

## Términos y condiciones “v.club 0”

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”), tienen por objeto reglamentar y establecer los procedimientos aplicables a la membresía “v.club 0” que se incluye sin costo en la compra o adquisición de la tarifa “Zero v.club” (en lo sucesivo “Membresía”), ofrecido por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (“Volaris”):

### Mecánica:

1. Con la membresía “v.club 0” tendrás acceso y podrás adquirir los precios v.club anunciados para nuestra tarifa “Zero v.club”, dicha membresía también te dará acceso a beneficios exclusivos que se irán publicando de tiempo en tiempo en el sitio **www.volaris.com**, como promociones y tarifas especiales.
2. En la adquisición de nuestra tarifa “Zero v.club”, se incluirá, sin costo alguno, una membresía “v.club 0” (la “Membresía”), misma que podrá ser utilizada conforme a los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento. La Membresía incluida podrá ser “Individual”, “Dúo”, o “Amigos y Familia” dependiendo del número de pasajeros que se registren al momento de la adquisición de la mencionada Tarifa, conforme a lo siguiente:
  - Se asignará sin costo una membresía “Individual”, si la tarifa “Zero v.club” se adquiere para un pasajero.
  - Se asignará sin costo una membresía “Dúo”, si la tarifa “Zero v.club” se adquiere para dos pasajeros.
  - Se asignará sin costo una membresía “Amigos y Familia”, si la tarifa “Zero v.club” se adquiere para más de dos y hasta 9 pasajeros.
3. En todos los casos solo una persona será la que fungirá como titular de la “Membresía”, esta deberá ser necesariamente uno de los pasajeros registrados al momento de la compra. Durante el proceso de compra se indicará el apartado donde el cliente deberá designar la persona que fungirá como titular de la “Membresía”, la persona que se registre en el mismo será considerada como titular de la “Membresía”.
4. La “Membresía” es personal e intransferible, por lo que solo su titular podrá hacer uso de los beneficios de esta, la “Membresía” no se podrá enajenar, transferir, traspasar o de cualquier forma ceder a un tercero.
5. Solo podrán ser titulares de la membresía, las personas mayores de 18 años.
6. Al momento de realizar la compra de nuestra tarifa Zero v.club, el sistema para dar de alta la membresía, le solicitará ingresar un correo electrónico y crear una contraseña, así como los datos de identificación de quien fungirá como titular de la “Membresía”, mismos que deben registrarse tal como aparecen en sus documentos oficiales. El cliente recibirá, en el correo electrónico que haya registrado al momento de solicitar la “Membresía”, una notificación en donde se confirmará su registro. Es responsabilidad del cliente memorizar la contraseña ingresada al sistema. En caso de que la contraseña haya sido olvidada, ésta podrá restablecerse desde el sitio web **www.volaris.com** en la sección de perfil del cliente.
7. Una vez que el cliente haya ingresado los datos del titular de la “Membresía” y haya realizado el pago total del costo de la tarifa Zero v.club, el mismo será considerado como socio v.club para futuras compras.
8. La vigencia de la “Membresía” será de un año contado a partir de la compra en que se dio de alta la misma, una vez concluida la vigencia de la “Membresía”, la misma quedará sin efectos y ya no será válida.
9. Para obtener los beneficios de la “Membresía” en futuras compras, el cliente deberá acceder a la página de internet **www.volaris.com** e iniciar sesión con sus datos de miembro v.club, el sistema le pedirá el usuario y contraseña que generó al

dar de alta la membresía, el usuario será el correo electrónico que registro al momento de dar de alta la misma, y la contraseña será la que creo, de igual forma, al momento de dar de alta la "Membresía" .

10. Una vez que se haya iniciado sesión, ingresando el usuario y contraseña en **www.volaris.com**, el cliente podrá empezar a gozar de los beneficios que ofrece la "Membresía", como lo son promociones exclusivas y acceder a los precios especiales v.club anunciados para nuestra tarifa Zero v.club en **www.volaris.com**.
11. Es responsabilidad del cliente contar con espacio suficiente en su correo y dar de alta como correo permitido las cuentas: **notificaciones@tuviaje.volaris.com**, **promociones@experiencias.volaris.com**, a efecto de que pueda recibir notificaciones respecto de su "Membresía" así como el correo de confirmación de alta de la misma.
12. Los servicios adicionales, distintos a las promociones y tarifas aéreas especiales v.club anunciadas en **www.volaris.com**, que se requieran no están incluidos dentro de los beneficios de la "Membresía" y deberán de ser pagados antes de la realización del vuelo.

#### **Para la membresía Individual:**

1. Se asignará sin costo una membresía "Individual", si la Tarifa "Zero v.club" se adquiere para un pasajero.
2. La "Membresía Individual", es personal e intransferible, por lo que sólo podrá ser utilizada para realizar reservaciones aéreas o compra de boletos de avión a nombre del titular de la misma.
3. El cliente que tenga una "Membresía Individual" podrá transformarla a una "Membresía" "Dúo" o "Amigos y Familia" por un costo adicional conforme al precio anunciado en **www.volaris.com** en la sección de **Tarifas Servicios Adicionales**, para transformar su "Membresía Individual" el cliente deberá hacerlo al momento de adquirir una reservación aérea futura, aceptando y pagando el cambio durante el flujo de compra de la reservación aérea.
4. Al transformar la "Membresía Individual" por una "Membresía" "Dúo" o "Amigos y Familia", la "Membresía Individual" dejará de tener validez y en su lugar el cliente podrá gozar de los beneficios de una "Membresía" "Dúo" o "Amigos y Familia", según la cual haya elegido el cliente al momento de la transformación, a partir de que sea aplicable la transformación la nueva vigencia de la "Membresía" será por 1 año.

#### **Para la membresía Dúo:**

1. Se asignará sin costo una membresía "Dúo", si la Tarifa "Zero v.club" se adquiere para dos pasajeros.
2. Pueden ingresar a la "Membresía Dúo" hasta un máximo de 1 (una) persona adicional al titular. Esta persona adicional debe ser mayor a 13 años.
3. Sólo se creará un usuario y una contraseña para la "Membresía Dúo", por lo que solo el titular de la "Membresía" podrá adquirir reservaciones aéreas a su nombre y a nombre de la persona adicional. "Volaris" no se hace responsable del mal uso que pudiera hacer de la "Membresía" el titular o terceros con los cuales se comparta el usuario y contraseña.
4. Para hacer válidas las promociones y tarifas exclusivas que ofrece la "Membresía Dúo", el titular, sin excepción, deberá viajar en todas las reservaciones aéreas y en el mismo vuelo junto con la persona adicional y las reservaciones deberán adquirirse con la misma "Membresía".
5. El nombre de la persona adicional podrá ser diferente en cada una de las reservaciones que haga el titular con la "Membresía" siempre y cuando sea mayor a 13 años.
6. El cliente que tenga una "Membresía Duo" podrá transformarla a una "Membresía Amigos y Familia" por un costo adicional

conforme al precio anunciado en **www.volaris.com** en la sección de **Tarifas Servicios Adicionales**, para transformar su "Membresía Individual" el cliente deberá hacerlo al momento de adquirir una reservación aérea futura, aceptando y pagando el cambio durante el flujo de compra de la reservación aérea.

7. Al transformar la "Membresía Dúo" por una "Amigos y Familia", la "Membresía Dúo" dejará de tener validez y en su lugar el cliente podrá gozar de los beneficios de una "Membresía Amigos y Familia" a partir de que sea aplicable la transformación la nueva vigencia de la "Membresía" será por 1 año.
8. En caso de que el cliente titular de la "Membresía Dúo" no inicie sesión con su membresía y adquiera una reservación Zero v.club para un pasajero, el sistema le pedirá que inicie sesión con su "Membresía Dúo", de no hacerlo, el sistema le indicará que se hará el cambio de "Membresía Dúo" a "Membresía Individual". Si el cliente decide continuar con la compra se hará el cambio mencionado y la "Membresía Dúo" dejará de tener validez y en su lugar el cliente podrá gozar de los beneficios de una "Membresía Individual" a partir de que sea aplicable la transformación la nueva vigencia de la "Membresía" será por 1 año.

### **Para la membresía Amigos y Familia:**

1. Se asignará sin costo una membresía "Amigos y Familia", si la Tarifa "Zero v.club" se adquiere para de tres y hasta nueve pasajeros.
2. Pueden ingresar a la "Membresía Amigos y Familia" hasta un máximo de 8 (ocho) personas adicionales al titular.
3. Sólo se creará un usuario y una contraseña para la "Membresía Amigos y Familia", por lo que solo el titular de la "Membresía" podrá adquirir reservaciones aéreas a su nombre o a nombre de las personas adicionales. "Volaris" no se hace responsable del mal uso que pudiera hacer de la "Membresía" el titular o terceros con los cuales se comparta el usuario y contraseña.
4. Para hacer válidas las promociones y tarifas exclusivas que ofrece la "Membresía Amigos y Familia", el titular, sin excepción, deberá viajar en todas las reservaciones aéreas y en el mismo vuelo junto con las personas adicionales, y las reservaciones deberán adquirirse con la misma "Membresía".
5. Los nombres de las personas adicionales podrán ser diferentes en cada una de las reservaciones que haga el titular.
6. Solo podrá cambiarse el nombre de las personas adicionales mayores de edad que funjan como pasajeros en el vuelo, siempre que se pague el costo correspondiente por dicho cambio de nombre, de igual forma, no se permite el cambio de nombre de las personas adicionales menores de edad que funjan como pasajeros en el vuelo, ni el cambio de nombre de una persona mayor de edad que funja como pasajero en el vuelo por una menor de edad ni viceversa.
7. En caso de que el cliente titular de la "Membresía Amigos y Familia" no inicie sesión con su membresía y adquiera una reservación Zero v.club para un pasajero, el sistema le pedirá que inicie sesión con su "Membresía Amigos y Familia", de no hacerlo, el sistema le indicará que se hará el cambio de "Membresía Amigos y Familia" a "Membresía Individual". Si el cliente decide continuar con la compra se hará el cambio mencionado y la "Membresía Amigos y Familia" dejará de tener validez y en su lugar el cliente podrá gozar de los beneficios de una "Membresía Individual" a partir de que sea aplicable la transformación la nueva vigencia de la "Membresía" será por 1 año.
8. En caso de que el cliente titular de la "Membresía Amigos y Familia" no inicie sesión con su membresía y adquiera una reservación Zero v.club para dos pasajeros, el sistema le pedirá que inicie sesión con su "Membresía Amigos y Familia", de no hacerlo, el sistema le indicará que se hará el cambio de "Membresía Amigos y Familia" a "Membresía Dúo". Si el cliente decide continuar con la compra se hará el cambio mencionado y la "Membresía Amigos y Familia" dejará de tener validez y en su lugar el cliente podrá gozar de los beneficios de una "Membresía Dúo" a partir de que sea aplicable la transformación la nueva vigencia de la "Membresía" será por 1 año.

### **Renovación:**

1. Una vez vencida la vigencia de su "Membresía", la misma podrá ser renovada, para ello, el cliente en la próxima reservación aérea que desee adquirir deberá elegir la tarifa Zero v.club e iniciar sesión con el mismo usuario y contraseña de su "Membresía" vencida; al momento del pago de su reservación el sistema le indicará si es su deseo renovar su "Membresía", en caso de que

así lo desee deberá realizar el pago del costo de la reservación aérea que indique el sistema.

#### **Atención a clientes:**

1. Para cualquier tipo de aclaración, el titular deberá contactarnos **aquí**. Al ingresar al sitio deberá dar click en “Levantar una aclaración”, completar el formulario que se indica de forma clara y precisa y al finalizar darle click en “Enviar”, si su aclaración no está vinculada específicamente con una reservación aérea deberá omitir el llenado del campo “PNR/Clave de reservación”, y describir de forma específica en el campo “Solicitud” el motivo de su aclaración.

#### **Cancelación de la membresía:**

1. El cambio o transformación de modalidad de la “Membresía” (“Individual” a “Dúo” y viceversa; “Individual” a “Amigos y Familia” y viceversa; o “Dúo” a “Amigos y Familia” y viceversa) no son cancelables y el costo pagado por dicho cambio o transformación de modalidad no es reembolsable.
2. En caso de que el cliente no desee seguir haciendo uso de la “Membresía” y, por tanto, desee desactivar la misma, podrá solicitarlo dando click **aquí** (al ingresar al sitio deberá dar click en “Levantar una aclaración”, completar el formulario que se indica de forma clara y precisa y al finalizar darle click en “Enviar”), no obstante que el cliente solicite la desactivación de la “Membresía”, el costo que en su caso haya pagado por el cambio o transformación de modalidad de la “Membresía” no es reembolsable, debiendo estarse en todo momento a lo que indica el numeral inmediato anterior.
3. Si el cliente solicita la desactivación de su “Membresía” esta no se podrá reactivar, por lo que si el cliente desea continuar disfrutando de los beneficios de la “Membresía” deberá renovar la “Membresía” en su siguiente compra con Tarifa Zero v.club, utilizando el correo y contraseña que ya tenía con su “Membresía” anterior.

#### **Vigencia:**

1. La vigencia de la “Membresía” (“Individual”, “Dúo” o “Amigos y Familia”) es de un año contado a partir del primer día en que se dio de alta ésta. Si se hace un cambio o transformación de modalidad de “Membresía” (“Individual” a “Dúo” y viceversa; “Individual” a “Amigos y Familia” y viceversa; o “Dúo” a “Amigos y Familia” y viceversa), la vigencia se renovará desde que surta efecto la transformación o cambio, por lo que a partir de la transformación la nueva vigencia de la Membresía será nuevamente por 1 año contado desde que tuvo lugar la transformación.
2. Si tu compra la realizaste con pago en sucursal o adquiriste el servicio de “Aparta tu vuelo”, la “Membresía” quedará activa al momento de realizar el pago total correspondiente y este se procese correctamente.

#### **Facturación:**

1. El cliente podrá imprimir su factura electrónica una vez que haya realizado el pago por su compra. Deberá ingresar a **factura.volaris.com** e ingresar la clave de reservación y apellido del titular.
2. Es responsabilidad del cliente introducir correctamente sus datos de facturación en el sistema al momento de realizar la compra, en caso contrario no podrá corregirse la factura emitida.

#### **Cambios y cancelaciones de vuelo:**

1. Todo cambio de: nombre, fecha, hora, ruta o cancelación de vuelo comprado con la “Membresía” está sujeto a las políticas de cambios vigentes, así como a los costos, términos y condiciones publicados en **www.volaris.com**, con las excepciones señaladas en el presente documento.

#### **Boletos de avión:**

2. El servicio público de transporte aéreo de pasajeros que presta Volaris se sujeta a las Políticas, Términos y Condiciones publicadas en su sitio web **www.volaris.com**

#### **Aviso de privacidad:**

En el sitio web (**www.volaris.com**) de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (“Volaris”), Antonio Dovali Jaime, número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, México, Ciudad de México, nos comprometemos a proteger tu privacidad. Cuando recabamos tus datos personales a través del sitio web los utilizaremos únicamente

para proporcionarte el servicio de transporte aéreo de pasajeros contratado, dar seguimiento a tu reservación, proporcionarte los productos o servicios adicionales contratados, realizar encuestas del servicio contratado, así como para que recibas por e-mail o teléfono información de las promociones y servicios adicionales que nosotros o nuestros socios comerciales ofrecemos. Para conocer cómo ejercer tus derechos ARCO consulta el Aviso de Privacidad completo en nuestro sitio web [www.volaris.com](http://www.volaris.com)

Si tienes alguna duda, contáctanos **aquí**. Al ingresar al sitio deberá dar click en “Levantar una aclaración”, completar el formulario que se indica de forma clara y precisa y al finalizar darle click en “Enviar”.

El cliente acepta someterse a las leyes y los tribunales competentes, ya sean federales o locales con domicilio en la Ciudad de México, para dirimir cualquier tipo de controversia con “Volaris” derivada de los presentes “Términos y Condiciones”, así como de la utilización de la “Membresía” en cualquiera de sus modalidades y de los vuelos o reservaciones adquiridas con la misma, renunciando a cualquier otro fuero que, por sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa, pudiere corresponderle.