



Última actualización: 22 abril 2021

## 1.- DESCRIPCIÓN EL PRODUCTO:

- La Cuponera Viva Pass y la Cuponera Viva Pass+ son productos que le permiten al cliente pagar con anticipación un número determinado de vuelos de nuestra aerolínea a un precio garantizado; sin tener que realizar la asignación de ruta ni fecha en el momento de la compra.
- Existen dos tipos de Cuponeras:
  - CUPONERA VIVA PASS → Permite la compra de tres (3) cupones para vuelos internacionales o cinco (5) cupones para vuelos domésticos ahorrando hasta un 50%\* en el valor de cada pasaje o boleto aéreo.
  - CUPONERA VIVA PASS+ → Permite la compra de ocho cinco (5) cupones para vuelos internacionales o (8) cupones ahorrando hasta un 60%\* en el valor de cada pasaje o boleto aéreo.

*\*El porcentaje de descuento se calcula tomando en consideración el precio de un pasaje adquirido con poco tiempo de anticipación versus el precio de un cupón redimible/canjeable de la cuponera.*

- La asignación de los vuelos se puede realizar con mínimo tres (3) días de anticipación a la fecha en que se requiera volar, sin pagar diferencia tarifaria, ni ningún recargo adicional por el servicio.

## 2. CONDICIONES GENERALES DEL PRODUCTO:

- Un (1) cupón de vuelo es válido para ser redimido/canjeado por un viaje (segmento único "one way") para el pasajero titular de la Cuponera.  
Vuelos nacionales: En el caso de vuelos con escala se considerará el trayecto de ida completo desde el punto de origen hasta el punto de destino, siempre y cuando se trate de un único contrato de transporte. (ejemplo: Vuelo Bogotá – Santa Marta → es operado Bogotá – Medellín – Santa Marta).  
Vuelos internacionales: La cuponera solo aplica para vuelos directos o sin escala.
- La Cuponera Viva Pass y la Cuponera Viva Pass+ son personales e intransferibles. No pueden ser asignadas o cedidas de ninguna manera a un tercero. El titular de Cuponera es la única persona que puede usar los cupones.
- La Cuponera Viva Pass y la Cuponera Viva Pass+ solo incluyen el precio del pasaje aéreo, tasas e impuestos. No se incluyen servicios adicionales.
- El uso de cada cupón permite el abordaje gratuito de un artículo personal de 10 kilos, cuyas especificaciones se encuentran descritas en los términos y condiciones del contrato de transporte.
- El costo total de la Cuponera Viva Pass y Cuponera Viva Pass+ se muestran al momento de la compra y no son reembolsables.
- La validez de la Cuponera comienza desde el momento de la compra. La vigencia para la redención/canje de los cupones es de un (1) año, contado a partir de la fecha de compra del producto. La fecha de realización de los vuelos que se pretenden redimir/ canjear con los cupones no tiene límite en el tiempo, estarán supeditados al inventario disponible para volar, publicado en la página web de Viva Air (\*ver nota).
- La vigencia del producto no es modificable. Una vez ocurrida la fecha de vencimiento, se desactiva el producto y los cupones restantes no podrán ser usados.
- La redención de cada cupón deberá realizarse con mínimo tres (3) días de anticipación al día del vuelo y antes de la fecha de expiración de la Cuponera.
- Este producto no es acumulable con otras promociones.
- La Cuponera Viva Pass y Cuponera Viva Pass+ se comercializan de manera separada para los siguientes mercados:
  - o Vuelos domésticos de Colombia: Vuelos a efectuar dentro del territorio colombiano operados por Viva Air.

- o Vuelos domésticos de Perú: Vuelos a efectuar dentro del territorio peruano operados por Viva Air.
- o Vuelos internacionales: Vuelos en rutas internacionales operados por Viva Air.
- Se debe adquirir una cuponera diferente para cada mercado, pues los cupones solo se pueden usar en el mercado para el cual se adquiere el producto. Los cupones no son redimibles/canjeables en pasajes de un mercado distinto al seleccionado en el momento de la compra.
- Para efectos de la redención/canje no se podrán redimir/canjar los pasajes aéreos para las siguientes fechas\*:
  - o Vuelos domésticos Colombia: 14 al 18 de mayo 2021; 4 al 8 de junio de 2021; 11 al 15 de junio 2021; 2 al 6 de julio 2021; 16 al 21 de julio 2021; 13 al 17 de agosto 2021; 8 al 19 de octubre 2021; 29 de octubre al 2 de noviembre 2021; 12 al 16 de noviembre 2021; 17 de diciembre 2021 al 12 de enero 2022; 18 al 22 de marzo 2022; 8 al 18 de abril 2022; 27 al 31 de mayo 2022; 17 al 21 de junio 2022; 24 al 28 de junio 2022.
  - o Vuelos domésticos Perú: 24 al 30 de junio 2021; 23 de julio al 2 de agosto 2021; 7 al 11 de octubre 2021; 29 de octubre al 2 de noviembre 2021; 17 de diciembre 2021 al 3 de enero 2022; 8 al 18 de abril 2022.
  - o Vuelos Internacionales: 14 al 18 de mayo 2021; 4 al 8 de junio de 2021; 11 al 15 de junio 2021; 2 al 6 de julio 2021; 13 al 17 de agosto 2021; 23 de julio al 2 de agosto 2021; 8 al 19 de octubre 2021; 29 de octubre al 2 de noviembre 2021; 12 al 16 de noviembre 2021; 22 al 28 de noviembre 2021; 17 de diciembre 2021 al 12 de enero 2022; 14 al 18 de enero 2022; 4 al 8 de febrero 2022; 18 al 22 de febrero 2022; 18 al 22 de marzo 2022; 8 al 18 de abril 2022; 27 al 31 de mayo 2022; 17 al 21 de junio 2022; 24 al 28 de junio 2022.

(\*Nota) La asignación de los vuelos estará sujeta a la disponibilidad de horarios y rutas en las que opere Viva Air al momento en el que el pasajero opte por utilizar la Cuponera.

(\*Nota) Por regla general, el inventario se encuentra publicado para los 9 meses futuros, a la fecha de visualización del inventario.

### 3. CONDICIONES DE COMPRA:

- La Cuponera Viva Pass y Cuponera Viva Pass+ están disponibles solo para personas naturales. Las agencias de viajes, mayoristas y otras personas o entidades dedicadas a la venta o distribución de transporte aéreo o paquetes que comprenden transporte aéreo no son elegibles para la compra de la Cuponera.
- Un usuario puede comprar más de una Cuponera Viva Pass y Cuponera Viva Pass+ haciendo compras separadas para cada una.
- La Cuponera Viva Pass y Cuponera Viva Pass+ también pueden ser adquiridas para menores de edad. En todo caso al momento del viaje se deben considerar las políticas y recomendaciones de Viva Air para viajar con menores de edad descritas en el siguiente link: <https://www.vivaair.com/co/es/politicas/menores-y-ninos>
- Para comprar una Cuponera, el usuario debe acceder al siguiente sitio web: [vivapass.vivaair.com](http://vivapass.vivaair.com)
- La página mostrará el catálogo de Cuponeras disponibles. El cliente adquiere una Cuponera que contiene una cantidad específica de cupones, y el pago se procesa automáticamente.
- El usuario debe introducir el nombre del pasajero que utilizará los cupones. Después de la compra, el nombre del pasajero no podrá ser modificado.
- Una vez realizada la compra de la Cuponera Viva Pass o Cuponera Viva Pass+, el usuario recibirá un correo electrónico confirmando los detalles de su compra. En caso de que el pago esté pendiente o rechazado, el usuario también recibirá un correo con el estado de su compra.
- Los precios de la Cuponera Viva Pass y de la Cuponera Viva Pass+ varían según el tipo de mercado que se seleccione, ya sea doméstico Colombia, Perú o Cuponera de destinos Internacionales.
- El usuario puede comprar la Cuponera solo con una tarjeta de crédito válida.
- La Cuponera Viva Pass y la Cuponera Viva Pass+ están disponibles para su uso inmediatamente después de la confirmación de la compra.
- La Cuponera Viva Pass y Cuponera Viva Pass+ no pueden ser canceladas ni modificadas, una vez que se confirma la compra del producto.

#### 4. CONDICIONES DE REDENCIÓN DE LOS CUPONES:

- La redención de cada cupón está sujeta a la disponibilidad de la ruta y de asientos en el vuelo seleccionado en el momento de la redención.
- Aplican las fechas de excepciones aquí informadas en el punto **2.**

##### **CONDICIONES GENERALES DEL PRODUCTO.**

- Para hacer una reserva utilizando una cuponera, el usuario debe ingresar a la web de Viva Air, identificándose con los apellidos del usuario y código de la cuponera informado al momento de la compra. La redención por este canal no tiene costo ingresando al siguiente link <https://vivapass.vivaair.com/vh/flypass/login>
- Si el usuario no desea hacer la reserva vía web, puede realizar el proceso de redención vía Call Center con un rubro por uso del servicio.

Tipo de cuponera	Rubro	Moneda
DOMCO	\$ 7,500	COP
DOMPE	\$ 2	USD
INTER	\$ 2	USD

- No se pueden mezclar cupones entre mercados Colombia, Perú e Internacional.
- El usuario puede agregar servicios adicionales después de la redención a través de su canal preferido de compra:
  - o Página web [www.vivaair.com](http://www.vivaair.com) en la sección "Mi reserva"
  - o Call Center
  - o Aeropuerto
- La redención de uno de los cupones supone la celebración de un contrato de transporte, que está sujeto a los términos y condiciones del contrato de transporte disponible para consulta en <https://www.vivaair.com/co/es/informacion-legal/terminos-y-condiciones>
- Una vez el usuario redime/canjea uno de los cupones, el valor redimido no es reembolsable.
- Los pasajes emitidos con cargo a cada uno de los cupones no son reembolsables.
- Si el pasaje emitido no es utilizado, el valor correspondiente no será reembolsado.
- Una vez que el pasajero redime/canjea su cupón, no se permite la cancelación de la reserva.
- Los servicios adicionales adquiridos y que sean asociados a la reserva están sujetos a sus propias condiciones de uso pudiendo ser no reembolsables.

Sugerimos revisar las condiciones de los productos adicionales antes de su adquisición.

- No habrá reembolsos, vouchers o cambios gratis por reservas realizadas con cargo a los cupones, excepto si la aerolínea cancela el vuelo por causas internas.
- La Aerolínea se reserva el derecho de rechazar, suspender, retener para revisión o cancelar cualquier cuponera, o reserva realizada con una cuponera, por la cual se sospecha fraude o mal uso o por cualquier otra violación de los presentes Términos y Condiciones.

## **5. PREGUNTAS FRECUENTES CUPONERA:**

### **5.1 ¿QUÉ ES UNA CUPONERA?**

- La Cuponera Viva Pass y la Cuponera Viva Pass+, son productos que le permiten al viajero pagar con anticipación un número determinado de vuelos de nuestra aerolínea a un precio garantizado; sin tener que realizar la asignación de ruta ni fecha. La asignación del vuelo se puede realizar hasta 3 días antes de la fecha que se requiera volar; sin pagar ninguna diferencia tarifaria ni penalidad. Este producto se adapta a la flexibilidad que el pasajero necesita y le permite ahorrar hasta un 60% respecto al precio de un pasaje regular comprado con poca anticipación.
- Existen opciones de Cuponeras, puede variar por número de vuelos disponibles y por cada mercado:
  - o 3 cupones internacionales
  - o 5 cupones internacionales
  - o 5 cupones domésticos Colombia/Perú
  - o 8 cupones domésticos Colombia/Perú
- Dentro de las fechas de redención hay fechas bloqueadas o de blackouts, estas fechas están sujetas a cambios sin previo aviso:
  - o Vuelos domésticos Colombia: 14 al 18 de mayo 2021; 4 al 8 de junio de 2021; 11 al 15 de junio 2021; 2 al 6 de julio 2021; 16 al 21 de julio 2021; 13 al 17 de agosto 2021; 8 al 19 de octubre 2021; 29 de octubre al 2 de noviembre 2021; 12 al 16 de noviembre 2021; 17 de diciembre 2021 al 12 de enero 2022; 18 al 22 de marzo

- 2022; 8 al 18 de abril 2022; 27 al 31 de mayo 2022; 17 al 21 de junio 2022; 24 al 28 de junio 2022.
- o Vuelos domésticos Perú: 24 al 30 de junio 2021; 23 de julio al 2 de agosto 2021; 7 al 11 de octubre 2021; 29 de octubre al 2 de noviembre 2021; 17 de diciembre 2021 al 3 de enero 2022; 8 al 18 de abril 2022.
  - o Vuelos Internacionales: 14 al 18 de mayo 2021; 4 al 8 de junio de 2021; 11 al 15 de junio 2021; 2 al 6 de julio 2021; 13 al 17 de agosto 2021; 23 de julio al 2 de agosto 2021; 8 al 19 de octubre 2021; 29 de octubre al 2 de noviembre 2021; 12 al 16 de noviembre 2021; 22 al 28 de noviembre 2021; 17 de diciembre 2021 al 12 de enero 2022; 14 al 18 de enero 2022; 4 al 8 de febrero 2022; 18 al 22 de febrero 2022; 18 al 22 de marzo 2022; 8 al 18 de abril 2022; 27 al 31 de mayo 2022; 17 al 21 de junio 2022; 24 al 28 de junio 2022.

## 5.2. ¿QUIÉN PUEDE COMPRAR UNA CUPONERA?

- La Cuponera Viva Pass y la Cuponera Viva Pass+ están disponible solo para clientes individuales.
- Un usuario puede adquirir más de una Cuponera Viva Pass y una Cuponera Viva Pass+, haciendo una compra separada para cada una.
- La Cuponera Viva Pass y la Cuponera Viva Pass+ también están habilitadas para un usuario que sea menor de edad. Y está sujeta a las políticas y recomendaciones de Viva Air para viajar con menores de edad descritas en [el siguiente link: https://www.vivaair.com/co/es/politicas/menores-y-ninos](https://www.vivaair.com/co/es/politicas/menores-y-ninos)
- La compra de una Cuponera Viva Pass y la Cuponera Viva Pass+ son personales e intransferibles, no pueden ser asignadas o cedidas de ninguna manera a un tercero. El usuario de Cuponera Viva Pass o el usuario de la Cuponera Viva Pass+ es la única persona que puede usar los cupones.
- Las agencias de viajes, mayoristas y otras personas o entidades dedicadas a la venta o distribución de transporte aéreo o paquetes que comprenden transporte aéreo no son elegibles para la compra de una cuponera.

## 5.3. ¿CÓMO PUEDO COMPRAR MI CUPONERA VIVA PASS?

- Para comprar y utilizar una cuponera, el usuario debe acceder al sitio web de Viva Air [vivapass.vivaair.com](http://vivapass.vivaair.com)
- El usuario debe introducir el nombre del pasajero que utilizará el cupón. Después de la compra, el nombre del pasajero no puede ser cambiado.

- Una vez realizada la compra de la Cuponera Viva Pass o Cuponera Viva Pass+, el usuario recibirá un correo electrónico confirmando los detalles de su compra.
- El usuario puede comprar la Cuponera solo con una tarjeta de crédito válida. Por ahora, otro tipo de tarjetas no serán admitidas para la compra.
- La Cuponera Viva Pass y la Cuponera Viva Pass+ está disponible para su uso inmediatamente después de la confirmación de la compra.

#### **5.4. ¿CÓMO PUEDO USAR MI CUPONERA VIVA PASS?**

- Para hacer una reserva utilizando una cuponera, el usuario puede hacerlo vía web en el link: [Canjear Mi Cuponera](#)
- Para el proceso vía web, el usuario debe tener el código de la reserva.
- El usuario debe redimir/canjear cada cupón hasta con 3 días de anticipación a la fecha del vuelo.
- No se pueden mezclar cupones entre mercados Colombia, Perú e Internacional.

#### **5.5. ¿EN QUÉ VUELOS PUEDO USAR MI CUPONERA?**

- 1 cupón de la Cuponera Viva Pass o 1 cupón de la Cuponera Viva Pass+ equivalen a un trayecto de vuelo (parte desde un punto de origen y llega a un punto de destino específico)
- Si el pasajero desea un viaje round trip que incluya ida y vuelta, entonces deberá redimir/canjear 2 cupones.
  - o Vuelos domésticos de Colombia: Vuelos a efectuar dentro del territorio colombiano operados por Viva Air.
  - o Vuelos domésticos de Perú: Vuelos a efectuar dentro del territorio peruano operados por Viva Air.
  - o Vuelos internacionales: Vuelos en rutas internacionales operados por Viva Air.

#### **5.6. ¿POR CUÁNTO TIEMPO ES VÁLIDA MI CUPONERA?**

- La validez de la Cuponera Viva Pass y de la Cuponera Viva Pass+ comienzan desde el momento de la compra y dura 1 año; este plazo no se puede retrasar ni extender.

#### **5.7. ¿ES REEMBOLSABLE LA CUPONERA?**



- No, la Cuponera Viva Pass, la Cuponera Viva Pass+ y las reservas realizadas con los cupones no son reembolsables. No habrá reembolsos, vouchers o cambios gratis por reservas realizadas con una cuponera excepto si la aerolínea cancela el vuelo reservado y no se le reubica.

**5.8. SI ES QUE VENCE MI CUPONERA, ¿QUÉ SUCEDE CON EL CUPÓN QUE NO HE UTILIZADO?**

- Los cupones no utilizados al final de la validez de la Cuponera Viva Pass o Cuponera Viva Pass+ se perderán y no podrán intercambiarse ni reembolsarse.

**5.9. ¿PUEDO COMPARTIR MI CUPONERA CON OTRAS PERSONAS?**

- La Cuponera Viva Pass y la Cuponera Viva Pass+ están diseñada para un (1) viajero, los cupones no son transferibles y sólo pueden ser utilizados por el viajero designado.

**5.10. ¿PUEDO CAMBIAR EL NOMBRE ASOCIADO A MI CUPONERA?**

- No se permiten cambios de nombre, la cuponera solo puede ser usada por el viajero designado al momento de la compra.

**5.11. ¿MI CUPONERA INCLUYE SERVICIOS ADICIONALES?**

- Cada cupón permite el abordaje gratuito de un artículo personal de 10 kilos como mochila, bolso o morral; que debe caber debajo del asiento frente a ti. El usuario puede agregar servicios adicionales a cada reserva de la Cuponera Viva Pass y de la Cuponera Viva Pass+, en el momento de post compra; a través de su canal preferido de compra: la página web [www.vivaair.com](http://www.vivaair.com) en la sección "Mi reserva"; Call Center o en el Aeropuerto.