



Bases para la “Garantía Volaris de Transparencia”

Las presentes Bases (en adelante, las “Bases”), tienen por objeto reglamentar y establecer los procedimientos aplicables a la denominada “Garantía Volaris de Transparencia” (en adelante, la “Garantía”), organizada por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (“Volaris”).

Garantía Volaris de Transparencia

La presente Garantía consiste en otorgar un crédito electrónico a los clientes que adquieran el servicio público de transporte aéreo de pasajeros que presta Volaris, en cualquiera de las rutas que opera (en lo sucesivo el “Transporte Aéreo”) o los servicios especiales o complementarios del Transporte Aéreo, que estando en el mostrador u oficina de ventas de Volaris del aeropuerto no reciban al momento de efectuar el pago, el comprobante correspondiente y/o el monto que aparece en el mismo no coincida con la cantidad o concepto efectivamente pagado.

Esta Garantía es válida dentro de la República Mexicana y en los Estados Unidos de América.

Se otorgará un crédito electrónico por PNR, para futuras compras del servicio público de Transporte Aéreo que presta Volaris, equivalente a la cantidad de \$2,000.00 M.N. (dos mil pesos 00/100 Moneda Nacional.) para los clientes que hayan comprado en pesos o \$200.00 USD (doscientos dólares) para los clientes que hayan comprado en dólares en un viaje sencillo o redondo (en lo sucesivo el “Crédito Electrónico”).

El Crédito Electrónico será aplicable exclusivamente para el pago del costo de las tarifas disponibles en internet de un vuelo redondo en las rutas operadas por Volaris, a nombre del cliente que viajó o compró el servicio, por lo que los derechos, impuestos y demás cargos que se generen por el servicio contratado, deberán ser cubiertos por el Cliente.

¿Quién puede participar?

Podrán participar todas aquellas personas físicas mexicanas o extranjeras que utilicen el servicio de Transporte Aéreo, siempre y cuando realicen su pago en los mostradores u oficinas de ventas de Volaris en los aeropuertos y notifiquen la falta de entrega del comprobante de pago o errores en el monto o concepto efectivamente pagados, en los mostradores u oficinas de los aeropuertos de las ciudades de origen en la fecha programada de vuelo.



Vigencia de las bases para la garantía

Las presentes Bases entrarán en vigor 1 de noviembre de 2014 y estarán vigentes por tiempo indefinido. Volaris se reserva el derecho de modificar el plazo de vigencia de las presentes Bases, debiendo dar publicidad a la nueva vigencia con anticipación a su entrada en vigor.

¿Cómo participar?

Podrán participar todas aquellas personas que:

1. Adquieran el servicio de Transporte Aéreo o los servicios especiales o complementarios de Volaris, siempre y cuando realicen su pago en los mostradores u oficinas de ventas de Volaris en los aeropuertos.
2. El cliente debe recibir al hacer su compra el comprobante sin efectos fiscales que describe el concepto y la cantidad efectivamente pagada.
3. En caso de no recibir el comprobante de pago y/o el monto que aparece en el mismo no coincida con la cantidad o concepto efectivamente pagado, el cliente deberá notificar al Jefe de Aeropuerto o Encargado de Turno, para iniciar el trámite del proceso de transparencia.
4. Se entiende por Proceso de Transparencia, la comprobación en el sitio (aeropuerto de origen) de la falta de entrega del comprobante o el cobro inexacto (por concepto o cantidad), mediante la revisión del registro de ventas de Volaris, en caso de resultar verídica la información proporcionada por el cliente, el Jefe de Aeropuerto de Volaris o encargado en turno aplicará la "Garantía Volaris de Transparencia", que consiste en otorgar un Crédito Electrónico por PNR, para futuras compras de servicios de Transporte Aéreo, equivalente a la cantidad de \$2,000.00 M.N. (dos mil pesos 00/100, Moneda Nacional) para los clientes que hayan comprado en pesos o \$200.00 (doscientos dólares) para los clientes que hayan comprado en dólares, aplicable exclusivamente para el pago del costo de la tarifas disponibles publicadas, para un vuelo redondo en las rutas operadas por Volaris, por lo que los derechos, impuestos y demás cargos que se generen por el servicio contratado, deberán ser cubiertos por el Cliente
5. No aplica el Crédito Electrónico en la compra de viajes sencillos.



6. En caso de que la información proporcionada por el cliente resulte falsa o inexacta se le hará saber el resultado del proceso de transparencia y se le advertirá de la posibilidad de presentar una denuncia penal en su contra por tentativa de fraude.
7. Es requisito indispensable que el cliente notifique al Jefe de Aeropuerto de Volaris o al encargado en turno en el aeropuerto de origen, la irregularidad detectada durante el proceso de compra, dentro de las 2 (dos) horas siguientes de haber adquirido el servicio para hacer válida la Garantía, cualquier otro caso de notificación no será válido para aplicar la "Garantía de Transparencia Volaris".
8. El Crédito Electrónico se otorgará al cliente por medio de su clave de confirmación original ("PNR"), no se otorga en efectivo, cheque, transferencia electrónica u otra similar.
9. El Crédito Electrónico podrá hacerse efectivo a partir de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la aplicación de la Garantía de Transparencia.
10. El cliente deberá utilizar el Crédito Electrónico y volar dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha en la que se otorgó la Garantía de Transparencia.
11. Los clientes podrán utilizar su Crédito Electrónico para adquirir los servicios de Transporte Aéreo a través de la página de Internet www.volaris.com y al inicio del proceso de compra se deberá seleccionar como forma de pago "Crédito Electrónico" e introducir la clave proporcionada, o bien llamando al Call Center al 1102 8000 desde el DF y Área Metropolitana o al 01800 122 8000 al interior de la República.

Restricciones

1. No aplica para quejas, notificaciones o reclamaciones realizadas en fechas distintas al día de la compra del servicio.
2. No aplica en ciudades distintas a las de origen que aparecen en la reservación.
3. No aplica en oficinas distintas al aeropuerto donde se realizó el servicio.
4. La garantía no es transferible dado que se otorgará al cliente por medio de su clave de confirmación original ("PNR").
5. La presente Garantía no aplica con otras promociones, incluyendo pero no limitando a las promociones "Garantía de Puntualidad" y "Garantía de Equipaje".
6. La garantía solo aplica para la compra de boletos de transporte público aéreo de pasajeros que presta Volaris.
7. La garantía únicamente aplica durante la vigencia y con la mecánica descrita.
8. El Crédito Electrónico no aplica sobre TUA, impuestos, derechos o cargos, así como cualquier



otro que resulte aplicable de tiempo en tiempo, los cuales deberán ser cubiertos por el cliente al momento en que les sea exigible el pago los cuales serán por cuenta del cliente.

9. Si al hacer efectivo el Crédito Electrónico para la compra de un servicio, existe una diferencia, el cliente deberá cubrirla.
10. No es acumulable, sólo se podrá utilizar un Crédito Electrónico por compra.
11. Una vez utilizado el Crédito Electrónico no podrá cancelarse el servicio de transporte aéreo contratado.
12. Serán nulos automáticamente y no tendrán derecho a reclamar el Crédito Electrónico, aquéllos códigos que presenten cualquier tipo de alteración o falsedad.
13. No aplica para el pago de otros servicios que presta Volaris, sólo aplica para transporte aéreo de pasajeros.
14. Volaris se reserva el derecho de modificar total o parcialmente las bases y condiciones de esta Garantía, debiendo dar publicidad a las nuevas condiciones con anticipación a su entrada en vigor.
15. Volaris se reserva el derecho de descalificar y/o excluir de la Garantía a aquellos clientes que, directa o indirectamente hayan alterado, incumplido o violado, las normas establecidas en estas Bases de la Garantía de Transparencia.
16. La Garantía no aplica para intercambio de tarifas Shuttle Volaris.
17. El servicio de transporte aéreo de pasajeros que presta Volaris se sujeta a las Políticas, Términos y Condiciones publicadas en la página de internet www.volaris.com.