

Contrato de Servicio de Transporte Aéreo Internacional Regular de Pasajeros

Definiciones

Aerolínea o Volaris.- Vuela Aviación, S.A.

Aerolínea Inicial.- En vuelos interlineales, es aquella que tiene derechos de tráfico en el primer Tramo de Vuelo y, por consiguiente, transporta a los Pasajeros en dicho Tramo.

Aerolínea Final.- En vuelos interlineales, es aquella que tiene derechos de tráfico en el segundo o último Tramo del Vuelo y, por consiguiente, recibe de la Aerolínea Inicial los Pasajeros para, posteriormente, transportarlos en dicho Tramo.

Aerolínea Vendedora.- En vuelos interlineales, es aquella que comercializa un Boleto u orden de transporte para sus propias rutas o las de la otra Parte.

Aeropuerto.- Aeródromo civil de servicio público que cuenta con instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves, Pasajeros, carga y correo del servicio de transporte aéreo regular.

Boleto y/o Itinerario.- Documento físico o electrónico que constituye el billete de pasaje que forma parte integrante de este contrato, identificable mediante un número o contraseña (clave alfanumérica) emitido por los sistemas electrónicos de Volaris, que contiene el nombre completo del Pasajero, lugar y fecha de emisión, periodo de validez, número de boleto, la clave/código de reservación o PNR (clave alfanumérica), la ruta (punto de partida y de destino) fecha, horario y número de vuelo, datos de la Aerolínea, indicación de horario de llegada al Aeropuerto y cierre de vuelo, indicación de por lo menos una de las escalas en caso de que existan, tarifa desglosada aplicada, y demás especificaciones requeridas para el servicio de transporte aéreo establecidas en la normatividad nacional e internacional aplicable. El servicio de transporte aéreo está sujeto a los términos y condiciones establecidos en el presente contrato y en las políticas publicadas en el Sitio de Internet, así como en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto. Para el cálculo de compensaciones e indemnizaciones a que el Pasajero pudiera tener derecho conforme a la regulación aplicable, el presente Contrato y las Políticas de Compensación, se considerará el monto total incluyendo la tarifa por el transporte aéreo, impuestos, y cualquier otro cargo cubierto por el Pasajero relacionado con dicho servicio de transporte aéreo.

Call Center.- El servicio de atención telefónica de Volaris, a través del cual el Pasajero



puede solicitar información, adquirir y/o cambiar el transporte aéreo contratado:

- México: (+52) (55) 1102 8000
- Estados Unidos: 1 855 VOLARIS (865 2747)
- Servicio TTY Estados Unidos: (855) 425 2002
- Costa Rica: (+506) 4002 7462
- El Salvador: (+503) 2504 5540
- Guatemala: (+502) 2301 3939
- Colombia : (+57) 60 1744 3272
- Honduras: (+504) 2202 7900
- Perú: (+51) 1644 9149

Contrato Interlineal.- Acuerdo para la comercialización recíproca de boletos de transporte aéreo entre aerolíneas, en las rutas autorizadas para cada una de ellas.

Convenio o Convenio de Montreal.- Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional celebrado en Montreal en 1999 ("Convenio de Montreal").

DOT.- Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América.

Equipaje Documentado.- Es la valija o valijas entregadas a la Aerolínea para su transportación de manera onerosa o gratuita (acorde a las políticas de la Aerolínea), mismas que deberán cumplir con las indicaciones de dimensión, peso y volumen establecidas por Volaris, cuyas tarifas, impuestos aplicables, así como en su caso, el costo total, políticas, términos y condiciones se podrán consultar en el Sitio de Internet, a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto.

Equipaje Documentado Interlínea.- Equipaje documentado que será transportado por las rutas de Volaris y de la aerolínea con que tenga celebrado un Contrato Interlineal, acorde a las políticas de cada una de éstas y de conformidad con el presente Acuerdo.

Ley.- La Ley número 5150, Ley General de Aviación Civil de Costa Rica

Pasajero.- Persona física que recibirá el servicio de transporte aéreo contratado.

Persona con discapacidad.- Cualquier persona que tenga un impedimento físico o mental que, de manera permanente o temporal, limite sustancialmente una o más actividades importantes de la vida, tenga un historial de dicho impedimento o se considere que tiene dicho impedimento. Este término se definirá más detalladamente según lo requiera la regulación aplicable, incluido lo dispuesto por la regulación emitida por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT).

PNR.- Clave alfanumérica que identifica el servicio de transporte aéreo contratado y que

consta en el Boleto y/o itinerario.

Protocolo de Bioseguridad.- Conjunto de medidas preventivas provisionales implementadas por Volaris para proteger la salud y seguridad personal de los Pasajeros, así como de su propio personal, con la finalidad de hacer frente a posibles contingencias o emergencias sanitarias que sean declaradas por las autoridades, cuya observancia sea obligatoria o recomendada para estar en condiciones de prestar el servicio de transporte aéreo.

Regulación aplicable.- Todas las regulaciones, leyes, órdenes, tratados y decretos que resulten aplicables en el territorio de origen y/o destino del vuelo.

Servicio de Transporte Aéreo Interlineal.- Trayecto comprendido por una o más rutas que opera la aerolínea Vuela Aviación, S.A. y/o la aerolínea con que tenga celebrado un Contrato Interlineal, con un punto de origen y otro de destino, pudiendo ser un trayecto sencillo, es decir, el que va de un punto de origen a un punto de destino; o redondo, es decir, el que va de un punto de origen a un punto de destino y de regreso, con independencia de que el mismo se componga de uno o varios Tramos y sea operado por distintas Aerolíneas.

Sitio de Internet.- <http://www.volaris.com>

Tramo.- Parte del Vuelo en los Servicios de Transporte Aéreo Interlineal que será operado por Volaris o por la aerolínea con quien tenga celebrado un Contrato Interlineal, en los tramos o rutas en las que cuenten con los derechos de tráfico correspondientes.

Cláusula Primera. Del servicio de transporte aéreo

1.1 Del servicio

Volaris proporcionará al Pasajero el servicio de Transporte Aéreo Internacional de un lugar de origen a uno de destino, sujeto al presente contrato de transporte aéreo internacional de Pasajeros, así como a los términos, condiciones y políticas que se encuentran publicadas en el Sitio de Internet y que son aceptadas al momento de contratar el servicio por cualquiera de los canales de compra de Volaris operados por Vuela Aviación, S.A.

A su vez, Volaris proporcionará al Pasajero el servicio de Transporte Aéreo Interlineal operado por Vuela Aviación S.A. y la aerolínea con quien tenga celebrado un Contrato Interlineal, a través de las rutas sobre las que Volaris o la otra aerolínea tengan derechos de tráfico, acorde a los términos y condiciones de operación de Volaris, así como del operador de transporte aéreo con quien tenga celebrado el Contrato Interlineal que corresponda.

El Pasajero en contraprestación por el servicio que se contrate, se obliga a pagar un precio cierto y en dinero más los impuestos, derechos o cargos que exija la legislación vigente y que resulten aplicables de tiempo en tiempo, mismos que el Pasajero podrá consultar en el Sitio de Internet de Volaris, a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto.

1.2 Negación del servicio

Volaris podrá negar el abordaje al Pasajero de forma permanente o temporal, cuando existan causas atribuibles al propio Pasajero que puedan afectar la seguridad del vuelo o que este no cuente con la documentación migratoria y de salud completa, veraz y vigente.

Cláusula Segunda. Del Pasajero

2.1 Derechos del Pasajero

El Pasajero tendrá los derechos que conforme a la regulación aplicable le correspondan, cuyo detalle está disponible en el Sitio de Internet, mismos que podrán ser consultados a través de *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto y que constituye un anexo al presente contrato y forma parte integrante del mismo.

El Pasajero tiene derecho a ser transportado en la ruta contratada y, en su caso, a que se transporte su equipaje al destino final contratado.

2.2 Obligaciones del Pasajero

El Pasajero tiene las siguientes obligaciones, así como las que de tiempo en tiempo se señalen en la regulación aplicable:

- I. Proporcionar información, datos personales y medios de contacto veraces, al momento de la compra del boleto;
- II. Pagar el importe del Boleto, impuestos y servicios adicionales adquiridos;
- III. Cumplir con la legislación aplicable, con el presente Contrato y con las políticas, términos y condiciones de Volaris, mismos que el Pasajero podrá consultar en el Sitio de Internet, a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto;
- IV. Presentar documentos oficiales de identificación vigentes a solicitud de la Aerolínea o del personal autorizado del aeropuerto y aquellos documentos que la autoridad migratoria requiera;
- V. Informarse y cumplir con los requisitos migratorios y de salud del país de origen y del país de destino, debiendo llevar consigo la documentación completa, veraz y vigente según corresponda;



- VI. Acatar las normas de seguridad y operación que le indique la tripulación del vuelo, así como aquellas relativas al uso de los aeropuertos;
- VII. Presentarse en el aeropuerto y/o mostradores de Volaris en el aeropuerto conforme a los horarios indicados en el Boleto y/o Itinerario;
- VIII. Ocupar el asiento asignado, a menos que se le solicite o se le autorice ocupar uno distinto; y
- IX. Las demás que establezcan la regulación u ordenamientos aplicables.

El adquirente del Boleto y/o el Pasajero reconoce que al momento de su compra ha leído y acepta el presente contrato, los términos y condiciones del servicio y demás políticas publicadas en el Sitio de Internet, mismos que pueden ser consultados a través del Call Center, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto, por lo que el Pasajero se obliga a revisar periódicamente los sitios antes mencionados con la finalidad de conocer si ha habido modificaciones.

Las responsabilidades de la Aerolínea están reguladas conforme a la legislación aplicable, incluyendo sin limitar, los Tratados internacionales vigentes.

Cláusula Tercera. Servicios especiales

Los servicios especiales son aquellos brindados de forma particular por Volaris a solicitud de un Pasajero, según sus propias necesidades o condiciones, cuyos términos y condiciones pueden ser consultados en el Sitio de Internet, *Call Center*, la aplicación móvil, así como en los módulos de atención al Pasajero en aeropuertos. Estos servicios estarán sujetos a las condiciones de la presente cláusula y lo dispuesto por la regulación y/o Tratados internacionales vigentes aplicables. Para vuelos con origen o destino a Estados Unidos, también se estará a lo dispuesto por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT).

3.1 Transporte de Pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida

Los Pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida tienen derecho a ser transportados de conformidad con las medidas de seguridad operacional correspondientes y a transportar sin costo sillas de ruedas, andadores, prótesis o cualquier otro instrumento de asistencia, siempre y cuando hagan uso de dicho instrumento de manera personal y esté directamente asociado con su discapacidad. Asimismo, los Pasajeros con movilidad reducida tendrán derecho a recibir asistencia humana, dispositivos, tecnologías de apoyo y ayuda para garantizar la movilidad de calidad hasta su conexión.

Aquellos Pasajeros que requieran transportar su propio concentrador portátil de oxígeno, ventilador, respirador, máquina de presión positiva continua en las vías respiratorias o cualquier otro dispositivo especial para el vuelo por razones médicas, deberán dar aviso a la Aerolínea con por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la salida del

vuelo. Lo anterior por motivos de seguridad.

Aquellas personas que requieran de un asiento extra, de conformidad con los procedimientos de seguridad de la Aerolínea, deberán solicitarlo al momento de su reservación o al momento de la compra de su Boleto, momento en el cual se le informará al Pasajero las tarifas aplicables.

Las personas con discapacidad y/o movilidad reducida pueden viajar sin necesidad de presentar comprobantes médicos o de firmar cartas responsivas u otros formatos o requerimientos especiales, salvo en los casos en que el Pasajero:

- a) Transporte un concentrador portátil de oxígeno, ventilador, respirador, máquina de presión positiva continua en las vías respiratorias o cualquier otro dispositivo especial para el vuelo por razones médicas.
- b) Presente alguna de las condiciones médicas consideradas como contraindicaciones para volar, según la Organización Mundial de la Salud (OMS). Para vuelos con origen o destino en Colombia, el Pasajero deberá presentar un certificado médico de aptitud para volar expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo.
- c) Cuando la capacidad intelectual o psicosocial de la persona no le permita desenvolverse y seguir las instrucciones de seguridad sin asistencia
- d) Desea viajar con un animal de servicio en la cabina del avión
- e) Cuando existiera duda razonable que la condición médica de un pasajero para completar el viaje en forma segura sin requerir asistencia médica durante el vuelo

Si la persona que viaja tiene dificultad para comprender o atender apropiadamente indicaciones de seguridad, tenga un impedimento de movilidad que impediría su ayuda con su propia evacuación de la aeronave o que tenga deficiencias auditivas y visuales que no le permitan establecer algún medio de comunicación con el personal adecuado tanto para permitir la transmisión de la información de seguridad requerida o las normas de seguridad del gobierno para permitir al Pasajero ayudar en su propia evacuación de la aeronave en caso de emergencia, deberá viajar con un acompañante.

Las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida serán ubicadas, de acuerdo a la disponibilidad y las medidas de seguridad de la Aerolínea, en los asientos más próximos a las puertas de abordaje, pero por motivos de seguridad, no podrán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave. Si lo solicitan, tendrán preferencia en el abordaje.

Las sillas de ruedas se documentarán como equipaje, sin costo adicional al Pasajero. En caso de que la persona con discapacidad y/o movilidad reducida requiera documentar una silla adicional, lo podrá hacer como parte de su franquicia de equipaje o pagando los cargos

correspondientes por equipaje adicional. La documentación de las sillas de ruedas con batería húmeda se sujetará a la regulación aplicable que regule el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea.

Para los vuelos con origen y destino a los Estados Unidos, este apartado se regirá de conformidad con la regulación aplicable del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT), y lo aplicable en medidas de seguridad y protección.

3.2 Transporte de mujeres embarazadas, infantes y menores de edad sin acompañante

Mujeres embarazadas, infantes y menores de edad sin acompañante, tendrán preferencia en el abordaje. Por motivos de seguridad, no podrán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave.

Estas personas podrán solicitar los servicios de asistencia especial que requieran durante su transportación al adquirir sus Boletos bajo los términos y condiciones del servicio de Volaris, mismos que pueden ser consultados en el Sitio de Internet, a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto.

3.2.1 Infantes

Se considerará infante a un menor de edad entre los siete (7) días de nacido y hasta la fecha de cumplimiento de los dos (2) años de edad, el cual podrá viajar sin costo alguno, siempre y cuando no requiera la ocupación de un asiento y viaje con un adulto responsable. El boleto del infante únicamente incluirá el derecho de transportar una carriola. En caso de que antes o en la fecha del vuelo el infante cumpla dos (2) años de edad, deberá pagarse la tarifa que corresponda por el boleto y transportar al menor de edad en un portabebés aprobado por normas internacionales para el transporte aéreo de infantes. Para vuelos con origen en Honduras, se considerará infante a un menor entre los siete (7) días de nacido y hasta la fecha de cumplimiento de los tres (3) años de edad, el cual podrá viajar bajo las condiciones descritas en el presente párrafo.

Volaris no transportará a infantes que tengan menos de (7) días de nacido, salvo que viaje con un adulto responsable y se presente un certificado médico que acredite su aptitud para el vuelo.

Cada adulto podrá viajar con un máximo de dos infantes, en cuyo caso, uno de ellos viajará en el regazo del adulto, sin costo alguno, y el otro deberá ir en el portabebés correspondiente, debiendo pagar el costo del boleto.

3.2.2 Menores de edad sin acompañante



Se considerará menor de edad sin acompañante desde los (5) años de edad cumplidos hasta los (12) años de edad cumplidos. Volaris prestará con costo el servicio de menores sin acompañar de acuerdo con la política publicada en el Sitio de Internet, y deberá ser contratado de forma obligatoria para la protección del menor de edad. Para los menores de edad que tengan más de (13) años y menos de (18) años, el servicio de menores sin acompañar podrá ser adquirido de forma voluntaria.

Los menores de edad que tengan dos (2) años cumplidos y menos de cinco (5) años de edad, únicamente podrán viajar acompañados por un adulto responsable, o bien, en compañía de otro menor de edad que tenga entre trece (13) años a diecisiete (17) años, en cuyo caso deberá adquirirse el servicio de menores sin acompañar para ambos, de acuerdo con la política publicada en el Sitio de Internet.

Para vuelos con origen en Honduras, los menores de edad que tengan tres (3) años cumplidos y menos de cinco (5) años de edad, únicamente podrán viajar acompañados por un adulto responsable, o bien, en compañía de otro menor de edad que tenga entre trece (13) años a diecisiete (17) años, en cuyo caso deberá adquirirse el servicio de menores sin acompañar para ambos, de acuerdo con la política publicada en el Sitio de Internet. En los casos de menores de edad que tengan entre tres (3) años cumplidos y menos de doce (12) años de edad, se pagará la mitad del costo del boleto, sin incluir impuestos u otros cargos adicionales.

3.2.3 Mujeres Embarazadas

Las mujeres embarazadas pueden viajar con Volaris. Cuando el periodo de gestación sin complicaciones sea superior a las 36 semanas o cuando el periodo de gestación con complicaciones sea superior a las 32 semanas, se deberá presentar un certificado médico con firma y sello del profesional, expedido dentro de los diez días antes del vuelo, el cual deberá contener la información general del embarazo y la respectiva autorización para viajar por medios aéreos. Para vuelos con origen o destino a Colombia, las mujeres embarazadas con un periodo de gestación superior a 30 semanas, independientemente haya o no complicaciones, deberán presentar el certificado médico antes mencionado.

Volaris no tendrá responsabilidad por alguna complicación que presente el embarazo durante o después del vuelo.

3.3 Transporte de animales

3.3.1 Mascotas en cabina o documentadas

El servicio de transporte de mascotas en cabina o documentada podrá ser adquirido bajo los términos y condiciones publicados en el Sitio de Internet, mismos que también pueden ser consultados a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto. Adicionalmente, es responsabilidad del Pasajero cumplir con

los requisitos para la importación o exportación de mascotas, según la regulación aplicable en el país de origen o de destino del vuelo.

3.3.2 Animales de servicio en cabina

Las personas con discapacidad que requieran de la asistencia de un animal de servicio durante su transportación, podrán hacerlo sin costo adicional, bajo los términos y condiciones publicados en el Sitio de Internet, mismos que pueden ser consultados a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto.

Para los efectos del presente Contrato, un animal de servicio significa un perro, que está entrenado individualmente para realizar trabajos o tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Para vuelos con origen o destino a Estados Unidos, las especies animales distintas a los perros, los animales de apoyo emocional, los animales de consuelo, los animales de compañía y los animales de servicio en entrenamiento no se considerarán animales de servicio.

Si el Pasajero viaja con un animal de servicio, deberá notificarlo al reservar su vuelo y a su llegada al aeropuerto. Para vuelos con origen o destino a Colombia o Perú, a la llegada al aeropuerto se deberá brindar además un comprobante que acredite que el animal es de servicio.

El animal de servicio deberá llevar arnés, correa o cualquier otro tipo de sujeción en todo momento por parte del propietario o cuidador del animal de servicio mientras se encuentre en las zonas del aeropuerto o en la aeronave. Por motivos de seguridad, quedará a discreción de Volaris negar el transporte de animales de servicio que muestren comportamientos agresivos o problemáticos. Para vuelos con origen o destino en Estados Unidos, un perro que tenga un comportamiento problemático o agresivo no podrá ser considerado como un animal de servicio sin un transportín en la cabina, incluso si el animal realiza una función de asistencia para un pasajero con discapacidad. Asimismo, en todo caso deberá de llenarse el Formulario de Transporte Aéreo de Animales de Servicio del Departamento de Transporte de EE.UU., pudiéndosele negar el abordaje conforme a la regulación aplicable del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT).

Los Pasajeros que viajen con un perro de servicio, tendrán preferencia en el abordaje. Por motivos de seguridad, no podrán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave.

Es responsabilidad del Pasajero cumplir con los requisitos para la importación o exportación del perro de servicio, según la regulación aplicable en el país de origen o de

destino. También deberá verificarse los términos y condiciones publicados en el Sitio de Internet, mismos que pueden ser consultados a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto.

3.3.3 Animales de apoyo emocional

Las personas que requieran de la asistencia de un animal de apoyo emocional durante su transportación, podrán hacerlo sin costo adicional, bajo los términos y condiciones publicados en el Sitio de Internet, mismos que pueden ser consultados a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto. Este servicio no se encuentra disponible para vuelos con origen o destino a Estados Unidos.

Adicional a lo anterior, las personas que requieran dicho servicio especial, deberán acreditar su condición presentando la documentación emitida por un profesional médico especializado en salud mental.

Por motivos de seguridad, las personas que viajen con un animal de apoyo emocional no podrán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave.

Es responsabilidad del Pasajero cumplir con los requisitos para la importación o exportación del animal de apoyo emocional, según la regulación aplicable en el país de origen o de destino del vuelo. También deberá verificarse los términos y condiciones publicados en el Sitio de Internet, mismos que pueden ser consultados a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto.

3.4 Transporte de Pasajeros inadmitidos

Los Pasajeros tienen la responsabilidad de verificar y cumplir previo al abordaje y durante el vuelo con todos los requisitos sanitarios, de salud y migratorios del país de origen y destino del vuelo, así como también verificar que no tenga ningún impedimento para viajar a dicho país, ya que las autoridades de control migratorio podrán negar su ingreso por no cumplir con tales requisitos, o bien, por decisiones discrecionales, en cuyo caso serán regresados al país de origen, embarque o a un tercero que lo acepte.

Volaris llevará a cabo el transporte aéreo del Pasajero inadmitido, a elección de la aerolínea, al país de origen, embarque o a un tercero que lo acepte, en el siguiente vuelo disponible, conforme a la regulación aplicable en materia de aviación civil y migratoria, así como de conformidad con las órdenes de la autoridad según cada caso, salvo en Colombia en cuyo caso será responsabilidad del Pasajero costear con fondos propios su vuelo de regreso, así como su alimentación y hospedaje. Para Pasajeros inadmitidos en Estados Unidos y Colombia, si el Pasajero ha adquirido el trayecto de regreso con Volaris, la

aerolínea podrá hacer uso de su boleto de regreso para retornar al Pasajero

La aerolínea no tendrá responsabilidad de reembolsar el costo del boleto o servicios adicionales o especiales adquiridos por el Pasajero, por no ser una causa atribuible a la aerolínea.

Independientemente de la información brindada al Pasajero por los agentes o empleados de Volaris a manera de atención al cliente, el Pasajero es el responsable de verificar la información completa y actualizada en los canales oficiales del gobierno que corresponda.

Cláusula Cuarta. Del servicio a bordo

El servicio a bordo se deberá entender como aquel que el Pasajero requiera durante su vuelo, de forma adicional a los contratados de forma previa al despegue, a efectos de lo cual deberá ajustarse a las políticas de la aerolínea y pagar los costos adicionales que correspondan, de ser el caso, ya que los mismos no se encuentran incluidos dentro de la reservación adquirida.

Estos servicios a bordo incluyen, pero no se limitan a, la compra de alimentos, bebidas y/o cambio de asiento. Los servicios a bordo no constituyen un deber para Volaris, pues la prestación o no de dichos servicios se determinará de conformidad con las condiciones del vuelo y las necesidades individuales de cada pasajero.

Para vuelos con origen o destino a Estados Unidos, se otorgarán los servicios a bordo a petición de los Pasajeros con discapacidad o en su nombre, o cuando el personal se los ofrezca y los Pasajeros con discapacidad los acepten.

Cláusula Quinta. De los boletos

Los Boleto no son transferibles ni reembolsables. Es obligación del Pasajero proporcionar su nombre y demás datos necesarios de forma correcta y completa para la prestación del servicio, y deberá verificar que se anoten correctamente.

El Boleto es válido en los horarios, fechas, rutas o destinos establecidos en el mismo, siempre y cuando el Pasajero haya cumplido con los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

La responsabilidad de la Aerolínea respecto a la emisión de los Boleto y/o Itinerarios estará regulada por la legislación aplicable, incluyendo sin limitar, los Tratados Internacionales vigentes.

5.1 Para vuelos hacia y desde Estados Unidos de América

El Pasajero podrá solicitar la devolución o cambio del Boleto y/o Itinerario dentro de las 24

(veinticuatro) horas siguientes a la compra de su boleto, siempre y cuando no haya realizado su documentación al vuelo correspondiente por ninguno de los medios posibles. El derecho descrito anteriormente sólo aplicará en caso de que la reservación se haya realizado con al menos 7 (siete) días o más de anticipación a la fecha y hora de salida del vuelo. En caso de cambios de fecha de vuelo, deberá pagar la nivelación tarifaria que corresponda.

5.2 Para vuelos con origen en México

El Pasajero tiene derecho a cancelar su vuelo y solicitar la devolución de su boleto, siempre que le informe a Volaris dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a la compra y no haya realizado la documentación de su vuelo, ya sea por medios electrónicos o en el aeropuerto; de lo contrario no procederá la devolución. Al tratarse de vuelos con origen en México, no obstante los boletos no son transferibles ni reembolsables, en caso de que el Pasajero cancele su reserva dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a la compra, podrá solicitar la devolución del monto pagado por concepto de Tarifa de Uso de Aeropuerto y/o derechos, ya sea en efectivo, transferencia bancaria, o crédito electrónico, a su elección. En caso de que el Pasajero no cancele su reserva en el plazo señalado en el presente párrafo, o no aborde su vuelo por causas no imputables a Volaris o la aerolínea que opere, podrá solicitar, dentro de los treinta días siguientes a la fecha del vuelo no abordado, el reembolso del monto pagado en concepto de la Tarifa de Uso de Aeropuerto y/o derechos, el cual se realizará mediante la emisión de un crédito electrónico.

5.3 Para vuelos con origen en Centroamérica y Sudamérica

El Pasajero tiene derecho a cancelar su vuelo y solicitar la devolución de su boleto, siempre que ejerza su derecho de desistimiento, retracto, cancelación, reversión de pago, reembolso o similares, según sea el caso, de conformidad a los Términos y Condiciones Cancelación Tu Reservación publicados en el Sitio de Internet, mismos que podrán ser consultados a través de *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto, así como también de conformidad a la regulación y/o Tratados internacionales aplicables.

Cláusula Sexta. De la documentación

El Pasajero deberá presentarse en los mostradores de Volaris en el Aeropuerto por lo menos 180 (ciento ochenta) minutos antes de la hora de salida del vuelo, a fin de realizar el proceso de documentación con la aerolínea y de control migratorio y de seguridad con la autoridad correspondiente. No obstante, lo anterior, para vuelos con origen en Colombia y únicamente en temporada alta, el Pasajero deberá presentarse en los mostradores del Aeropuerto por lo menos 240 (doscientos cuarenta) minutos antes de la hora de salida del vuelo.

En caso de que el Pasajero realice su documentación en terminales alternas al Aeropuerto, deberá presentarse con la anticipación adicional que al efecto señale la Aerolínea en el Sitio de Internet, lo cual también podrá ser consultado a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los mostradores de Volaris en los Aeropuertos.

Una vez documentado el Pasajero, deberá presentarse por lo menos 60 (sesenta) minutos previos a la salida del vuelo en la sala de última espera, con su pase de abordar e identificación oficial, y en su caso, aquellos documentos que la autoridad migratoria requiera, los cuales deben mostrarse al personal de Volaris para abordar la aeronave.

Los vuelos se cierran 60 (sesenta) minutos antes de la hora de salida del vuelo, sin que ello signifique que el Pasajero no deba cumplir con la obligación de presentarse con la anticipación de por lo menos con 180 (ciento ochenta) minutos antes de la hora de salida del vuelo para documentarse en mostradores del Aeropuerto.

Salvo que la legislación aplicable indique expresamente lo contrario, el incumplimiento del Pasajero de estos requisitos, libera a Volaris de cualquier responsabilidad, ya que las acciones negativas o contrarias al orden y control, dificultan la operación de Volaris, en perjuicio de aquellos Pasajeros que sí cumplen con los requisitos señalados.

Cláusula Séptima. Del equipaje

El Pasajero tendrá derecho a transportar el equipaje documentado y de mano que esté incluido en la reservación que seleccione: Vuela Zero, Vuela Básica y Vuela Plus, que cumplan con las indicaciones de dimensión, peso y volumen establecidas por Volaris para garantizar la seguridad y comodidad de los Pasajeros, cuyo detalle podrá consultarse en el Sitio de Internet, a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto. Volaris proporcionará al Pasajero, un talón de equipaje por cada pieza que le sea entregada para su transporte de conformidad con la normatividad aplicable.

7.1 Para Vuelos Interlineales

El Pasajero podrá transportar equipaje documentado y de mano, que cumpla con las indicaciones de dimensión, peso y volumen establecidas en el Boleto emitido por la Aerolínea Vendedora, bajo los términos y condiciones de las aerolíneas que presten el Servicio de Transporte Aéreo Interlineal y acorde a los Tratados internacionales aplicables, en el cual se indicarán las especificaciones de equipaje para cada Tramo.

Dependiendo de los puntos de destino, el equipaje documentado podría tener un cargo adicional a pagar por el Pasajero por el equivalente al exceso de equipaje, que incluye las

tarifas aplicables, más el Impuesto al Valor Agregado, por lo cual, la Aerolínea Vendedora informará a los Pasajeros qué destinos son susceptibles de generar un cargo adicional por el equipaje documentado.

En vuelos interlineales, la Aerolínea en cuyo Tramo haya ocurrido el percance, será la que indemnice a los Pasajeros afectados de conformidad con la legislación y/o tratados internacionales aplicables y sus propios términos y condiciones.

7.2 Para vuelos operados por Volaris

7.2.1 Identificación de equipaje

Todo el equipaje debe estar identificado en el exterior y en el interior, con el nombre y el domicilio del Pasajero. Asimismo, el Pasajero es responsable de revisar que la contraseña indicada en el talón de equipaje del equipaje documentado corresponda con sus datos personales o de servicio, y que, al reclamar su equipaje, revise que las contraseñas coincidan con las piezas y números de registro.

7.2.2 Exceso de equipaje

Para todos los vuelos, en caso de llevar más equipaje documentado y/o de mano del que es permitido sin cargo adicional o del que esté incluido en la reservación adquirida, o bien no cumpla con las indicaciones de peso, dimensión y/o volumen, el Pasajero deberá pagar por el exceso de equipaje según las tarifas aplicables, más el Impuesto al Valor Agregado o cualquier otro impuesto gubernamental, cuyo costo total, así como términos y condiciones, se podrán consultar en el Sitio de Internet, a través del *Call Center*, la aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto.

En todos los casos, el exceso de equipaje será transportado sujeto a la capacidad disponible de la aeronave.

7.2.3 Equipaje no permitido y equipaje prohibido

Por disposición oficial, existen mercancías peligrosas cuyo transporte por vía aérea está prohibido, por lo que será responsabilidad del Pasajero verificar la regulación aplicable del país de origen y destino del vuelo. Sin perjuicio de lo anterior, el Pasajero podrá verificar el detalle de los objetos no permitidos y prohibidos en el Sitio de Internet, a través de *Call Center*, aplicación móvil o en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto.

De manera ejemplificativa, más no limitativa, el Pasajero NO DEBE LLEVAR en su equipaje documentado: medicamentos, artículos perecederos, líquidos, artículos frágiles, armas de cualquier tipo, gases, sustancias flamables, encendedores, artículos corrosivos, explosivos, imanes, aerotablas, baterías o acumuladores, entre otros.

El Pasajero no debe transportar artículos de valor en su equipaje documentado, tales

como, dinero, joyas, obras de arte, valores, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, pasaportes, lentes, artículos electrónicos tales como radios, celulares, computadoras, cámaras, entre otros. Para vuelos con origen o destino a Estados Unidos, Volaris no recomienda el transporte de dichos artículos de valor en el equipaje documentado. En caso de llevar tales artículos, deberá declararlos en los mostradores de Volaris en el aeropuerto, así como ante las autoridades competentes del aeropuerto.

El pasajero no deberá transportar en su equipaje de mano objetos cortantes, punzantes, corto punzantes, ni líquidos, geles, spray o aerosoles, que sean superiores a 100 ML.

Por motivos de seguridad operacional, todo equipaje estará sujeto a revisión por parte de Volaris y/o de las autoridades competentes. Volaris no será responsable por equipaje u objetos que sean retenidos o decomisados por las autoridades competentes.

7.2.4 Pérdida, destrucción o avería de equipaje

Volaris no se hace responsable por equipaje previamente dañado o en mal estado, equipaje con exceso de dimensión, peso o sobre llenado, así como cualquier daño originado por las revisiones de seguridad efectuadas por cualquier autoridad o tercero designado por los aeropuertos.

El Pasajero deberá presentar cualquier reclamación relativa al equipaje al personal de Volaris encargado de ello dentro de los plazos regulados por la legislación aplicable, incluyendo sin limitar, los tratados internacionales aplicables. En el caso de equipaje averiado, la falta de reclamo por parte del Pasajero en tiempo hará presumir que se entregó en buen estado.

La determinación de la responsabilidad de la Aerolínea, así como la indemnización por destrucción, pérdida o avería del equipaje estará regulado de acuerdo con los límites de responsabilidad establecidos por la legislación y/o tratados internacionales aplicables. Para vuelos con origen o destino a Estados Unidos, la indemnización por destrucción o avería del equipaje será de conformidad con lo establecido y de acuerdo con los límites de responsabilidad establecidos por el Convenio de Montreal. En ningún caso Volaris será responsable de los daños preexistentes en el equipaje o si el daño ha sido causado por un embalaje inadecuado. Cuando los daños del equipaje no puedan repararse, se evaluará un importe de indemnización basado en el valor del equipaje y su depreciación.

7.2.5 Demora de equipaje

En los casos en que el Pasajero llegue al lugar de destino y su equipaje documentado no haya llegado al mismo tiempo que el Pasajero, se estará de conformidad a lo establecido y de acuerdo con los límites de responsabilidad establecidos por la legislación y/o tratados

internacionales aplicables. El Pasajero deberá presentar su reclamación al personal de Volaris encargado de equipajes dentro de los plazos establecidos en la legislación y/o tratados internacionales aplicables.

Cláusula Octava. Demora de vuelos

En caso de demora de vuelos, se estará a lo previsto en los Tratados internacionales y/o regulaciones aplicables, así como a las políticas de compensación de la Aerolínea debidamente registradas ante las autoridades competentes, las cuales podrán ser consultadas en el Sitio de Internet, a través de *Call Center*, aplicación móvil y en los módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto.

8.1 Medidas en demoras de vuelos

En los casos de demoras atribuibles a la aerolínea superiores a 1 hora e inferiores a 4 horas, será otorgado al Pasajero un descuento para un vuelo posterior y hacia cualquier destino operado por Volaris, a través de un saldo electrónico (en adelante Voucher Electrónico), que podrá aplicar como descuento en la tarifa del boleto acorde a los montos y supuestos siguientes:

- i. En demoras superiores a 1 hora e inferiores a 2 horas, se le otorgará al Pasajero afectado un Voucher Electrónico por un valor de \$50.00 MXN o su equivalente en moneda extranjera, como compensación.
- ii. En demoras superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas, se le otorgará al Pasajero afectado un Voucher Electrónico por un valor de \$250.00 MXN o su equivalente en moneda extranjera, siempre que el equivalente al 7.5% del precio del boleto sea inferior a la cantidad indicada. Si el 7.5% el monto del boleto del Pasajero resulta mayor a \$250.00 MXN o su equivalente en moneda extranjera, se le otorgará al Pasajero afectado un Voucher Electrónico por el monto correspondiente al 7.5% del valor del boleto de transporte aéreo comprado. Asimismo, cuando se dé la demora mencionada en el presente párrafo, se brindará alimentos de conformidad a lo estipulado en el punto 3 de la presente política.

En el caso de demoras superiores a 4 horas por causas atribuibles únicamente a la aerolínea, el Pasajero, a su elección, podrá acceder a alguna de las siguientes opciones:

- a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel

del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

- c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo Pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos en los que la demora de vuelo se deba a un caso fortuito o de fuerza mayor, la responsabilidad de Volaris se limitará al transporte del Pasajero en el siguiente vuelo disponible o a hacerle la devolución del costo pagado por el trayecto no utilizado, ya sea mediante reembolso o por medio de un crédito electrónico para futura transportación. Quedará a discreción de Volaris, según las circunstancias, cubrir los costos de hospedaje y alimentación; estos beneficios sí estarán disponibles para vuelos con origen en Honduras.

8.2 Compensación

En los casos de los incisos a) y c), la Aerolínea deberá cubrir además una compensación conforme a la regulación y/o Tratados internacionales aplicables. La información puede ser consultada en las Políticas de Compensación publicadas en el Sitio de Internet.

8.3 Demora de vuelos interlineales

Para el caso de demora de vuelos internacionales interlineales, se estará a lo dispuesto en el Contrato Interlineal, los Tratados internacionales y/o regulaciones aplicables.

Cláusula Novena. Sobreventa o cancelación de vuelos

9. 1 Para vuelos con origen en los Estados Unidos de América:

Para los vuelos con origen en los Estados Unidos de América se proporcionará a los Pasajeros transportación alterna y/o compensación en términos de lo dispuesto por la regulación emitida por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT).

En caso de cancelaciones por la aerolínea y si el consumidor decide no viajar en el vuelo alternativo ofrecido como protección, los consumidores tienen derecho al reembolso del precio del boleto y/o de las tarifas asociadas, solo por el transporte no utilizado. Volaris no está obligada a proporcionar a los pasajeros dinero u otro tipo de compensación por gastos distintos al del boleto de avión cancelado y las tasas vinculadas directamente al boleto de avión, ni a reembolsarle los gastos de viaje afectados por el vuelo cancelado, como pueden ser, sin limitar los gastos de hotel, de vacaciones, entradas para conciertos u otros eventos, o salarios perdidos.

En el caso de sobreventa, Volaris solicitará voluntarios para viajar en un vuelo alternativo a cambio de los beneficios que se le den a conocer al momento de solicitar dichos voluntarios, dándoles a conocer los términos y condiciones. Tendrán preferencia para abordar el vuelo, en los lugares que dejen los voluntarios, las personas con discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados o mujeres embarazadas.

9.2 Para vuelos con origen en México, Centroamérica y Sudamérica

9.2.1 Medidas

En caso de que se hayan expedido Boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas atribuibles a la Aerolínea (las causas climatológicas o acontecimientos externos acorde a la regulación aplicable que impidan que se efectúe el vuelo, no le son imputables a la Aerolínea), que tengan por consecuencia la denegación del embarque, la Aerolínea, a elección del Pasajero deberá:

- I. Reintegrarle el precio del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- II. Ofrecerle con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle como mínimo y sin cargo acceso a llamadas y envío de correos electrónicos, alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del Aeropuerto o de la ciudad donde se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el Aeropuerto.
- III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo Pasajero hacia el destino respecto de la cual se denegó el embarque.

9.2.2 Compensación

9.2.2.1 Para los vuelos con origen en México

En los casos de las fracciones I y III anteriores, la Aerolínea deberá cubrir además una compensación al Pasajero afectado que no será inferior al 25% (veinticinco por ciento) del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje.

9.2.2.2 Para los vuelos con origen en Centroamérica y Sudamérica

En los casos de las fracciones I y III anteriores, la Aerolínea deberá cubrir además una compensación conforme a la regulación y/o Tratados internacionales aplicables. La información puede ser consultada en las Políticas de Compensación publicadas en el Sitio de Internet, mismas que pueden ser consultadas a través de *Call Center*, aplicación móvil y en módulos de atención a Pasajeros en el aeropuerto.

En los casos en los que la cancelación de vuelo se haya dado en virtud de un caso fortuito o de fuerza mayor, la responsabilidad de Volaris se limitará al transporte del Pasajero en el siguiente vuelo disponible o hacerle la devolución del costo pagado por el trayecto no utilizado, ya sea mediante reembolso o por medio de un crédito electrónico para futura transportación. Quedará a discreción de Volaris, según las circunstancias, cubrir los costos de hospedaje y alimentación; estos beneficios sí estarán disponibles para vuelos con origen en Honduras.

9.2.3 Solicitud de voluntarios en caso de sobreventa

En el caso de sobreventa Volaris solicitará voluntarios para viajar en un vuelo alternativo a cambio de los beneficios que se le den a conocer al momento de solicitar dichos voluntarios.

Tendrán preferencia para abordar el vuelo, en los lugares que dejen los voluntarios, las personas con alguna discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados o mujeres embarazadas.

9.3 Para Vuelos Interlineales:

En caso de la Aerolínea Vendedora haya expedido Boletos que sobrepasen a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el Vuelo por causas imputables a dicha Aerolínea, acarreado como consecuencia la denegación del embarque al Pasajero, ésta deberá, dependiendo de la legislación aplicable del punto de origen, adoptar las medidas necesarias para que, en lo posible, se mitigue los efectos de dicha denegación de embarque al Pasajero afectado.

Los costos que se puedan generar con motivo de la denegación de embarque involuntaria serán asumidos en su totalidad por la Aerolínea en cuyo tramo se haya presentado la sobreventa y/o cancelación de vuelo.

Cláusula Décima. De las tarifas

Las tarifas son fijadas libremente por Volaris.

Cláusula Décima Primera. Información y publicidad de Volaris

Los textos, imágenes, datos, gráficas, marcas, logotipos y el Sitio de Internet son propiedad de Volaris o está concedido su uso exclusivamente a Volaris y se encuentran protegidos por las leyes y tratados internacionales en materia de propiedad intelectual, por lo que, el Pasajero no podrá hacer uso de ellos.

Cláusula Décima Segunda. De la Responsabilidad de los Pasajeros

Además de las establecidas en la Cláusulas precedentes, los Pasajeros aceptan que deberán presentar los documentos oficiales de identidad y seguir con los procedimientos de documentación y abordaje establecidos por Volaris en la prestación del servicio de transporte aéreo. Asimismo, los Pasajeros convienen que deberán observar y cumplir con las obligaciones provisionales señaladas para los Pasajeros en los Protocolos de bioseguridad implementados por Volaris para la prestación del servicio de transporte aéreo.

Asimismo, el Pasajero reconoce y acepta que, en caso de no cumplir las obligaciones indicadas en el presente contrato, y políticas de Volaris en la prestación de los servicios, incluyendo aquellas relativas a las medidas provisionales de bioseguridad que Volaris ponga a su disposición y que pueden ser consultadas en el Sitio de Internet, *Call Center*, aplicación móvil, módulos de atención de Pasajeros en el aeropuerto y demás medios de información que Volaris considere procedentes, será responsabilidad del Pasajero, sin que ello implique una responsabilidad para Volaris, por lo que será considerado como una causa imputable al Pasajero, para efectos de este contrato, el no prestarle el servicio, dejando en paz y a salvo Volaris de cualquier responsabilidad de cualquier naturaleza.

Cláusula Décima Tercera. Controversia.

En los supuestos de indemnización de daños relacionados a muerte o lesiones de Pasajeros, demoras y/o cancelaciones en transporte aéreo de Pasajeros, pérdida, avería, demora o destrucción de equipaje o carga, el Pasajero o la persona que adquiera un boleto para transporte aéreo en nombre del Pasajero podrá someter la controversia o conflicto en los términos del Convenio de Montreal.

Para cualquier otra clase de controversia o conflicto, los Pasajeros independientemente del lugar de contratación, así como del origen y/o destino del vuelo contratado, se obligan a someterse a los tribunales competentes del país de origen o de destino del vuelo, dejando sin efectos cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Para vuelos con origen y destino en Estados Unidos, cualquier controversia puede plantearse ante cualquier corte de jurisdicción competente, incluyendo una corte dentro de la jurisdicción de residencia del pasajero en los Estados Unidos.

Para vuelos con origen o destino a Estados Unidos, se advierte a los pasajeros que realicen un viaje que incluya un destino final o una escala en un país distinto del país de salida, que las disposiciones de un tratado internacional (el Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal de 1999 u otro tratado), así como el propio contrato de transporte o las disposiciones tarifarias del transportista, pueden ser aplicables a la totalidad de su viaje,



incluida cualquier parte que transcurra íntegramente en los países de salida y destino. El tratado aplicable regula y puede limitar la responsabilidad de Volaris frente a los pasajeros por muerte o lesiones personales, destrucción, pérdida o daño del equipaje, y por retraso de los pasajeros y el equipaje. Normalmente puede obtenerse protección adicional contratando un seguro a una compañía privada. Dicho seguro no se ve afectado por ninguna limitación de la responsabilidad de Volaris en virtud de un tratado internacional. Para más información, consulte a su compañía aérea o al representante de su compañía de seguros.

Cláusula Décima Cuarta. Modificaciones del Contrato.

Volaris puede modificar este Contrato en cualquier momento, excepto en los casos previstos por la regulación. Su transporte se rige por las condiciones vigentes en la fecha en que compró su boleto, aunque Volaris podría aplicar, previo aviso al pasajero, las condiciones modificadas cuando sea razonablemente necesario bajo motivos de seguridad u operativos, o bien, que no provoquen sobre los Pasajeros alguna implicación razonablemente negativa.

Todo lo contenido en este documento es propiedad de Vuela Aviación S.A. ("Volaris") y sus derechos se encuentran protegidos por las leyes y tratados aplicables sobre Propiedad Industrial e Intelectual.