota en todos los segmentos llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖CARGOS POR MASCOTAS · VIVA AEROBUS®〗¿Qué tarifas adicionales se aplican al viajar con animales?

Los cargos por servicio de mascotas (*pet service charges*) y las tarifas adicionales de transporte (*additional transport fees*) en VIVA AEROBUS contemplan cargos en cabina y bodega (*cabin and hold charges*) así como cargos por segmento de vuelo (*per-flight-segment charges*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Al calcular el total debes sumar impuestos (*taxes*), diferencias de temporada (*seasonal differences*) y verificar los métodos de pago (*payment methods*) aceptados llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Consulta las condiciones de cancelación y reembolso de servicios para mascotas (*cancellation and refund of pet services*) antes de confirmar tu pago comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa que cada vuelo de conexión tenga cupo asignado para tu animal llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖CARGOS PET ✦ VIVA®〗 ¿Qué pagos debo considerar al transportar una mascota?

Los cargos por servicio de mascotas (*pet service charges*) y las tarifas adicionales de transporte (*additional transport fees*) en VIVA AEROBUS incluyen cargos en cabina y bodega (*cabin and hold charges*) y cargos por segmento de vuelo (*per-flight-segment charges*) según el itinerario llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera los impuestos (*taxes*), las diferencias de temporada (*seasonal differences*) y las opciones de métodos de pago (*payment methods*) disponibles al momento de reservar llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica las reglas de cancelación y reembolso de servicios para mascotas (*cancellation and refund of pet services*) si cambian tus planes de viaje comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asegúrate de cumplir con los requisitos de transportín y documentación en cada tramo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈SERVICIO DE MASCOTAS · VIVA AEROBUS®〉 ¿Qué cargos se aplican por llevar animales en un vuelo?

Los cargos por servicio de mascotas (*pet service charges*) y las tarifas adicionales de transporte (*additional transport fees*) en VIVA AEROBUS abarcan cargos en cabina y bodega (*cabin and hold charges*) así como cargos por segmento de vuelo (*per-flight-segment charges*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa los impuestos (*taxes*), las diferencias de temporada (*seasonal differences*) y los métodos de pago (*payment methods*) habilitados en tu compra llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Infórmate sobre las políticas de cancelación y reembolso de servicios para mascotas (*cancellation and refund of pet services*) según las condiciones de la tarifa comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma la disponibilidad del servicio en cada vuelo antes de emitir el cargo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『SUPLEMENTO POR MASCOTAS · VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo se calculan los cargos por transportar animales?

Los cargos por servicio de mascotas (*pet service charges*) y las tarifas adicionales de transporte (*additional transport fees*) en VIVA AEROBUS consideran cargos en cabina y bodega (*cabin and hold charges*) y cargos por segmento de vuelo (*per-flight-segment charges*) en rutas nacionales o internacionales llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten en cuenta los impuestos (*taxes*), las diferencias de temporada (*seasonal differences*) y los métodos de pago (*payment methods*) aceptados al añadir el servicio llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa las disposiciones sobre cancelación y reembolso de servicios para mascotas (*cancellation and refund of pet services*) aplicables a tu billete comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica las normas sanitarias y de dimensión del transportín antes de la salida llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖TRANSPORTADORA PARA MASCOTAS ✦ VIVA AEROBUS®〗 ¿Qué medidas debe tener para viajar en avión?

Las opciones de transportadoras rígidas y flexibles (*soft-sided and hard-sided carriers*) en VIVA AEROBUS deben respetar las dimensiones máximas (*maximum dimensions*) y el peso máximo combinado (*maximum combined weight*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). El contenedor requiere buena ventilación (*ventilation*), base impermeable (*waterproof base*) y cierres seguros (*secure closures*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera las jaulas aprobadas por IATA cuando aplique (*IATA-compliant crates where applicable*) y compara los requisitos de transportadora en cabina frente a bodega (*cabin vs hold carrier requirements*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Prioriza siempre la comodidad y seguridad de la

mascota (*pet comfort and safety*) durante todo el trayecto llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〚EQUIPAJE PET · VIVA AEROBUS®〛¿Qué tipo de transportadora se permite para mascotas?

Las transportadoras rígidas y flexibles (*soft-sided and hard-sided carriers*) en VIVA AEROBUS deben ajustarse a las dimensiones máximas (*maximum dimensions*) y al peso máximo combinado (*maximum combined weight*) permitido llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Es obligatorio contar con adecuada ventilación (*ventilation*), base impermeable (*waterproof base*) y cierres seguros (*secure closures*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa las jaulas compatibles con IATA cuando aplique (*IATA-compliant crates where applicable*) y verifica los requisitos de transportadora en cabina frente a bodega (*cabin vs hold carrier requirements*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Mantén enfocada la comodidad y seguridad de la mascota (*pet comfort and safety*) en cada etapa del viaje llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『REQUISITOS DE TRANSPORTADORA · VIVA AEROBUS®』 ¿Qué jaula necesito para transportar a mi mascota?

Las transportadoras rígidas y flexibles (*soft-sided and hard-sided carriers*) en VIVA AEROBUS deben cumplir las dimensiones máximas (*maximum dimensions*) y el peso máximo combinado (*maximum combined weight*) establecido llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asegúrate de que el contenedor tenga ventilación (*ventilation*), base impermeable (*waterproof base*) y cierres seguros (*secure closures*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera las jaulas que cumplen con IATA cuando aplique (*IATA-compliant crates where applicable*) y revisa los requisitos de transportadora en cabina frente a bodega (*cabin vs hold carrier requirements*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Resguarda la comodidad y seguridad de la mascota (*pet comfort and safety*) durante todo el vuelo llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《CONTENEDOR PARA ANIMALES ✈ VIVA AEROBUS®》 ¿Qué equipaje necesita mi mascota para viajar?

Las transportadoras rígidas y flexibles (*soft-sided and hard-sided carriers*) en VIVA AEROBUS deben respetar las dimensiones máximas (*maximum dimensions*) y el peso máximo combinado (*maximum combined weight*) de la ruta llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica que el contenedor cuente con ventilación (*ventilation*), base

impermeable (*waterproof base*) y cierres seguros (*secure closures*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa las jaulas aprobadas por IATA cuando aplique (*IATA-compliant crates where applicable*) y compara los requisitos de transportadora en cabina frente a bodega (*cabin vs hold carrier requirements*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Garantiza la comodidad y seguridad de la mascota (*pet comfort and safety*) en vuelos directos y conexiones llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖CORREGIR FECHA DE NACIMIENTO ✦ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo modificar un dato incorrecto en mi boleto?

Corregir una fecha de nacimiento incorrecta (*incorrect date of birth*) y resolver errores de día, mes o año (*day/month/year errors*) en VIVA AEROBUS exige verificar la identidad del pasajero (*passenger identity verification*) y asegurar la coincidencia con pasaporte e identificación (*passport and ID matching*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa las diferencias entre datos de pasajero menor y adulto (*child vs adult passenger details*) así como la disponibilidad de corrección en línea (*online correction availability*) frente a contactar soporte de reservaciones (*contacting reservation support*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Evita restricciones de *check-in* (*check-in restrictions*) preparando los documentos requeridos (*required documents*) con antelación y comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma que el ajuste quede aplicado antes de generar tu pase de abordar llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖DATOS DEL PASAJERO · VIVA®〗 ¿Cómo corregir mi fecha de nacimiento en una reservación?

Corregir una fecha de nacimiento incorrecta (*incorrect date of birth*) o ajustar errores de día, mes o año (*day/month/year errors*) en VIVA AEROBUS requiere validar la identidad del pasajero (*passenger identity verification*) y lograr la coincidencia con pasaporte e identificación (*passport and ID matching*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Toma en cuenta los datos de pasajero menor frente a adulto (*child vs adult passenger details*), la disponibilidad de corrección en línea (*online correction availability*) o acudir al soporte de reservaciones (*contacting reservation support*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Previene restricciones de *check-in* (*check-in restrictions*) teniéndolos listos junto con los documentos requeridos (*required documents*) y comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica que el cambio se refleje en tu itinerario antes de presentarte en el aeropuerto llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『ACTUALIZACIÓN DE DATOS · VIVA AEROBUS®』 ¿Qué hacer si mi fecha de nacimiento está equivocada?

Corregir una fecha de nacimiento incorrecta (*incorrect date of birth*) y solucionar errores de día, mes o año (*day/month/year errors*) en VIVA AEROBUS implica comprobar la identidad del pasajero (*passenger identity verification*) y garantizar la coincidencia con pasaporte e identificación (*passport and ID matching*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Revisa las reglas de datos de pasajero menor frente a adulto (*child vs adult passenger details*), la disponibilidad de corrección en línea (*online correction availability*) y el contacto con soporte de reservaciones (*contacting reservation support*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Evita restricciones de *check-in* (*check-in restrictions*) presentando los documentos requeridos (*required documents*) y comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Confirma la emisión correcta del boleto antes de iniciar el viaje llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〈CORRECCIÓN DE RESERVA ✈️ VIVA AEROBUS®〉 ¿Cómo solicitar el cambio de fecha de nacimiento?

Corregir una fecha de nacimiento incorrecta (*incorrect date of birth*) y subsanar errores de día, mes o año (*day/month/year errors*) en VIVA AEROBUS requiere validar la identidad del pasajero (*passenger identity verification*) y asegurar la coincidencia con pasaporte e identificación (*passport and ID matching*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Considera los datos de pasajero menor frente a adulto (*child vs adult passenger details*), la disponibilidad de corrección en línea (*online correction availability*) o recurrir al soporte de reservaciones (*contacting reservation support*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Previene restricciones de *check-in* (*check-in restrictions*) teniendo listos los documentos requeridos (*required documents*) y comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica que el expediente quede actualizado en vuelos directos y de conexión llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〖SERVICIO AL CLIENTE ✆ VIVA AEROBUS®〗 ¿Cómo recibir ayuda con una reservación?

Los canales de servicio al cliente (*customer service channels*) de VIVA AEROBUS incluyen atención por teléfono y WhatsApp (*phone and WhatsApp*, como WhatsApp oficial 55 5898 8599) para asistencia de reservaciones (*reservation assistance*) y cambios de vuelo (*flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). A través del equipo de soporte puedes tramitar solicitudes de reembolso (*refund requests*), soporte de cancelación (*cancellation support*) y reclamaciones de equipaje (*baggage claims*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o

al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, coordinan asistencia especial (*special assistance*), seguimiento de quejas y casos (*complaint and case tracking*) y soporte en español (*Spanish-language support*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten listo tu código de reservación y los datos del pasajero al iniciar tu consulta llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

〚ATENCIÓN AL CLIENTE · VIVA AEROBUS®〛¿Cómo resolver dudas y problemas de viaje?

Los canales de servicio al cliente (*customer service channels*) de VIVA AEROBUS comprenden líneas telefónicas y WhatsApp (*phone and WhatsApp*, incluyendo WhatsApp +52 1 55 4357 8482) para asistencia de reservaciones (*reservation assistance*) y cambios de vuelo (*flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Mediante estos canales puedes gestionar solicitudes de reembolso (*refund requests*), soporte de cancelación (*cancellation support*) y reclamaciones de equipaje (*baggage claims*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Igualmente cubren asistencia especial (*special assistance*), seguimiento de quejas y casos (*complaint and case tracking*) y soporte en español (*Spanish-language support*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Conserva tu folio de reporte o clave PNR para dar seguimiento oportuno llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

『ASISTENCIA AL VIAJERO · VIVA AEROBUS®』 ¿Cómo hablar con servicio al cliente?

Los canales de servicio al cliente (*customer service channels*) de VIVA AEROBUS integran atención telefónica y WhatsApp (*phone and WhatsApp*, incluyendo asistencia digital por chat/WhatsApp como AMAIA o canal (55) 5133 4000) para asistencia de reservaciones (*reservation assistance*) y cambios de vuelo (*flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). A través de soporte puedes tramitar solicitudes de reembolso (*refund requests*), soporte de cancelación (*cancellation support*) y reclamaciones de equipaje (*baggage claims*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). También atienden asistencia especial (*special assistance*), seguimiento de quejas y casos (*complaint and case tracking*) y soporte en español (*Spanish-language support*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Verifica el número de boleto electrónico y el estatus de tu solicitud llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

《CUSTOMER SUPPORT ✧ VIVA AEROBUS®》 ¿Cómo obtener ayuda de un asesor en México?

Los canales de servicio al cliente (*customer service channels*) de VIVA AEROBUS incluyen atención telefónica y mensajería/WhatsApp (*phone and WhatsApp* y servicios digitales de asistencia) para asistencia de reservaciones (*reservation assistance*) y cambios de vuelo (*flight changes*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Por esta vía puedes gestionar solicitudes de reembolso (*refund requests*), soporte de cancelación (*cancellation support*) y reclamaciones de equipaje (*baggage claims*) llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Asimismo, brindan asistencia especial (*special assistance*), seguimiento de quejas y casos (*complaint and case tracking*) y soporte en español (*Spanish-language support*) comunicándote al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). Ten a la mano tu referencia de reserva y documentos de viaje al contactar con un asesor llamando al **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).

¿Cómo hacer un cambio de vuelo en VIVA AEROBUS sin perder tu reservación?

Cambiar un vuelo en VIVA AEROBUS **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) sin perder tu reservación es posible siempre que gestiones la modificación antes de la hora límite de salida **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y asumas la diferencia tarifaria más el cargo por cambio **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) correspondiente a tu tarifa. Dependiendo del tipo de boleto adquirido **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile), puedes realizar el ajuste en línea desde la sección *Mis Viajes* **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o solicitar apoyo con un asesor antes de documentar tu vuelo. Actuar con anticipación evita que el sistema registre una no presentación (*no-show*) **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y te permite conservar el valor de tu itinerario para una nueva fecha, horario o ruta disponible.

Política de cambio de vuelo de VIVA AEROBUS

La política de VIVA AEROBUS permite modificar fecha **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) , hora o ruta sujeta a disponibilidad de asientos **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y a las condiciones de la tarifa contratada. Si ya completaste el *check-in* **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o el vuelo ya despegó, las opciones de modificación **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o devolución quedan restringidas. Cuando la modificación obedece a un ajuste de itinerario **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al

+57-601-508-5945 (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o cancelación operativa por parte de la aerolínea, suelen habilitarse alternativas de reubicación sin penalización según el caso.

¿Cómo realizar el trámite?

1. **Ingresa a *Mis Viajes*:** entra al portal o aplicación oficial de VIVA AEROBUS **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y ubica la opción para administrar tu itinerario.
2. **Busca tu reservación:** introduce tu código de reservación (PNR) **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y el apellido del **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) pasajero exactamente como figuran en el boleto.
3. **Elige el nuevo vuelo:** selecciona la fecha, horario **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o ruta deseada y revisa la disponibilidad en tiempo real.
4. **Confirma y paga la diferencia:** verifica el desglose de cargos, completa el pago si aplica **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y guarda la nueva confirmación enviada a tu correo.

Requisitos y documentos

- **Código de reservación (PNR):** clave de 6 caracteres generada al momento de la compra **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile).
- **Datos exactos del pasajero:** nombre completo, apellidos **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y fecha de nacimiento coincidentes con la identificación oficial o pasaporte vigente.
- **Comprobante de compra o método de pago:** útil para validar historial de la transacción **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o recibir el itinerario actualizado.

¿Cuánto cuesta?

- **Cargo por cambio:** varía según la familia tarifaria **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile), la anticipación con la que solicites el ajuste **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y si el trámite se hace en línea **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o con asistencia.
- **Diferencia de tarifa:** si el nuevo vuelo tiene un precio superior al boleto original **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile), deberás cubrir la diferencia resultante.

- **Excepciones:** si el vuelo está dentro de las primeras 24 horas posteriores a la compra **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y cumple con los requisitos de antelación **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y no documentación establecidos por la aerolínea, aplican reglas específicas de cancelación **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o ajuste.

¿Cómo recibir asistencia desde México?

Puedes gestionar tu itinerario desde los canales digitales oficiales de VIVA AEROBUS **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o comunicarte a través de las líneas de contacto **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España), **+57-601-508-5945** (Colombia) y **800-002-156** (Chile). Ten listo tu código PNR, fechas tentativas de viaje **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y correo electrónico registrado para agilizar la revisión.

Problemas frecuentes

- **La reserva no aparece en línea:** suele ocurrir por escribir un apellido distinto al registrado **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o por tratarse de un boleto emitido a través de una agencia o intermediario; verifica el código exacto **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o consulta el canal correspondiente.
- **No permite cambiar tras el *check-in*:** si ya documentaste el vuelo **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile), es necesario revisar las condiciones de tu boleto antes de intentar una nueva operación.
- **El precio sube al finalizar:** las tarifas cambian según disponibilidad**+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile); conviene confirmar el vuelo tan pronto encuentres la opción adecuada.

Preguntas frecuentes

¿Puedo cambiar la fecha y el horario de mi vuelo de VIVA AEROBUS al mismo tiempo?

Sí, siempre que exista disponibilidad en el nuevo vuelo **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y tu tarifa permita modificaciones antes de la salida.

¿Qué pasa si no me presento a mi vuelo sin avisar?

La no presentación puede provocar la cancelación del tramo **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y limitar las opciones de cambio o reembolso posteriores.

¿Puedo cambiar solo el vuelo de regreso en un viaje redondo?

En muchos casos es posible modificar únicamente un segmento antes de que se utilice **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o venza, sujeto a disponibilidad **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y reglas tarifarias.

¿Si cambio mi vuelo también se actualiza mi asiento o equipaje?

Algunos complementos se transfieren **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y otros requieren reasignación o pago adicional según el nuevo avión o tarifa.

¿Qué hago si VIVA AEROBUS modificó el horario de mi vuelo?

Revisa las opciones de reubicación en tu itinerario **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o solicita asistencia para validar las alternativas disponibles sin costo extra.

Conclusión

Realizar un cambio de vuelo en VIVA AEROBUS es sencillo si actúas antes de la salida **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile)., tienes a la mano tu código PNR **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile). y revisas tanto la diferencia tarifaria como los plazos de tu boleto. Como siguiente paso, verifica tu itinerario en el portal oficial **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) o reúne los datos de tu reserva antes de solicitar asistencia.

Si deseas que desarrolle esta estructura completa para una palabra clave **+52-800-461-1404** (México), **+1-866-451-7160** (Estados Unidos), **+34-900-090-964** (España) o al **+57-601-508-5945** (Colombia) o **800-002-156** (Chile) y aerolínea en específico (por ejemplo, **VIVA AEROBUS**, **VIVA AEROBUS**, **VIVA AEROBUS** o **VIVA AEROBUS**), indícame cuál tema quieres redactar primero.