

Términos y condiciones “Combo más Flexibilidad Grupos” para vuelos con origen en México.

Los presentes Términos y Condiciones aplican para compras realizadas en México, El servicio adicional de “Combo más Flexibilidad Grupos” (en lo sucesivo “El Combo”) es ofrecido por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V., (a quien, para efectos del presente documento, en lo sucesivo, se le denominará como “VOLARIS”), mismo que se encuentra sujeto a las Definiciones, Términos y Condiciones que se mencionan a continuación:

Definiciones:

Para efectos de la interpretación y aplicación de lo previsto en el presente documento, “VOLARIS” proporciona los siguientes significados, sin perjuicio de que los mismos sean utilizados en singular o plural, masculino o femenino:

Beneficio: Se entenderá como el beneficio que brinda “VOLARIS” en la contratación del servicio adicional de “Combo más Flexibilidad Grupos”, mismo que será aplicable únicamente para “Reservación de Grupos”, el cual brinda la oportunidad a los pasajeros que se encuentren registrados dentro de una misma “Reservación de Grupos”, a realizar 1 (un) cambio de fecha y/u hora en “Temporada Baja”, en la ruta originalmente contratada, sin pagar el “Cargo por Cambio” y “Nivelación Tarifaria”, siempre y cuando hayan adquirido el Combo conforme a los presentes Términos y Condiciones

Call Center Grupos: El servicio de atención telefónica de “VOLARIS”, a través del cual el “Cliente Contratante” puede solicitar información, adquirir y/o cambiar el servicio de transporte aéreo contratado a través de los teléfonos publicados en el Sitio de Internet, www.volaris.com.

Cargo por Cambio: Se refiere al costo que el “Cliente Contratante” deberá de cubrir por Pasajero registrado dentro de la “Reservación de Grupos” correspondiente, en caso de que desee realizar un cambio de horario, fecha, ruta y/o nombre a la reservación originalmente cotizada y/o contratada.

Cliente Contratante: Es la persona física o moral que realiza la cotización, adquisición y/o contratación de una “Reservación de Grupos”.

Cotización: Significa la acción que realiza cualquier persona física o moral dentro de la Pagina web “<https://groups.volaris.com/>” o mediante el “Call Center Grupos” en los números de teléfono <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/contacto/#callcenter> con el fin de conocer los costos, medios y planes de pago para la adquisición/contratación de “Reservación de Grupos” conforme al número de pasajeros, rutas e itinerarios seleccionados por éste último respecto del servicio de transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros que es operado por “VOLARIS”.

Nivelación/Diferencia Tarifaria: Se refiere a la diferencia tarifaria que existe entre la tarifa de la reservación originalmente contratada y la tarifa del nuevo vuelo seleccionado por el “Cliente Contratante”, misma que deberá de ser cubierta por todos y cada uno de los Pasajeros registrados dentro de una “Reservación de Grupos”.

Pasajero: Persona física que será trasladada a través del servicio de transporte aéreo nacional o internacional que presta “VOLARIS”.

Reservación de Grupos: Se refiere a la adquisición/contratación de una reservación del servicio de transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros que opera “VOLARIS” dentro de la cual se encuentran registrados como mínimo 10 (diez) pasajeros.

Temporada Alta: Para efectos del presente documento se refiere a las fechas señaladas como tal en la tabla que obra al final del presente documento.

Temporada Baja: Para efectos del presente documento se refiere a las fechas señaladas como tal en la tabla que obra al final del presente documento.

Vuelo Sencillo: Se refiere al vuelo adquirido/contratado dentro de una “Reservación de Grupos” que se efectúa en una sola dirección, es decir, éste vuelo se encuentra integrado por un solo segmento, mismo que solo comprende el traslado desde un punto de origen a un punto de destino, el cual puede ser directo o con escalas, dentro de las rutas que son operadas por “VOLARIS”.

Vuelo Redondo: Se refiere al vuelo adquirido/contratado dentro de una "Reservación de Grupos" que a diferencia del "Vuelo Sencillo", éste vuelo se encuentra integrado por dos segmentos, el primer segmento o también conocido como "vuelo de ida" comprende el traslado desde un punto de origen a un punto de destino y el segundo segmento también conocido como "vuelo de regreso" comprende el traslado de retorno al punto de origen primigenio, los cuales de igual forma pueden ser directos o con escalas, dentro de las rutas que son operadas por "VOLARIS".

Términos y condiciones:

1. "El Combo" solo aplica para las personas que se encuentran registrados como "Pasajeros" dentro de una misma "Reservación de Grupos" con "VOLARIS" que se haya cotizado, adquirido y/o reservado únicamente mediante el sitio web "<https://groups.volaris.com/>" o por el "Call Center Grupos".

La adquisición/contratación de "El Combo" únicamente se podrá realizar por el "Cliente Contratante" marcando al "Call Center Grupos" a los números de teléfono que se encuentran señalados dentro de la página web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/contacto/#callcenter>, digitando la opción número "8" del menú que reproduce "Call Center Grupos" (no aplica en otros canales de venta).

2. "El Combo" solamente podrá ser adquirido/contratado durante el inicio del proceso de compra de una "Reservación de Grupos", es decir, el "Cliente Contratante" deberá adquirir y/o contratar "El Combo" al momento de confirmar la "Reservación de Grupos" correspondiente. Una vez efectuado el pago total o parcial de la "Reservación de Grupos", ya no podrá ser contratado "El Combo".
3. Para poder contratar "El Combo" y que sea válida la aplicación del Beneficio, éste deberá adquirirse y pagarse el precio por persona anunciado en <https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/ancillariesandfees.es.pdf> y vigente al día de la compra, el costo correspondiente de todos y cada uno de los pasajeros que conforman la reservación de grupo.

Asimismo, para que el "Beneficio" de "El Combo" pueda ser aplicado, tanto el costo "El Combo", como el costo de la "Reservación de Grupos" en cuestión, deberán estar cubiertos en su totalidad.

4. El costo de "El Combo" aplica por persona y únicamente ampara 1 (un) segmento de vuelo de una reservación contratada. En caso de que la "Reservación de Grupos" contemple un "Vuelo Redondo" y el "Cliente Contratante" requiera que el "Beneficio" de "El Combo" se aplique tanto para el vuelo de ida como para el vuelo de regreso, deberán adquirirse 2 (dos) Combos por pasajero, por cada uno de los segmentos registrados dentro de la "Reservación de Grupos", conforme al precio anunciado y vigente al momento de realizar la reservación, mismo que se encuentra disponible para su consulta en <https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/ancillariesandfees.es.pdf>
5. El "Cliente Contratante" al momento de la contratación de "El Combo" deberá seleccionar el segmento del vuelo contratado en la "Reservación de Grupos", en el que desee que se aplique "Beneficio" de "El Combo".
6. Una vez adquirido y pagado "El Combo" conforme a los presentes términos y condiciones, cada uno de los pasajeros de la "Reservación de Grupos" en cuestión tendrá el beneficio de realizar 1 (un) cambio de fecha y/u hora en la ruta originalmente contratada, sin pagar el "Cargo por Cambio" y "Nivelación/Diferencia Tarifaria", siempre y cuando la nueva fecha de vuelo sea para viajar en "Temporada baja" (misma que se encuentra señalada en color VERDE dentro de las tablas que se reproducen en el apartado de "Fechas de Temporada Alta y Temporada Baja").
7. El "Beneficio" de "El Combo" **no aplica para cambios o modificaciones de ruta distintas a la originalmente contratada en la "Reservación de Grupos", así como tampoco aplica para realizar cambios de nombre de pasajeros o para viajar en temporada alta** (misma que se encuentra señalada en color ROJO dentro de las tablas que se reproducen en el apartado de "Fechas de Temporada Alta y Temporada Baja") Si se requiere realizar algún cambio de fecha, ruta y/u hora a la reservación originalmente contratada para viajar en temporada alta, para el primer cambio aplica cubrir el "cargo de Nivelación/Diferencia Tarifaria" por cada pasajero registrado en la reservación de grupos. Para el segundo cambio deberá cubrirse tanto el "Cargo por Cambio" como el "Cargo de Nivelación/Diferencia Tarifaria" por cada pasajero que se encuentre registrado dentro de la "Reservación de Grupos" conforme a los precios vigentes al día en que se realice la solicitud de cambio. Consulta fechas de "Temporada

Alta” en la tablas para 2023, las fechas que se muestran en la tablas mencionada corresponde a las fechas de viaje y no a las fechas de compra.

8. Una vez contratado y pagado “El Combo”, éste no podrá ser cancelado ni reembolsado, por lo que, en caso de que el “Cliente Contratante”, por cualquier causa: 1) no solicite o utilice el “Beneficio” de “El Combo” contratado; o 2) no pague la totalidad de la “Reservación de Grupos”; o 3) no utilice la “Reservación de Grupos”; o bien, 4) no cumpla con alguno de los requisitos de los presentes términos y condiciones para hacerlo válido, no tendrá derecho, ni podrá aplicarse a su favor ningún reembolso por el costo total o parcial de “El Combo” adquirido.

9. La adquisición de “El Combo” no incluye como parte de su “Beneficio” la generación de devoluciones o reembolsos a favor del “Cliente Contratante”, respecto del costo o pago de: (i) la reservación aérea contratada; (ii) los cambios de fecha efectuados a la reservación aérea original; (iii) la “Nivelación/Diferencia Tarifaria” que puede existir entre la reservación aérea originalmente contratada y los cambios de fecha efectuados a la misma o (iv) cualquier otro servicio adicional adquirido por el “Cliente Contratante”.

10. Para rutas internacionales anunciadas en moneda extranjera, y cuyo pago vaya a ser realizado en pesos mexicanos moneda nacional (MXN), el precio debe considerar la conversión correspondiente a pesos mexicanos moneda nacional (MXN) conforme al tipo de cambio vigente al día del pago.

Mecánica:

1. El “Beneficio” de “El Combo” se encontrará disponible para su aplicación, en cuanto se haya pagado la totalidad del mismo conforme a los presentes términos y condiciones, únicamente el “Cliente Contratante” podrá solicitar la aplicación del “Beneficio”.

2. Para poder aplicar el “Beneficio” el “Cliente Contratante” deberá de comunicarse al “Call Center Grupos” a los números de teléfono que se encuentran señalados dentro de la página web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/contacto/#callcenter>, posteriormente dentro de dicha llamada se reproducirá un “menú” que contendrá diversas opciones, para lo cual, el “Cliente Contratante” deberá de digitar la opción “8” de dicho menú, de inmediato un operador del “Call Center Grupos” le formulará una serie de preguntas de seguridad con el único fin de que el “Cliente Contratante” pueda acceder a la “Reservación de Grupos” correspondiente.

3. A partir del momento en que el “Cliente Contratante” haya respondido todas y cada una de las preguntas de seguridad formuladas por el operador del “Call Center Grupos”, el “Cliente Contratante” deberá de seleccionar la fecha y/u hora en la que desea realizar el cambio de la reservación originalmente contratada bajo el amparo de “El Combo”, por lo que, cabe recalcar que dicha modificación aplicará para todos los “Pasajeros” que se encuentren registrados dentro de la “Reservación de Grupos” por el segmento en el que haya sido contratado.

Es de señalar que, en caso de que el “Cliente Contratante” no responda alguna de las preguntas de seguridad formuladas por el operador del “Call Center Grupos”, el “Cliente Contratante” no podrá acceder a la “Reservación de Grupos” sobre la cual desea aplicar el “Beneficio”, por lo que, en este caso, de no poder hacer uso de dicho “Beneficio”, “VOLARIS” quedará exento de todo tipo de responsabilidad, por lo tanto, no será procedente el reclamo de reembolso del pago total y/o parcial de “El Combo” y/o de la “Reservación de Grupos”.

4. Una vez que el “Cliente Contratante” haya solicitado aplicar el cambio de fecha y/u hora la reservación originalmente contratada bajo el amparo del “Beneficio”, “VOLARIS” procederá a realizar dicho cambio y le remitirá al “Cliente Contratante” la notificación del cambio solicitado al correo electrónico proporcionado por el mismo en la adquisición/contratación de la “Reservación de Grupos”.

En el momento en el que el cambio de fecha y/u hora haya quedado debidamente aplicado a la reservación original bajo el amparo del “Beneficio” de “El Combo”, y en cuanto dicho cambio haya sido notificado por “VOLARIS” al “Cliente Contratante”, dicho “Beneficio” se tendrá por usado/redimido, por lo que, el mismo no podrá ser modificado, cancelado y/o reembolsado.

5. El cambio de fecha y/u hora bajo el amparo del “Beneficio” de “El Combo” podrá solicitarse y realizarse desde la contratación de “El Combo” y hasta máximo 48 horas antes de la salida del vuelo, posterior a ese horario no podrá ser aplicado.

Transcurrido el plazo antes mencionado, el “Beneficio” de “El Combo” perderá toda validez y por lo tanto, el “Cliente Contratante” ya no podrá solicitar su aplicación, sin que por tal motivo éste tenga derecho a ningún tipo de compensación, indemnización o reembolso y sin responsabilidad alguna para “VOLARIS”.

6. El “Cliente Contratante” deberá cumplir con todo el proceso previamente indicado, así como con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el presente documento para hacer uso/redimir el “Beneficio” de “El Combo”, en caso de que el “Cliente Contratante” no cumpla con lo anterior “VOLARIS” no será responsable de ninguna forma, entre otras cosas, porque el “Beneficio” no se solicitó dentro del plazo de vigencia señalado en el presente documento o bien, resulte que la redención de este, no se pueda llevar a cabo, como consecuencia de que el “Cliente Contratante” no siguió los pasos de manera completa y correcta para redimir el “Beneficio”.

Atención a Clientes:

En caso de cualquier duda o aclaración acerca del “Servicio” y/o de la “Reservación de Grupos”, el “Cliente Contratante” deberá comunicarse a los teléfonos de “Call Center Grupos” a los números de teléfono que se encuentran señalados dentro de la página web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/contacto/#callcenter> o consultar la información que se encuentra publicada dentro de la página web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/viajes-en-grupo/>.

Facturación:

La facturación de las compras realizadas a través del sitio web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/antes-de-tu-vuelo/imprime-tu-factura/> serán emitidas facturando de manera regular de acuerdo con los términos y condiciones vigentes de Facturación Electrónica publicados en www.volaris.com.

Fechas de Temporada Alta y Temporada Baja:

Calendario 2023

MÉXICO

Inicia	Termina	Temp
01-01-23	10-01-23	No permitida "Alta"
11-01-23	02-02-23	Permitida "Baja"
03-02-23	06-02-23	No permitida "Alta"
07-02-23	16-03-23	Permitida "Baja"
17-03-23	21-03-23	No permitida "Alta"
22-03-23	30-03-23	Permitida "Baja"
31-03-23	17-04-23	No permitida "Alta"
18-04-23	27-04-23	Permitida "Baja"
28-04-23	01-05-23	No permitida "Alta"
02-05-23	04-05-23	Permitida "Baja"
05-05-23	07-05-23	No permitida "Alta"
01-06-23	13-07-23	Permitida "Baja"
14-07-23	27-08-23	No permitida "Alta"
28-08-23	14-12-23	Permitida "Baja"
15-12-23	08-01-24	No permitida "Alta"

USA

Inicia	Termina	Temp
01-01-23	10-01-23	No permitida "Alta"
11-01-23	02-02-23	Permitida "Baja"
03-02-23	06-02-23	No permitida "Alta"
07-02-23	16-03-23	Permitida "Baja"
17-03-23	21-03-23	No permitida "Alta"
22-03-23	30-03-23	Permitida "Baja"
31-03-23	17-04-23	No permitida "Alta"
18-04-23	27-04-23	Permitida "Baja"
28-04-23	01-05-23	No permitida "Alta"
02-05-23	04-05-23	Permitida "Baja"
05-05-23	07-05-23	No permitida "Alta"
08-05-23	01-06-23	Permitida "Baja"
02-06-23	14-08-21	No permitida "Alta"
15-08-21	14-09-23	Permitida "Baja"
15-09-23	18-09-23	No permitida "Alta"
19-09-23	16-11-23	Permitida "Baja"
17-11-23	20-11-23	No permitida "Alta"
21-11-23	22-11-23	Permitida "Baja"
23-11-23	27-11-23	No permitida "Alta"
28-11-23	07-12-23	Permitida "Baja"
08-12-23	31-12-23	No permitida "Alta"

GUATEMALA, EL SALVADOR, COSTA RICA

Inicia	Termina	Temp
01-01-23	15-01-23	No permitida "Alta"
16-01-23	30-03-23	Permitida "Baja"
31-03-23	17-04-23	No permitida "Alta"
18-04-23	08-06-23	Permitida "Baja"
09-06-23	07-08-23	No permitida "Alta"
08-08-23	14-09-23	Permitida "Baja"
15-09-23	18-09-23	No permitida "Alta"
19-09-23	16-11-23	Permitida "Baja"
17-11-23	26-11-23	No permitida "Alta"
27-11-23	07-12-23	Permitida "Baja"
08-12-23	31-12-23	No permitida "Alta"

COLOMBIA, PERÚ

Inicia	Termina	Temp
01-01-23	15-01-23	No permitida "Alta"
16-01-23	30-03-23	Permitida "Baja"
31-03-23	17-04-23	No permitida "Alta"
18-04-23	08-06-23	Permitida "Baja"
09-06-23	07-08-23	No permitida "Alta"
08-08-23	14-09-23	Permitida "Baja"
15-09-23	23-10-23	No permitida "Alta"
24-10-23	16-11-23	Permitida "Baja"
17-11-23	20-11-23	No permitida "Alta"
21-11-23	07-12-23	Permitida "Baja"
08-12-23	31-12-23	No permitida "Alta"

Calendario 2024:

MÉXICO

Inicia	Termina	Temporada
01-01-24	08-01-24	No permitida "Alta"
09-01-24	01-02-24	Permitida "Baja"
02-02-24	05-02-24	No permitida "Alta"
06-02-24	14-03-24	Permitida "Baja"
15-03-24	18-03-24	No permitida "Alta"
19-03-24	21-03-24	Permitida "Baja"
22-03-24	08-04-24	No permitida "Alta"
09-04-24	11-07-24	Permitida "Baja"
12-07-24	26-08-24	No permitida "Alta"
27-08-24	12-09-24	Permitida "Baja"
13-09-24	17-09-24	No permitida "Alta"
18-09-24	31-10-24	Permitida "Baja"
01-11-24	03-11-24	No permitida "Alta"
04-11-24	14-11-24	Permitida "Baja"
15-11-24	18-11-24	No permitida "Alta"
19-11-24	27-11-24	Permitida "Baja"
28-11-24	02-12-24	No permitida "Alta"
03-12-24	12-12-24	Permitida "Baja"
13-12-24	31-12-24	No permitida "Alta"

USA

Inicia	Termina	Temporada
01-01-24	08-01-24	No permitida "Alta"
09-01-24	01-02-24	Permitida "Baja"
02-02-24	05-02-24	No permitida "Alta"
06-02-24	14-03-24	Permitida "Baja"
15-03-24	18-03-24	No permitida "Alta"
19-03-24	21-03-24	Permitida "Baja"
22-03-24	08-04-24	No permitida "Alta"
09-04-24	31-05-23	Permitida "Baja"
01-06-23	19-08-24	No permitida "Alta"
20-08-24	12-09-24	Permitida "Baja"
13-09-24	16-09-24	No permitida "Alta"
17-09-24	31-10-24	Permitida "Baja"
01-11-24	03-11-24	No permitida "Alta"
04-11-24	14-11-24	Permitida "Baja"
15-11-24	18-11-24	No permitida "Alta"
19-11-24	27-11-24	Permitida "Baja"
28-11-24	02-12-24	No permitida "Alta"
03-12-24	12-12-24	Permitida "Baja"
13-12-24	31-12-24	No permitida "Alta"

GUATEMALA, EL SALVADOR, COSTA RICA

Inicia	Termina	Temporada
01-01-23	08-01-24	No permitida "Alta"
09-01-24	21-03-24	Permitida "Baja"
22-03-24	08-04-24	No permitida "Alta"
09-04-24	13-06-24	Permitida "Baja"
14-06-24	19-08-24	No permitida "Alta"
20-08-24	12-09-24	Permitida "Baja"
13-09-24	16-09-24	No permitida "Alta"
17-09-24	14-11-24	Permitida "Baja"
15-11-24	01-12-24	No permitida "Alta"
02-12-24	12-12-24	Permitida "Baja"
13-12-24	31-12-24	No permitida "Alta"

COLOMBIA, PERÚ

Inicia	Termina	Temporada
01-01-24	08-01-24	No permitida "Alta"
09-01-24	21-03-24	Permitida "Baja"
22-03-24	08-04-24	No permitida "Alta"
09-04-24	13-06-24	Permitida "Baja"
14-06-24	19-08-24	No permitida "Alta"
20-08-24	12-09-24	Permitida "Baja"
13-09-24	21-10-24	No permitida "Alta"
22-10-24	14-11-24	Permitida "Baja"
15-11-24	01-12-24	No permitida "Alta"
02-12-24	12-12-24	Permitida "Baja"
13-12-24	31-12-24	No permitida "Alta"