Términos y Condiciones Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros

El presente documento establece los términos y condiciones (en adelante "**Términos y Condiciones**") teniendo por objeto reglamentar y establecer los procedimientos y políticas aplicables a la operación de los vuelos en rutas de Estados Unidos, México y Centroamérica operados por Vuela El Salvador S.A. de C.V. ("**Volaris El Salvador**"), incluyendo sus operaciones interlineales.

Canales de Venta

Existen varios canales de venta a través de los cuales nuestros pasajeros pueden adquirir los servicios de transporte aéreo y demás servicios adicionales. Los vuelos podrán ser adquiridos a través de los siguientes canales:

1. **Call Center,** centro de atención telefónica:



01 (55) 1102-8000
1 855 VOLARIS (8652747)
502-2301-3939
506-4002-7462
503-2504-5540
505-2251-2198
504-2263-0231
57-60-1744-3272
511-644-9040
TTY 855-425-2002

2. **Aeropuertos,** nuestros pasajeros pueden realizar las compras de sus vuelos en la oficina de ventas o mostradores destinados al efecto en cualquiera de los aeropuertos donde Volaris tiene presencia.

3. **Página de Internet**, a través del sitio web www.volaris.com, nuestros pasajeros podrán adquirir sus boletos de avión además de contar con la facilidad de administrar su viaje y realizar *check-in*.

4. **App Volaris**, por medio de la app para dispositivos móviles *Android, IOS y Windows*, nuestros pasajeros podrán adquirir boletos, administrar su vuelo y hacer *check-in*.

Servicios Adicionales:

Para consultar los servicios con costo adicional y que de manera opcional pueden ser adquiridos por nuestros pasajeros, visita el sitio web www.volaris.com

Notificaciones a nuestros pasajeros sobre demoras, cancelaciones y desvíos conocidos

Brindaremos a nuestros pasajeros información sobre demoras, cancelaciones y desvíos conocidos, por cualquier medio disponible, así como por los medios que hayan proporcionado tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad por los siguientes medios: vía telefónica, correo electrónico, en aeropuertos, en la puerta de abordaje, módulos de atención al pasajero y en letreros controlados por el aeropuerto (donde sea permitido), por medio de nuestra tripulación y asesores de servicio en aeropuerto y en nuestro sitio web.

Cuando se produzca una modificación en el itinerario descrita arriba, haremos todo lo posible por brindar a nuestros pasajeros información oportuna y precisa del vuelo con la mayor prontitud posible,

Sugerencia: Al momento de realizar reservaciones, es importante que nuestros pasajeros suministren todos los datos de contacto que les sean solicitados y de forma correcta, para que en caso de una eventualidad usted pueda ser contactado.

Documentación (Check-in):

Nuestros pasajeros deberán realizar el proceso de documentación (check-in) vía electrónica mediante el sitio web www.volaris.com, el *App* de Volaris, o bien, en los quioscos o mostradores en aeropuerto. Los tiempos de documentación para vuelos internacionales pueden ser consultados en www.volaris.com.

Nuestros pasajeros deberán arribar al aeropuerto donde partirá el vuelo de origen con el tiempo de antelación que les fue especificado en el momento de comprar su boleto(s) y deberán portar consigo la documentación necesaria para identificarse, misma que deberá cumplir con los requisitos migratorios vigentes del país de su destino al momento de realizar su vuelo así como del país donde se realice el segmento intermedio.

Para vuelos con origen/destino o conexiones en México, en caso de que el cliente haya seleccionado la opción de pagar la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA) de forma posterior a la compra de la reservación, tendrá hasta 4 horas antes del horario de salida de su vuelo para hacer el pago de la TUA, ya sea en volaris.com en la sección “Mis Viajes” o desde la aplicación oficial (app) de Volaris, en caso contrario el pasajero no podrá hacer check-in, imprimir, o acceder a su pase de abordar. Es responsabilidad del pasajero asegurarse de no tener pagos pendientes relacionados con su reservación, incluyendo la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA). El pasajero entiende que, en caso de no haber cubierto dichos pagos, no podrá realizar el check-in ni abordar su vuelo.

El *check-in* del pasajero deberá realizarse en alguna de las siguientes modalidades:

Pasajero con pase de abordar y equipaje permitido.

Aplica para pasajeros que hubieren impreso su pase de abordar o lo obtuvieron de manera electrónica en la *App* Volaris, dentro de los tiempos y cumpliendo con las formas especificadas en www.volaris.com.

Adicional a su pase abordar, nuestros pasajeros deberán imprimir con anterioridad la etiqueta de su equipaje permitido y/o haber realizado opcionalmente la compra de servicios adicionales. Cuando el equipaje no cumpla con las especificaciones de pesos y dimensiones contenidos en la política para el transporte de equipaje sin costo (www.volaris.com) y que no haya adquirido el servicio de equipaje adicional serán dirigidos a la zona de pasajeros para la adquisición opcional de servicios adicionales en caso de que deseen llevar un equipaje mayor al incluido sin costo en su boleto.

Pasajero sin pase de abordar.

Los pasajeros que no cuentan con su pase de abordar impreso deberán imprimirlo en los módulos destinados a dicho fin o podrán adquirir el servicio adicional de atención personalizada.

NOTA: En la estación de San José, Costa Rica, cuando por algún motivo se encuentre inhabilitado el pago del impuesto de salida de dicho país junto con el pago de la tarifa del vuelo en los canales de venta de Volaris, se verificará el pago del mismo antes de que nuestros pasajeros realicen el *check-in*. En caso de menores de edad nacidos en Costa Rica, éstos serán dirigidos al módulo de la autoridad de migración.

Abordaje

Los pasajeros deberán presentarse al aeropuerto, así como a la sala de última espera, con la anticipación señalada para vuelos internacionales en el contrato de servicio de transporte aéreo de pasajeros de la aerolínea, a efectos de llevar a cabo el proceso de documentación y seguir las indicaciones del personal de la aerolínea previas al abordaje.

Restricciones al abordaje

Volaris El Salvador tendrá el derecho de negar la transportación a personas y/o su equipaje cuando, de conformidad con las normas aplicables, justificadamente determine que ello podría implicar un riesgo o peligro, o bien, que la transportación de dichas personas, equipajes y/o pertenencias se encuentren prohibidas por disposiciones o restricciones legales aplicables. Con este fin, Volaris El Salvador podrá revisar a las personas, sus equipajes y/o pertenencias que se llevarán a bordo de la aeronave en los términos previstos por las disposiciones legales aplicables.

Personas con servicios especiales

Los pasajeros con discapacidad tienen derecho a ser transportados de conformidad con las medidas de seguridad operacional correspondientes y a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis o cualquier otro instrumento, siempre y cuando hagan uso de dicho instrumento de manera personal y esté directamente asociado con su discapacidad. En vuelos internacionales se cumplirá con las disposiciones de los tratados internacionales.

a. Tanque de oxígeno

Aquellos pasajeros que requieran transportar su propio tanque de oxígeno médico deberán dar aviso a la Aerolínea con por lo menos 72 (setenta y dos) horas de anticipación a la hora de salida programada del vuelo. Aquellos pasajeros que requieran transportar su propio ventilador, respirador, máquina de presión positiva continua en las vías respiratorias, concentrador de oxígeno portátil o cualquier otro dispositivo especial para el vuelo por razones médicas, deberán dar aviso a la Aerolínea con por lo menos 48

(cuarenta y ocho) horas de anticipación a la salida programada del vuelo. Lo anterior por motivos de seguridad.

b. Mujeres embarazadas

Las mujeres embarazadas que sean pasajeros de Volaris pueden viajar sin ninguna restricción en cualquiera de las rutas operadas por la aerolínea. Sin embargo, al superar el octavo mes de su embarazo (36 semanas) o cuando la pasajera se encuentre dentro de los 7 (siete) días posteriores al parto, deberá presentar un certificado médico que deberá cumplir con las condiciones de aceptación, así como con las restricciones descritas en las políticas, términos y condiciones de Volaris publicadas en www.volaris.com.
No es responsabilidad de Volaris asegurarse que las mujeres embarazadas hayan consultado a su médico.

c. Personas de tamaño

Los pasajeros que requieran utilizar dos asientos por su tamaño podrán adquirir un asiento adicional. Dichos asientos no podrán estar ubicados en salidas de emergencia, primera fila o que tengan mesas de servicio en los descansabrazos. De igual manera, la tripulación deberá facilitarles el uso de extensiones de cinturón certificadas para ese propósito.

d. Pasajeros enfermos

A los pasajeros cuyo estado de salud no permita viajar, serán admitidos siempre que presenten un certificado médico que haya sido emitido no más de cinco (5) días antes de la fecha de salida del vuelo y que su estado no presente ningún riesgo para la seguridad del vuelo, otros pasajeros o de la tripulación.

e. Pasajeros con discapacidad

Las personas con algún tipo de discapacidad y/o con movilidad pueden viajar sin necesidad de presentar comprobantes médicos o de firmar cartas responsivas u otros formatos o requerimientos especiales, salvo en los casos en que el pasajero:

i. Viaje en camilla o incubadora.
ii. Necesite transportar oxígeno médico durante el viaje.
iii. Presente alguna de las condiciones médicas consideradas como contraindicaciones para volar, según la Organización Mundial de la Salud (OMS). En estos casos, el pasajero deberá presentar un certificado médico de aptitud para volar.
iv. Cuando la capacidad intelectual o psicosocial de la persona no le permita desenvolverse y seguir instrucciones sin asistencia

Las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida deben ser ubicadas, de acuerdo a disponibilidad, en los asientos más próximos a las puertas de abordaje acorde a las medidas de seguridad de la Aerolínea.

Las sillas de ruedas se documentarán como equipaje, sin costo adicional al pasajero. En caso de que la persona con discapacidad y/o movilidad reducida quiera documentar una silla adicional, lo podrá hacer como parte de su franquicia de quipaje o pagando los cargos correspondientes por equipaje adicional.

f. Pasajeros requiriendo animal de servicio:

El pasajero tiene derecho de viajar hasta con dos (2) perros de servicio en la cabina sin cargo adicional, sujeto a los requerimientos de documentación, limitaciones y demás disposiciones establecidas en las leyes aplicables, así como de los siguientes términos y condiciones los cuales se enlistan de manera enunciativa más no limitativa:

1. Los perros braquicéfalos no pueden viajar.

2. La edad de los perros debe ser superior a cuatro (4) meses.

3. Los perros de servicio deben ser entrenados para una tarea o trabajo específico que sea beneficio del pasajero con discapacidad (incluyendo física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental).

4. Se puede negar el transporte si se determina que el perro es demasiado pesado, demasiado grande, o representa una amenaza directa a la salud o la seguridad de otras personas, si el animal causa disturbios significativos en la aeronave o en el aeropuerto, o si es pasajero no proporciona la información requerida en el punto siguiente (5).

5. Si desea viajar con un perro de servicio, deberá presentar los siguientes documentos:

    a. Formato de transporte de mascotas de Volaris
    b. **DOT Service Animal Air Transportation Form** por cada perro. Este debe ser presentado a Volaris antes de la salida del vuelo*. (Aplicable para viajes desde o hacia Estados Unidos de América)
    c. **Cartilla de vacunación** emitida por un veterinario con cédula profesional: Esta cartilla debe contener la siguiente información: (1) la vacuna contra la rabia debe haberse administrado al menos treinta (30) días antes de la fecha de vuelo cuando al perro de servicio le sea aplicada por primera vez. Si el perro de servicio tiene 15 meses de edad o más, deberá contar con el refuerzo vigente correspondiente; (2) el medicamento desparasitante válido debe haber sido administrado con no más de seis (6) meses de anticipación a la fecha de vuelo. En algunos países la autoridad competente puede requerir que se comprueben vacunas adicionales en el certificado de vacunación, por lo que el pasajero deberá asegurarse de cumplir con los requerimientos del país de origen y/o destino.
    d. **Certificado de salud animal** en original y copia**,** que indique que el animal ha sido sometido a una inspección previa y se encuentra clínicamente sana. Debe ser expedido en papel membretado con el número de cédula profesional del médico veterinario y con fecha menor a 5 días a la fecha inicial del viaje. Si el certificado no cuenta con el número de cédula membretado, también podrá presentarse una copia de la cédula profesional del médico veterinario.
    e. **Certificado zoosanitario**, expedido por la autoridad competente ya sea en el país de origen y/o de destino, según aplique conforme a la regulación de cada país.
    f. Presentar cualquier otra documentación necesaria para la salida del animal de servicio en el país de origen, el transito e ingreso del animal de servicio al país de destino y países de segmento intermedio, así como cumplir con las regulaciones aplicables de higiene y seguridad.

Los perros de servicio deben comportarse correctamente en público y seguir las instrucciones de su

dueño y deben estar amarrados adecuadamente o llevar su correa y permanecer bajo de control del pasajero. El pasajero debe asegurar que él o ella no tiene razón de creer que el perro de apoyo representa una amenaza a la salud o seguridad de otros y asume toda la responsabilidad por la seguridad, bienestar y conducta de su perro, incluyendo la interacción del animal con tripulación, con otros pasajeros y con los objetos de otros pasajeros con los que pueda entrar en contacto el animal mientras está a bordo de la aeronave.

Los perros de servicio deben estar sentados en los pies del pasajero sin sobresalir en el pasillo, sin ocupar el espacio de pies de otros pasajeros y no pueden ocupar un asiento. Los pasajeros pueden usar una transportadora aprobada en la cabina para animales más pequeños, siempre y cuando la transportadora se ajuste debajo del asiento frente al pasajero. Se prohíbe usar asientos en las salidas de emergencia para los pasajeros con perro(s) de servicio.

Es posible que el pasajero deba cumplir con otras condiciones si la regulación del país de origen y/o destino lo requiere, por lo que se sugiere al pasajero que verifique este tipo de información antes de su viaje, para asegurarse que su animal no sea rechazado por las autoridades competentes.

Para más información, el pasajero puede consultar también los detalles brindados en nuestro sitio web www.volaris.com, así como en nuestros Términos y Condiciones Viaja con tu Mascota publicados en el mismo sitio web.

g. Pasajeros con requerimientos de oxígeno médico

Los pasajeros que así lo requieran, podrán transportar consigo un concentrador de oxígeno portátil bajo las condiciones y con las especificaciones contenidas en las políticas, términos y condiciones publicados en www.volaris.com.

h. Pasajeros inadmisibles y deportados

Los pasajeros inadmisibles son aquellos que viajan con Volaris y por algún motivo les es negado el acceso al país de destino por la autoridad de migración. Los pasajeros deportados son los que después de permanecer en un país diferente al de su nacionalidad son remitidos a su país por irregularidades en su estado o documentación migratoria. En este caso, las autoridades migratorias deberán elaborar la documentación migratoria y escoltar a los pasajeros inadmisibles o deportados.

Volaris llevará a cabo una revisión de los documentos migratorios de los pasajeros. En caso de que los mismos no cumplan con los requisitos legales vigentes, Volaris podrá negar el abordaje al pasajero de que se trate.
Si por cualquier causa el pasajero es declarado inadmisible en el país de destino, Volaris, aplicando la legislación aplicable que corresponda, regresará a dicho pasajero al país donde se originó el vuelo.

i. Pasajeros con arma de fuego

En vuelos con Operaciones Interlinea no se permitirá la documentación ni portación de armas de fuego en ninguna circunstancia ya que, de acuerdo con la documentación establecida, los pasajeros únicamente podrán documentar un arma en vuelos de destino inmediato.

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 tarifa 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 a partir del 26 de octubre de 2026 en Página Web y App Volaris

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 de 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 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.

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 Puntos Altitude conforme a los términos, condiciones y reglas vigentes del programa al momento de la compra del viaje.

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) **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 Premium+. Este beneficio está sujeto a la existencia de asientos que se encuentren libres.

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 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.

b) En cualquiera de las tarifas indicadas anteriormente, tendrá derecho a transportar una carriola (cochecito) para un bebé sin cargo adicional, siempre y cuando el bebé sea menor de dos años y vaya acompañado de un adulto. Recuerde que un bebé menor de dos años no tiene derecho a ocupar asiento ni a transportar equipaje.

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.

Para vuelos interlineales

La política de equipaje aplicable será de acuerdo con la tarifa y ruta elegida acorde a lo señalado en el inciso A) anterior. Para más información acerca de especificaciones y políticas de equipaje, sobre cargos adicionales por equipaje documentado consulta la sección Tarifas de Servicios Adicionales en www.volaris.com o marca a nuestro Call Center.

Responsabilidad de equipaje

La responsabilidad derivada del daño o pérdida de equipaje, será únicamente de la aerolínea operante del tramo en el que se causó el daño o pérdida correspondiente.

Se puede consultar el contrato de servicio de transporte aéreo de pasajeros para información acerca de la indemnización en caso de pérdida o daño del equipaje, misma que se sujetará a la legislación aplicable, así como a los dispuesto por los tratados internacionales.

Demora de Vuelos

En caso de demora de vuelos internacionales se estará a lo dispuesto en el Convenio de Montreal o bien, a la legislación aplicable en el país de origen de la aerolínea que opere el tramo de que se trate. Para más información se puede consultar las Políticas de Compensación publicadas en www.volaris.com

Sobreventa de boletos o Cancelación de Vuelos

En caso de sobreventa o cancelación de vuelos (por causas imputables a la aerolínea) se estará a lo dispuesto en la legislación aplicable en el país del vuelo de origen que opera el tramo de que se trate conforme a lo siguiente:

Volaris informará de cualquier cambio que exista en el itinerario, por los medios de contacto que se hayan proporcionado tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad.

En el caso de sobreventa de vuelos, la aerolínea podrá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerden directamente con el pasajero. Tendrán prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

En caso de que se cancele el vuelo por causas atribuibles a la Aerolínea (las causas climatológicas o acontecimientos externos acorde a la regulación aplicable que impidan que se efectúe el vuelo, no le son imputables a la Aerolínea) o se hayan expedido Boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, la Aerolínea, a elección del Pasajero, deberá llevar a cabo una de las siguientes acciones:

I. Reintegrarle el pecio del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.

II. Ofrecerle con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle como mínimo y sin cargo acceso a llamadas y envío de correos electrónicos, alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del Aeropuerto o de la ciudad donde se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el Aeropuerto.

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo Pasajero hacia el destino respecto de la cual se denegó el embarque.

Únicamente para los vuelos con origen en México, y en los casos de las fracciones I y III anteriores, la Aerolínea deberá cubrir además una indemnización al Pasajero afectado que no será inferior al 25% (veinticinco por ciento) del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje.

Para los vuelos con origen en Guatemala, El Salvador, Costa Rica y Honduras, en los casos de las fracciones I y III anteriores, las compensaciones se aplicarán conforme a las regulaciones en materia de aviación civil aplicables. La información puede ser consultada en nuestras Políticas de Compensación publicadas en nuestro sitio web.

Para los vuelos con origen en los Estados Unidos de América se proporcionará a los Pasajeros transportación alterna y/o compensación en términos de lo dispuesto por la regulación emitida por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT).

Sobreventa de boletos o cancelación de vuelos interlineales

En caso de la aerolínea con quien compraste el boleto, haya expedido boletos que sobrepasen a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables a dicha aerolínea, acarreando como consecuencia la denegación del embarque al pasajero, ésta deberá, dependiendo de la legislación aplicable del punto de origen, adoptar las medidas necesarias para que, en lo posible, se mitigue los efectos de dicha denegación de embarque al pasajero afectado.

Los costos que se puedan generar con motivo de la denegación de embarque involuntaria serán asumidos en su totalidad por la aerolínea en cuyo tramo se haya presentado la sobreventa y/o cancelación de vuelo.

Cambios y Cancelaciones

i. **Los boletos no son transferibles ni reembolsables**, por lo que, en caso de que el pasajero no aborde su vuelo, por causas que no sean imputables a Volaris o la aerolínea que opera, y éste no haya realizado el cambio o cancelación del mismo con la anticipación señalada en el presente documento, su vuelo, así como el costo total pagado por el mismo, se perderán sin responsabilidad alguna para Volaris o la aerolínea que opere.

   Para vuelos con origen en México: No obstante los boletos no son transferibles ni reembolsables, en caso de que el pasajero cancele su reserva dentro de las 24 horas posteriores a la compra, podrá solicitar la devolución del monto pagado por concepto de Tarifa de Uso de Aeropuerto y/o derechos, siempre y cuando hayan sido pagados, ya sea en efectivo, transferencia bancaria, o crédito electrónico, a su elección. En caso de que el pasajero no cancele su reserva en el plazo señalada en el presente párrafo, o no aborde su vuelo por causas no imputables a Volaris o la aerolínea que opere, podrá solicitar, dentro de los treinta días siguientes a la fecha del vuelo no abordado, el reembolso del monto pagado en concepto de la Tarifa de Uso de Aeropuerto y/o derechos, siempre y cuando hayan sido pagado, el cual se realizará mediante la emisión de un crédito electrónico.

ii. Cambios de nombre están permitidos hasta 4 (cuatro) horas antes del horario de salida del vuelo en el que se pretenda realizar el cambio pagando el cargo correspondiente. Se pueden consultar costos y políticas en www.volaris.com o llamando a *Call Center*.

iii. **Para vuelos con origen en México y Centroamérica,** los cambios de fechas de vuelo que no varíen el país de origen de la reservación original están permitidos hasta 4 (cuatro) horas antes del horario de salida del vuelo que nuestros pasajeros pretendan cambiar, pagando el cargo por cambio correspondiente, así como la diferencia tarifaria al momento de realizar el mismo.

iv. **Para vuelos con origen en México y Centroamérica**, las cancelaciones de vuelo están permitidas siempre y cuando el pasajero informe a Volaris en el plazo establecido por la regulación vigente aplicable y no se haya realizado documentación del vuelo, de lo contrario, no aplicará devolución. Para más información se puede consultar los Términos y Condiciones - Cancela tu reservación, publicada en nuestro sitio web.

v. **Para vuelos desde y hacia Estados Unidos,** los cambios y las cancelaciones están permitidas

bajo los siguientes supuestos:

a. Que se haya contratado el vuelo con 7 (siete) días o más de anticipación a la fecha programada para la operación del mismo;
b. Que realice la cancelación dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la compra del vuelo
c. En el caso de cambios de vuelo, se pague el monto por la nivelación tarifaria que corresponde.

vi. Nuestros pasajeros pueden realizar su cambio de vuelo por medio de nuestro Call Center o a través de nuestra página de internet, App Volaris o en los mostradores de los diferentes aeropuertos en que opera Volaris. Los costos y políticas pueden ser consultados en www.volaris.com.

Política de Servicios

Los servicios que sean adquiridos, tales como el trasporte aéreo regular de pasajeros, entre otros, están sujetos al contrato de servicio de transporte aéreo aplicable a la aerolínea que opere cada uno de los vuelos contratados, así como las políticas, términos y condiciones publicados en la página www.volaris.com, mismos que el pasajero se obliga a consultar y conocer para la prestación de los servicios contratados.

Facturación

La facturación de las compras realizadas a través del sitio www.volaris.com que contengan vuelos con origen en **México, Estados Unidos de América, Centroamérica o en destinos contemplados en rutas interlineales** serán emitidas por la aerolínea vendedora facturado de manera regular de acuerdo con los términos y condiciones vigentes de facturación electrónica publicados en www.volaris.com.

Aclaraciones

En caso de cualquier duda o aclaración acerca de vuelos operados por Volaris o Volaris El Salvador, el cliente deberá comunicarse a cualquiera de las líneas de nuestro *Call Center* para atención telefónica, o levantando un ticket en la siguiente liga: https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es.

Datos personales y Política de Privacidad

Los datos brindados por el pasajero a la aerolínea vendedora serán compartidos a Volaris El Salvador, Volaris Costa Rica o Volaris según sea el caso con fines de: documentación, control y registro de pasajeros del vuelo contratado por el pasajero. El tratamiento de dicha información se realizará bajo las políticas aplicables y nuestro aviso de privacidad publicadas en el sitio web www.volaris.com.
Para conocer como ejercer los derechos de privacidad se puede consultar el Aviso de Privacidad aplicable y completo en la sección de “Privacidad” en nuestro sitio web www.volaris.com.

Términos y Condiciones del Sitio Web

Consulta los términos y condiciones de nuestra página web en www.volaris.com.