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.

Equipaje y Beneficios por tipo de tarifa

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, call center, o en mostradores de los aeropuertos); para compras o reservaciones hechas a través de agencias de viajes, vbusiness o en canales distintos de los oficiales de Volaris, algunos beneficios pueden no estar incluidos.

Disponibilidad de tarifas por canal de venta

A partir del **26 de Octubre de 2026**, las tarifas disponibles variarán de acuerdo con el canal de compra

Las compras realizadas antes del **26 de Octubre de 2026** mantendrán los beneficios y condiciones vigentes al momento de su adquisición. Los cambios de tipos de tarifas posteriores no afectarán las reservaciones previamente compradas y se respetarán los beneficios originalmente contratados.

Tarifas disponibles en Página Web y App Volaris:

- Zero
- Flex
- Plus

Tarifas disponibles en Call Center, Módulos de Volaris en aeropuertos y demás canales de venta oficiales de Volaris:

- Zero
- Básica*
- Plus

*Esta tarifa ya no estará disponible en Página Web y App Volaris a partir del 26 de octubre de 2026

Beneficios por tipo de tarifa:

1. **Zero**

(Tarifa disponible en todos los canales de venta oficiales de Volaris)

Es una tarifa preferencial en la que decides viajar sin equipaje, que incluye el transporte de 1 objeto personal (debe caber debajo del asiento frente a ti), cuyas medidas no excedan de 35 cm largo x 45 cm ancho x 20 cm alto.

Adicional:

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.

c) **ACUMULACIÓN DE PUNTOS ALTITUDE -** El cliente acumulará 10 Puntos Altitude por cada $20 MXN o $1 USD pagados en la compra de su vuelo, de conformidad con los términos, condiciones y reglas vigentes del programa Altitude. Los Puntos Altitude podrán utilizarse para la adquisición de vuelos, productos y otros beneficios disponibles dentro del programa.

2. **Básica**

(Tarifa disponible únicamente en Call Center, Módulos de Volaris en aeropuertos y demás canales de venta oficiales de Volaris)

Es una tarifa preferencial que incluye: 1 objeto personal (debe caber debajo del asiento frente a ti) cuyas medidas no excedan de 35 cm largo x 45 cm ancho x 20 cm alto y 1 equipaje documentado de 15 kg que no exceda 158 cm lineales.

Adicional:

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 directamente en los mostradores del aeropuerto de origen, siempre que no haya efectuado previamente el check-in del 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 disponibilidad de asientos y que pueda ocupar el pasajero que solicita este beneficio. Una vez aplicado el beneficio, el vuelo originalmente adquirido ya no será válido. El cliente será responsable de prever el tiempo suficiente para trasladarse al Aeropuerto, realizar el check-in y presentarse oportunamente al abordaje.

c) **ACUMULACIÓN DE PUNTOS ALTITUDE -** El cliente acumulará 10 Puntos Altitude por cada $20 MXN o $1 USD pagados en la compra de su vuelo, de conformidad con los términos, condiciones y reglas vigentes del programa Altitude. Los Puntos Altitude podrán utilizarse para la adquisición de vuelos, productos y otros beneficios disponibles dentro del programa.

3. **Flex**

(Tarifa disponible únicamente en Página Web y App Volaris)

Es una tarifa que incluye: 1 objeto personal (debe caber debajo del asiento frente a ti) cuyas medidas no excedan de 35 cm largo x 45 cm ancho x 20 cm alto.

Adicional:

a) **WEB CHECK-IN** - Se Podrá realizar Web check-in 24 horas antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos internacionales)

b) **ACUMULACIÓN DE PUNTOS ALTITUDE -** El cliente acumulará 10 Puntos Altitude por cada $20 MXN o $1 USD pagados en la compra de su vuelo, de conformidad con los términos, condiciones y reglas vigentes del programa Altitude. Los Puntos Altitude podrán utilizarse para la adquisición de vuelos, productos y otros beneficios disponibles dentro del programa.

c) **BENEFICIOS PERSONALIZABLES -** El cliente podrá seleccionar, durante el proceso de compra, una de las opciones de beneficios disponibles para cada categoría de beneficios de la Tarifa Flex. Será obligatorio seleccionar un (1) beneficio de cada categoría disponible para completar la contratación de la tarifa. Los beneficios aplicables serán exclusivamente aquellos elegidos y confirmados al finalizar la compra, y quedarán sujetos a los términos, condiciones, restricciones y disponibilidad correspondientes. La aerolínea podrá modificar estos beneficios en cualquier momento. No obstante, los beneficios adquiridos por el cliente al momento de la compra serán respetados y no se verán afectados por modificaciones posteriores.

Categoría 1: Beneficios de Equipaje y Asientos

El cliente deberá seleccionar uno (1) de los siguientes beneficios:

- 1 equipaje documentado de 15 kg que no exceda 158 cm lineales.
- 1 equipaje de mano con dimensiones máximas de 55 cm largo x 40 cm ancho x 25 cm alto. El peso combinado del objeto personal y equipaje de mano no debe exceder en conjunto 20 kg.
- Asiento Estándar. Cualquier asiento de la fila 6 hacia atrás, excepto salidas de emergencia o asiento plus. Este beneficio está sujeto a la existencia de asientos que se encuentren libres o sin ocupar al momento de la selección.

Categoría 2: Beneficios Adicionales

El cliente deberá seleccionar uno (1) de los siguientes beneficios:

- **Cambios de vuelo ilimitados.-** Podrás realizar cambios ilimitados de fecha y hora de vuelo sólo pagando la diferencia tarifaria. Para realizar el cambio deberán cumplirse 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; y (3) haber pagado la totalidad de la reservación. No aplica para cambiar el vuelo a otra ruta y/o para cambio de nombre. Una vez elegido, este beneficio se puede hacer válido en el apartado de Mis Viajes en www.volaris.com y Volaris App.
- **Respaldo de Viaje*.** - El “Respaldo de viaje” es un seguro emitido, operado y garantizado por la aseguradora local debidamente constituida en cada país que forma parte de Pan-American Life Insurance Group (PALIG), cumpliendo en cada país con los requerimientos legales que apliquen en cada uno de ellos. Actuando como intermediario el agente autorizado localmente de acuerdo a la jurisdicción; en apego a la legislación aplicable.

  *Aplican Términos y Condiciones https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/terminos-y-condiciones-respaldo-viaje-internacional.pdf

- **10 kilos extra en maleta documentada. -** Este peso adicional se aplicará a la primera maleta documentada adquirida. Si en la categoría de Equipaje y Asientos, seleccionaste el beneficio de 1 equipaje documentado de 15 kg que no exceda 158 cm lineales, el beneficio de 10 kilos extra en maleta documentada puede aplicarse a dicha maleta o a cualquier maleta documentada de 25 kg agregada posteriormente.

Los beneficios seleccionados formarán parte de la tarifa contratada y estarán sujetos a los términos, condiciones, restricciones y disponibilidad aplicables.

4. Plus

(Tarifa disponible en todos los canales de venta oficiales de Volaris)

Esta tarifa incluye: 1 objeto personal (debe caber debajo del asiento frente a ti) cuyas medidas no excedan de 35 cm largo x 45 cm ancho x 20 cm alto, 1 equipaje de mano cuyas medidas no excedan de 55 cm largo x 40 cm ancho x 25 cm alto y que en su conjunto no superen los 20 kg, y 1 equipaje documentado de hasta 25 kg, cuyas medidas no excedan de 158 cm lineales totales.

Adicional:

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 directamente en los mostradores del aeropuerto de origen, siempre que no haya efectuado previamente el check-in del 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 disponibilidad de asientos y que pueda ocupar el pasajero que solicita este beneficio. Una vez aplicado el beneficio, el vuelo originalmente adquirido ya no será válido. El cliente será responsable de prever el tiempo suficiente para trasladarse al Aeropuerto, realizar el check-in y presentarse oportunamente al abordaje

c) ACUMULACIÓN DE PUNTOS ALTITUDE - El cliente acumulará 10 Puntos Altitude por cada $20 MXN o $1 USD pagados en la compra de su vuelo, de conformidad con los términos, condiciones y reglas vigentes del programa Altitude. Los Puntos Altitude podrán utilizarse para la adquisición de vuelos, productos y otros beneficios disponibles dentro del programa.

d) 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. No aplica para reservas pagadas al 100% en voucher, en estado HOLD o saldo pendiente por pagar.

e) 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 Volaris App.

f) **Volaris TV (Sujeto a disponibilidad):** Disfruta películas, series y juegos en tu celular durante el vuelo. Muestra tu pase de abordar para recibir un código, conecta tu dispositivo a la red wifi "VolarisTV" y accede a todo el contenido.

Notas: -

a) En cualquiera de las alternativas señaladas para viajar, tendrás derecho a transportar sin cargo adicional una carriola para el infante, siempre y cuando el infante sea menor de dos años y vaya acompañado de un adulto. Tenga en cuenta que los infantes menores de dos años no tienen incluido asiento propio ni franquicia de equipaje sin costo adicional. Estos servicios pueden adquirirse por separado con un cargo adicional.

b) 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

c) Por disposición oficial de las autoridades de los Estados Unidos (Transportation Security Administratiton (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.

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



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

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

IV. 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.

V. 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.

VI. En caso de demoras imputables a Volaris:

a. 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. 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 módulos de atención de clientes.

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

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

ii. 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.

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

VII. 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.

VIII. 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.

IX. 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.

X. 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.

XI. 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.

XII. 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