DECALOGO

A continuación, te compartimos un resumen de los **derechos que tienes como pasajero al viajar con Volaris.** 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

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. La política de equipaje y beneficios es diferente de acuerdo con el tipo de tarifa adquirida. En Volaris tienes la opción de contratar alguna de las siguientes tarifas para viajar.

Nota: Los beneficios enunciados para cada tarifa corresponden a aquellos otorgados en compras directas con Volaris, a través de sus canales oficiales de venta (página web, app) para compras o reservaciones hechas a través de agencias de viajes o en canales distintos de los oficiales de Volaris, algunos beneficios pueden no estar incluidos.

a. Beneficios por tipo de tarifa:

   i. Zero (Tarifa disponible en todos los canales de venta oficiales de Volaris): 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.

   ii. Básica: (Tarifa disponible para agencias y vbusiness): Es una tarifa preferencial que en vuelos nacionales e internacionales te permite transportar, sin cargo adicional, 1 objeto personal (o personal item) y 1 pieza de hasta 15 kilogramos de equipaje documentado, acorde a las medidas que de cada uno te indicamos más adelante.

   iii. Flex (Tarifa disponible únicamente en Página Web y App Volaris): Es una tarifa preferencial que en vuelos nacionales e internacionales te permite transportar, sin cargo adicional, 1 objeto personal (o personal item), acorde a las medidas y características que te indicamos más adelante. Adicionalmente, al momento de la compra deberás seleccionar un beneficio de la categoría de Equipaje y Asientos, pudiendo elegir entre 1 pieza de equipaje documentado de hasta 15 kilogramos, 1 pieza de equipaje de mano o 1 asiento estándar sujeto a disponibilidad. Asimismo, deberás seleccionar un beneficio adicional, pudiendo elegir entre cambios de vuelo ilimitados pagando únicamente la nivelación tarifaria aplicable, Respaldo de Viaje o 10 kilogramos adicionales para equipaje documentado, conforme a los términos y condiciones aplicables.

   iv. Plus (Tarifa disponible en todos los canales de venta oficiales de Volaris) En vuelos nacionales e 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.

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



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

vii. 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. Con relación al equipaje, tienes derecho a recibir una indemnización en los casos siguientes:

I. De hasta 80 UMAs por destrucción o avería del equipaje de mano.

II. De hasta 150 UMAs por perdida o avería del equipaje documentado.

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/

WhatsApp Volaris +52 55 5898 8599

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

Teléfonos del Consumidor PROFECO

Telefóno: 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