

Te invitamos a que consultes el contrato de transporte aéreo, los términos y condiciones del servicio y nuestras políticas de compensación en la siguiente liga: <https://cms.volaris.com/es/informacion-del-sitio/informacion-legal>

Para vuelos con origen en **México**, te compartimos a continuación un resumen de los derechos que tienes como pasajero al viajar con Volaris.

1. Tienes derecho a conocer el monto total a pagar, con desglose de todos los cargos, cuando adquieras un boleto para viajar en avión, así como los términos y condiciones del servicio que has contratado.
2. Tienes derecho a que Volaris te informe de los cambios que existan en tu itinerario, por cualquier medio disponible, con los datos de contacto que hayas proporcionado tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad.
3. Si presentas alguna discapacidad, tienes derecho a ser transportado de conformidad con las medidas de seguridad operacional correspondientes y a transportar, sin costo, sillas de ruedas, andadores, prótesis o cualquier otro instrumento, siempre y cuando hagas uso de dicho instrumento de manera personal y esté directamente asociado con tu discapacidad.

4. Equipaje y Beneficios por tipo de tarifa

La política de equipaje y beneficios es diferente de acuerdo con el tipo de tarifa adquirida.

Para vuelos en rutas desde y hacia Estados Unidos, Centroamérica y Sudamérica, tienes la opción de contratar alguna de las siguientes tarifas para viajar:

I. Vuela Zero – Es una tarifa preferencial que en vuelos nacionales e internacionales decides viajar sin equipaje (de mano y documentado), que te permite transportar, sin cargo adicional, 1 objeto personal (o personal item), acorde a las medidas y características que te indicamos más adelante.

A partir del 21 de Agosto del 2023, esta tarifa incluye los siguientes beneficios:

- a) WEB CHECK-IN.- Se podrá realizar Web check-in 24 horas antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos internacionales);
- b) BENEFICIOS V.CLUB.- El cliente tendrá la opción de obtener sin costo una membresía V.club y recibir con el primer registro un 20% de descuento sobre la tarifa base de cualquier vuelo, para futuras compras, siempre y cuando el cliente inicie sesión en la página web y un crédito electrónico V.Club de bienvenida equivalente a \$500 MXN que podrá hacer valido en su segunda compra bajo las siguientes condiciones:

Los clientes, podrán redimir su Crédito Electrónico de conformidad con las condiciones establecidas a continuación:

- 1) El Crédito Electrónico tendrá una vigencia de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha en que Volaris entregue el mismo en favor del cliente (en adelante "Periodo de Vigencia"). Una vez vencido el Periodo de Vigencia, el Crédito Electrónico vencerá y no podrá ser redimido.
- 2) El Crédito Electrónico será válido para ser redimido única y exclusivamente en la página oficial de Volaris "www.volaris.com" y/o en la aplicación electrónica oficial (App) de Volaris "ViajaVolaris". No aplica para la página de Mis Viajes o cualquier otra relacionada a Volaris.
- 3) Para poder redimir el Crédito Electrónico el cliente deberá utilizarlo para adquirir vuelo, sencillo o redondo, a través de la página oficial de Volaris "www.volaris.com" o la App oficial de Volaris "ViajaVolaris" e ingresarlo correctamente a la hora de realizar el pago de dicho vuelo.
- 4) El Crédito Electrónico puede ser transferible por el titular a cualquier otra persona, sin embargo, no es reemplazable en caso de mal uso o extravío.
- 5) El Crédito Electrónico será emitido en pesos mexicanos (MXN) por lo que en caso de usarse en otra moneda disponible dentro de la página oficial de Volaris "www.volaris.com" o la App oficial de Volaris "ViajaVolaris", se tomará el tipo de cambio publicado en Banco de México del día anterior para la conversión.

- 6) El Crédito Electrónico será de un solo uso por lo que en caso de haber un remanente, este se perderá.
- 7) El Crédito Electrónico únicamente aplica para cubrir la tarifa aérea y servicios adicionales disponibles en la página oficial de Volaris "www.volaris.com" y/o en la aplicación electrónica oficial (App) de Volaris "ViajaVolaris". No aplica para el pago de impuestos ni el pago de la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA), los cuales deberán ser pagados por cuenta del cliente al momento de realizar su compra.

d) ACUMULA PUNTOS SPIN PREMIA.- El cliente tendrá la opción de acumular puntos con la membresía Spin Premio® en cada compra al pagar sus vuelos con tarjeta de crédito o débito. Los puntos podrán ser canjeados en la app Spin Plus en próximas compras en Volaris o con los socios del programa, para obtener este beneficio el cliente deberá estar afiliado al programa Spin Premio (La membresía/programa Spin Premio y la app Spin Plus no son operados, administrados, ni responsabilidad de Volaris). Spin Premio® es un programa de recompensas válido en México sujeto a sus propios [términos y condiciones](#), el responsable del programa/membresía Spin Premio® así como de la app Spin Plus y sus [Términos y Condiciones](#) es Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados, S.A.P.I DE C.V..

*Spin Premio® es un programa en México de recompensas sujeto a sus propios términos y condiciones y sólo aplicable para residentes en México. Para poder ganar los puntos descritos, los clientes deben estar registrados en el programa.

II. Vuela Básica – Es una tarifa preferencial que en vuelos nacionales e internacionales te permite transportar, sin cargo adicional, 1 objeto personal (o personal item) y 1 equipaje de mano que en su conjunto no superen 15 kilogramos, ni disminuyan la seguridad y comodidad de los pasajeros, acorde a las medidas y características que de cada uno te indicamos más adelante.

A partir del 21 de Agosto del 2023, esta tarifa incluye los siguientes beneficios:

- a) WEB CHECK-IN.- Se podrá realizar Web check-in 24 horas antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos internacionales);
- b) ADELANTA TU VUELO EN EL AEROPUERTO.- El cliente podrá adelantar el vuelo originalmente adquirido únicamente por otro vuelo en el mismo día y en la misma ruta, cuya hora de salida sea anterior a la del vuelo original. El cliente que haga uso del vuelo adelantado deberá ser el mismo que aparezca en la reservación original. En caso de reservaciones con múltiples pasajeros, al redimir el beneficio, este será aplicado a todos los pasajeros de la reservación. El cambio deberá solicitarse al menos una hora con treinta minutos antes de la salida del vuelo deseado. Este beneficio será redimible únicamente en los mostradores del aeropuerto en el día en que esté programado el vuelo original y estará sujeto a que el vuelo deseado tenga asientos desocupados o libres que pueda ocupar el pasajero que solicita este beneficio. Una vez aplicado el beneficio, el vuelo originalmente adquirido ya no será válido.
- c) ACUMULA PUNTOS SPIN PREMIA.- El cliente tendrá la opción de acumular puntos con la membresía Spin Premio® en cada compra al pagar sus vuelos con tarjeta de crédito o débito. Los puntos podrán ser canjeados en la app Spin Plus en próximas compras en Volaris o con los socios del programa, para obtener este beneficio el cliente deberá estar afiliado al programa Spin Premio (La membresía/programa Spin Premio y la app Spin Plus no son operados, administrados, ni responsabilidad de Volaris). Spin Premio® es un programa de recompensas válido en México sujeto a sus propios [términos y condiciones](#), el responsable del programa/membresía Spin Premio® así como de la app Spin Plus y sus [Términos y Condiciones](#) es Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados S.A.P.I. DE C.V..

III. Vuela Plus – En vuelos nacionales te permite transportar, sin cargo adicional, 1 objeto personal (o personal item), 2 piezas de equipaje de mano que en su conjunto no superen los 20 kilogramos, ni disminuyan la seguridad y comodidad de los pasajeros y 1 pieza de hasta 25 kilogramos de equipaje documentado, acorde a las medidas y características que de cada uno te indicamos más adelante. En vuelos internacionales te permite transportar, sin cargo adicional, 1 objeto personal (o personal item) y 1 pieza de equipaje de mano que en su conjunto no superen 20 kilogramos, ni disminuyan la seguridad y comodidad de los pasajeros y 1 pieza de hasta 25 kilogramos de equipaje documentado, acorde a las medidas y características que de cada uno te indicamos más adelante.

A partir del 21 de Agosto del 2023, esta tarifa incluye los siguientes beneficios:

- a) WEB CHECK-IN.- Se podrá realizar Web check-in 24 horas antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos internacionales);
- b) ADELANTA TU VUELO EN EL AEROPUERTO.- El cliente podrá adelantar el vuelo originalmente adquirido únicamente por otro vuelo en el mismo día y en la misma ruta, cuya hora de salida sea anterior a la del vuelo original. El cliente que haga uso del vuelo adelantado, deberá ser el mismo que aparezca en la reservación original. En caso de reservaciones con múltiples pasajeros, al redimir el beneficio, este será aplicado a todos los pasajeros de la reservación. El cambio deberá solicitarse al menos una hora con treinta minutos antes de la salida del vuelo deseado. Este beneficio es redimible únicamente en los mostradores del aeropuerto en el día en que esté programado el vuelo original y está sujeto a que el vuelo deseado tenga asientos desocupados o libres que pueda ocupar el pasajero que solicita este beneficio, una vez aplicado el beneficio el vuelo originalmente adquirido ya no será válido.
- c) REEMBOLSO ASEGURADO.- Podrás cancelar hasta 24hrs antes de la salida del primer vuelo programado en tu reservación, recibirás el reembolso por el costo total del vuelo en la forma original de pago, este beneficio aplicará siempre que el cliente no haya realizado check-in, ni abordado alguno de los vuelos amparados en la reservación.
- d) CAMBIOS DE VUELO ILIMITADOS.- Podrás realizar cambios ilimitados de fecha y hora de vuelo sólo pagando la diferencia tarifaria, para poder realizar el cambio de vuelo deberán cumplirse con los siguientes requisitos: (1) el cambio deberá ser solicitado hasta 4 horas antes de la salida del vuelo programado en la reservación; (2) no haber realizado check-in previamente; (3) haber pagado la totalidad de la reservación. No aplica para cambiar el vuelo a otra ruta y/o para cambio de nombre. Este beneficio se puede hacer válido en el apartado de Mis Viajes en www.volaris.com y.
- e) PRIORIDAD DE ABORDAJE; Pertener al grupo 1 para el abordaje al avión.
- f) ACUMULA PUNTOS SPIN PREMIA.- El cliente tendrá la opción de acumular puntos con la membresía Spin Premio® en cada compra al pagar sus vuelos con tarjeta de crédito o débito. Los puntos podrán ser canjeados en la app Spin Plus en próximas compras en Volaris o con los socios del programa, para obtener este beneficio el cliente deberá estar afiliado al programa Spin Premio (La membresía/programa Spin Premio y la app Spin Plus no son operados, administrados, ni responsabilidad de Volaris). Spin Premio® es un programa de recompensas válido en México sujeto a sus propios [términos y condiciones](#), el responsable del programa/membresía Spin Premio® así como de la app Spin Plus y sus [Términos y Condiciones](#) es Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados, S.A.P.I.de C.V..

Notas:

- a) En caso de vuelos redondos, la tarifa seleccionada por el cliente para el vuelo de salida, será la misma que aplicará para el vuelo de regreso. No obstante, el cliente siempre tendrá la posibilidad de escoger la tarifa que le sea más conveniente, seleccionando la opción de vuelo sencillo para cada tramo.
- b) En cualquiera de las tarifas indicadas anteriormente, tendrá derecho a transportar una carriola (cochecito) para un bebé sin cargo adicional, siempre y cuando el bebé sea menor de dos años y vaya acompañado de un adulto. Recuerde que un bebé menor de dos años no tiene derecho a ocupar asiento ni a transportar equipaje.
- c) Por disposición oficial de las autoridades de los Estados Unidos (Transportation Security Administration (TSA)), informamos que, en los vuelos con origen y destino en dicho país, únicamente está permitido acceder a filtros de seguridad hasta con dos equipajes de mano, por lo que te pedimos tomes las precauciones necesarias y con ello evites cualquier inconveniente.

Equipaje adicional

Para adquirir equipaje adicional a cualquiera de nuestras tarifas, ingresa a www.volaris.com o marca a Call Center. Consulta precios en la sección Tarifas de Servicios Adicionales en www.volaris.com, o bien llamando al Call Center.

IV. En todas las opciones anteriores tu equipaje documentado, equipaje de mano u objeto personal deberá estar sujeto a las siguientes características:



V. Tienes derecho a recibir por parte de Volaris un comprobante por cada pieza de equipaje documentada.

VI. Consulta los cargos por equipaje en la siguiente liga: <https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/ancillariesandfees.es.pdf>

5. Tienes derecho a que los menores de 2 años (infantes) no paguen boleto, siempre que vayan acompañados por un adulto a su cuidado. Asimismo, tendrás derecho a transportar sin cargo adicional una carriola para el infante. El infante no tendrá derecho a un asiento ni a franquicia de equipaje.

6. Tienes derecho a cancelar tu vuelo y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que le informes a Volaris dentro de las 24 horas posteriores a la compra y siempre que no hayas realizado la documentación de tu vuelo, ya sea por medios electrónicos o en el aeropuerto; de lo contrario no procederá la devolución. Si compraste un boleto de ida y vuelta o con conexión y no vas a utilizar uno de los segmentos de dicho boleto y quieres hacer uso de los segmentos subsecuentes, deberás avisar a Volaris que utilizarás el segmento subsecuente para que se te respete el embarque dentro de las 24 horas siguientes a la hora del vuelo del segmento no utilizado.

7. En caso de demoras imputables a Volaris:

I. Que sean superiores a una hora e inferiores a 4 horas, tienes derecho a recibir una compensación de acuerdo con nuestras políticas que puedes consultar en <https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/politicas-de-compensacion.pdf>, así como en nuestros módulos de atención de clientes.

II. Que sean superiores a cuatro horas, tienes derecho recibir una compensación y acceder a las opciones que te señalamos en el numeral siguiente.

El cálculo de la compensación y/o indemnización a que tengas derecho se realizará con base en el monto total de tu Boleto.

Volaris pondrá a tu disposición en caso de que lo requieras acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, para lo cual el personal de la aerolínea en el aeropuerto te proporcionará los medios necesarios.

Volaris informará a los clientes si la causa de la demora del vuelo es atribuible a la aerolínea o no.

8. En caso de sobreventa o cancelación atribuible a la aerolínea:

I. Tienes derecho a elegir algunas de las siguientes opciones:

a) Recibir un boleto para el primer vuelo disponible hacia tu destino original, más gastos de alimentación y comunicación (vía correo electrónico y telefónica) sin cargo, de conformidad con el tiempo de espera que media hasta el embarque en otro vuelo. En caso de que se requiera pernocta, hospedaje y transporte terrestre; o



b) Recibir el reembolso de la parte del boleto que no utilizaste, más el 25% de dicho monto, por concepto de indemnización; o

c) Recibir transportación en una fecha posterior, hacia el destino original del viaje cancelado, más un 25% del costo del monto total de tu Boleto o del segmento de viaje no utilizado, según sea el caso, por concepto de indemnización.

II. En el caso de sobreventa Volaris solicitará voluntarios para viajar en fecha posterior a cambio de los beneficios que anunciaremos 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.

III. Tendrás derecho a tener acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, en caso de que lo requieras, para lo cual el personal de la aerolínea en el aeropuerto te proporcionará los medios necesarios.

IV. Tienes derecho a que Volaris te transporte sin cargo alguno hasta tu destino final cuando el avión aterrice en otro lugar por caso fortuito o fuerza mayor.

9. En los casos de destrucción, robo, pérdida o avería del equipaje, tienes derecho a recibir una indemnización acorde a lo estipulado por el Convenio de Montreal, por tratarse de vuelos internacionales los que opera la aerolínea.

10. Tienes derecho a recibir las compensaciones y/o indemnizaciones a que tengas derecho en un término no mayor a 10 días naturales desde el momento en que presentes tu solicitud, debidamente llenada. En el caso de alimentos y hospedaje en cuanto te informemos si la demora o cancelación es atribuible a Volaris. Recuerda que puedes consultar nuestras políticas de compensación en <https://cms.volaris.com/es/informacion-del-sitio/informacion-legal> así como en nuestros módulos de atención de clientes.

En caso de incidentes con el servicio solicita asistencia al personal de la aerolínea, ya sea en el aeropuerto de manera presencial o vía telefónica. Para ello, ponemos a tu disposición los siguientes medios de contacto:

Volaris:

Levanta una aclaración y obtén ayuda en: <https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es>

WhatsApp Volaris [+52 55 5898 8599](https://wa.me/525558988599)

Teléfono: 01(55)1102-8000 en la Ciudad de México y Área Metropolitana

Teléfonos del Consumidor PROFECO

Teléfono: 5568 8722 / 01 800 4688722

Ciudad de México y Área Metropolitana / Larga distancia sin costo desde el resto del país

Correo electrónico: denunciaprofeco@profeco.gob.mx