Términos y Condiciones Servicio de Transporte Aéreo Regular Nacional 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 en vuelos dentro de la República Mexicana operados por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (en adelante, “Volaris” o la “Aerolínea").

Canales de Venta

Existen varios canales de venta a través de los cuales el cliente puede adquirir los servicios de transporte aéreo y demás servicios adicionales.
Los vuelos podrán ser adquiridos a través de los siguientes canales de forma directa:

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
   504-2202-7900
   57-60-1744-3272
   511-644-9040
   855-425-2002

2. **Aeropuertos:** el cliente puede realizar la compra de su vuelo 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, el cliente podrá 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, el cliente podrá adquirir boletos, administrar su vuelo y hacer check-in.

Asimismo, los vuelos también podrán ser adquiridos a través de canales de venta indirecta:

Agencias de viajes: son aquellas autorizadas para comprar, reservar y vender boletos aéreos de Volaris, de forma física o electrónica, por lo que el cliente podrá adquirir su boleto mediante los canales propios de venta de dichas agencias de viajes. Si ha adquirido un vuelo de Volaris o servicios adicionales a través de una agencia de viajes, debe tomar en cuenta las condiciones tarifarias aplicables.

Servicios Adicionales

Para consultar los servicios con costo adicional y que de manera opcional pueden ser adquiridos por los clientes, visita el sitio web www.volaris.com.
Notificaciones a clientes sobre demoras, cancelaciones y desvíos conocidos

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

A través de nuestro sistema de reservaciones telefónico al requerir información haremos todo lo posible por brindar a nuestros clientes
información oportuna y precisa del vuelo con la mayor prontitud posible y en ningún caso mayor a 30 minutos después de conocer una
modificación en el itinerario del vuelo.

Sugerencia: Es importante brindar al momento de realizar una reservación todos los datos requeridos para que en caso de una eventualidad
usted pueda ser contactado.

Documentación (check-in)

El cliente deberá realizar el proceso de documentación (check-in) vía electrónica mediante el sitio web www.volaris.com, App Volaris, bien en mostradores de nuestros diferentes aeropuertos.

El cliente deberá arribar al aeropuerto de su vuelo de origen con el tiempo de antelación que le fue especificado en el momento de la compra además de 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 el de él o los países donde se realicen los segmentos intermedios. Consulta tiempos de documentación en www.volaris.com.

En caso de que el vuelo de origen sea una estación en México y la Tarifa de Uso de Aeropuerto no haya sido pagada en su totalidad, el pasajero no podrá imprimir, o acceder a, su pase de abordar. Es responsabilidad del cliente realizar el pago correcto y total de la Tarifa de Uso de Aeropuerto hasta 4 horas antes de la salida de su vuelo, ya sea en volaris.com en la sección “Mis Viajes” ingresando clave de reservación y apellido o desde la aplicación oficial (app) de Volaris.

El check-in del cliente deberá realizarse mediante alguna de las siguientes modalidades:

Cliente con pase de abordar

Para clientes que previo a su llegada al aeropuerto y dentro de los tiempos y formas especificados en www.volaris.com imprimieron su pase de abordar en línea o lo obtuvieron de manera electrónica en la App Volaris.

Adicional a su pase abordar, el cliente deberá imprimir con anterioridad la etiqueta de su equipaje permitido y/o haber realizado opcionalmente la compra de servicios adicionales. De no cumplir con las especificaciones de pesos y dimensiones contenidos en la política de equipaje para el transporte de equipaje sin costo (www.volaris.com) será remitido a la zona de clientes para la adquisición opcional de servicios adicionales en caso de que deseen llevar un equipaje mayor al incluido sin costo en su boleto

Cliente sin pase de abordar

Los clientes que no cuentan con su pase de abordar impreso deberán imprimirlo en los módulos destinados a dicho fin, obtenerlo mediante la App Volaris o podrán adquirir el Servicio adicional de atención personalizada.

Abordaje

Los pasajeros deberán estar en la sala de última espera con la anticipación señalada al momento de realizar su documentación y seguir las indicaciones del personal de la aerolínea a efecto de realizar el mismo.

Restricciones al abordaje

Volaris tendrá el derecho de negar la transportación a personas y/o su equipaje cuando de conformidad con la legislación aplicable y medidas de seguridad justificadamente determinen 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 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.

Aquellos pasajeros que requieran de un tanque de oxígeno médico proporcionado por la Aerolínea deberán avisar 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 el uso de un ventilador, respirador, máquina de presión positiva continua en las vías respiratorias o concentrador de oxígeno portátil propio deberán avisar a la Aerolínea con por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la salida programada del vuelo.

Animales de apoyo emocional o psiquiátrico

Los pasajeros tienen derecho de viajar con perro de apoyo emocional o perro de servicio psiquiátrico en la cabina sin cargo adicional, sujeto a los requerimientos de documentación y limitaciones dirigidas en leyes aplicables, así como estos términos y condiciones:

- Los perros braquicéfalos no pueden viajar.
- La edad de los perros debe ser superior a cuatro (4) meses.
- Se puede negar el transporte si se determina que el perro está demasiado pesado, demasiado grande o presenta una amenaza directa a la salud y seguridad de otros.
- Si desea viajar con un perro de apoyo emocional o servicio psiquiátrico, debe proporcionar un aviso de 48 (cuarenta ocho) horas de anticipación a la salida de su vuelo y presentar los siguientes documentos:

1. **Certificado de Salud** emitido por un veterinario con cédula o licencia profesional: Este certificado debe ser: (1) hoja membretada que contenga el número de cédula o licencia del veterinario; (2) la fecha de expedición deberá ser no menor a 5 días de la salida del vuelo; (3) deberá contener el nombre, apellido y dirección del pasajero; (4) deberá presentar declaración que el animal ha sido revisado antes del vuelo y que se encuentra clínicamente sano.

2. **Cartilla de vacunación** emitida por un veterinario con cédula o licencia profesional: Esta cartilla debe contener la siguiente información: (1) la vacuna contra la rabia debe haberse administrado con no más de un (1) año de antelación a la fecha del vuelo. Adicionalmente la vacuna no puede haberse administrado con menos de treinta (30) días antes de la fecha de vuelo. (2) el medicamento antiparasitario debe haber sido administrado con no más de seis (6) meses de anticipación a la fecha de vuelo.

3. **Carta membretada** emitida por un profesional en salud mental con cédula o licencia profesional: Esta carta debe constar (1) número de cédula o licencia del profesional en salud mental; (2) que el pasajero tiene una discapacidad mental o emocional; (3) que el pasajero necesita un perro de apoyo emocional o de servicio psiquiátrico (4) la fecha y tipo de la cédula o licencia profesional y el lugar donde he sido emitido (5) la fecha de la carta no debe ser debe ser de más de (1) año antes la fecha de vuelo.

Los perros de apoyo deben comportarse correctamente en público y seguir las instrucciones de su dueño. Para garantizar el comportamiento del perro, requerimos que el pasajero acuda a uno de nuestros mostradores, para vuelos nacionales por lo menos con tres
(3) horas antes de hora de salida de su vuelo, y para vuelos internacionales al menos cuatro (4) horas antes de la salida de su vuelo. Los perros de apoyo deben llevar su correa y permanecer bajo de control del pasajero. El pasajero debe afirmar que él o ella no tiene razón de creer que el perro de apoyo representa una amenaza a la salud y 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 apoyo deben estar sentados en los pies del cliente 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 apoyo.

Clientes con impedimentos visuales, auditivos y/o vocales

Los pasajeros con impedimentos visuales, auditivos y/o vocales pueden viajar con un perro entrenado. A estos perros se les puede negar el transporte si se determina que el animal es demasiado pesado, demasiado grande o representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás.

Si desea viajar con un perro de servicio, también se le puede requerir que proporcione los siguientes documentos para tránsito y entrada al país de destino, junto con el cumplimiento con las otras normas aplicables de seguridad y salud:

1) **Certificado de Salud** emitido por un veterinario con cédula o licencia profesional: Este certificado debe ser: (1) hoja membretada que contenga el número de cédula o licencia del veterinario; (2) la fecha de expedición deberá ser no menor a 5 días de la salida del vuelo; (3) deberá contener el nombre, apellido y dirección del pasajero (4) deberá presentar declaración que el animal ha sido revisado antes del vuelo y que se encuentra clínicamente sano.

2) **Cartilla de vacunación** emitida por un veterinario con cédula o licencia profesional: Esta cartilla debe contener la siguiente información: (1) la vacuna contra la rabia debe haberse administrado con no más de un (1) año de antelación a la fecha del vuelo. Adicionalmente la vacuna no puede haberse administrado con menos de treinta (30) días antes de la fecha de vuelo. (2) el medicamento antiparasitario debe haber sido administrado con no más de seis (6) meses de anticipación a la fecha de vuelo.

Mujeres embarazadas

Las mujeres embarazadas que sean clientes de Volaris pueden viajar sin ninguna restricción en cualquiera de las rutas operadas; sin embargo, al superar el octavo mes de su embarazo (36 semanas) o se encuentren dentro de los siete días siguientes al parto, deberá presentar un certificado médico o un documento de liberación de responsabilidad firmado a favor de Volaris.
No es responsabilidad de Volaris asegurarse que las mujeres embarazadas hayan consultado a su médico.

Personas de tamaño – Asiento extra

Los clientes de tamaño (por ejemplo clientes muy altos o con obesidad) podrán adquirir un asiento adicional para ocupar dos asientos cuando así lo requieran. Dichos asientos no podrán estar ubicados en salidas de emergencia, primera fila o que tengan mesas de servicio en el descansabrazo. De igual manera, la tripulación deberá facilitarles el uso de extensiones de cinturón certificadas para ese

propósito.

- El asiento extra se puede adquirir cubriendo la tarifa completa del boleto; para ello, es necesario reservar llamando a nuestro Call Center
- Se debe asignar asientos en el momento de compra. Esta asignación mantiene política de cobro
- Para el abordaje, el pasajero deberá presentar ambos pases de abordar

Clientes enfermos

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

Las personas con discapacidad y/o movilidad reducida 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:

- Viaje en camilla o incubadora.
- Necesite oxígeno médico durante el viaje.
- 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.
- Cuando la capacidad intelectual o psicosocial de la persona no le permita desenvolverse y seguir instrucciones sin asistencia.

Las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, tienen derecho a viajar con un perro guía o un animal de servicio en cabina de pasajeros, sin cargo extra, presentando el certificado correspondiente que así lo avale. Los clientes deberán cumplir con los requerimientos para viajar con animales de servicio disponibles en www.volaris.com.

Las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida deben ser ubicadas, de acuerdo con la 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 equipaje o pagando los cargos correspondientes por equipaje adicional.

La documentación de las sillas de ruedas con batería húmeda se sujetará a la Norma Oficial Mexicana que regule el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea emitida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Clientes con impedimentos visuales, auditivos y/o vocales

Los clientes sordos, mudos o con debilidades visuales o auditivas podrán viajar con perro lazarillo, siempre que presenten los documentos que lo certifiquen como animal de servicio ya que no será suficiente con la palabra del cliente. También deberán presentar la documentación de este para el transito e ingreso al destino, así como cumplir con las regulaciones aplicables de seguridad e higiene.

Clientes con requerimientos de oxígeno médico

Los clientes 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.

Transporte de prisioneros

Volaris admitirá prisioneros para su transporte siempre que sean escoltados por representantes de una autoridad federal o local. No podrá viajar más de un prisionero por vuelo y no será admitido si hay algún cliente inadmisible o deportado en el mismo vuelo.

Clientes 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 clientes 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 3 días antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos nacionales); en caso de que el vuelo de origen sea una estación en México y la Tarifa de Uso de Aeropuerto no haya sido pagada en su totalidad, el pasajero no podrá imprimir, o acceder a, su pase de abordar. Es responsabilidad del cliente realizar el pago correcto y total de la Tarifa de Uso de Aeropuerto hasta 4 horas antes de la salida de su vuelo, ya sea en volaris.com en la sección “Mis Viajes” ingresando clave de reservación y apellido o desde la aplicación oficial (app) de Volaris.

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 5 días antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos nacionales); en caso de que el vuelo de origen sea una estación en México y la Tarifa de Uso de Aeropuerto no haya sido pagada en su totalidad, el pasajero no podrá imprimir, o acceder a, su pase de abordar. Es responsabilidad del cliente realizar el pago correcto y total de la Tarifa de Uso de Aeropuerto hasta 4 horas antes de la salida de su vuelo, ya sea en volaris.com en la sección “Mis Viajes” ingresando clave de reservación y apellido o desde la aplicación oficial (app) de Volaris.

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 5 días antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos nacionales); en caso de que el vuelo de origen sea una estación en México y la Tarifa de Uso de Aeropuerto no haya sido pagada en su totalidad, el pasajero no podrá imprimir, o acceder a, su pase de abordar. Es responsabilidad del cliente realizar el pago correcto y total de la Tarifa de Uso de Aeropuerto hasta 4 horas antes de la salida de su vuelo, ya sea en volaris.com en la sección “Mis Viajes” ingresando clave de reservación y apellido o desde la aplicación oficial (app) de Volaris.

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 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 Seguros Atlas S.A., quien es responsable del mismo, actuando como intermediario Lockton México, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.; en apego al Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas de México; distribuido y ofrecido por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación S.A.P.I. de C.V.

  *Aplican Términos y Condiciones https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/terminos-y-condiciones-respaldo-viaje-nacional.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 7 días antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos nacionales); En caso de que el vuelo de origen sea una estación en México y la Tarifa de Uso de Aeropuerto no haya sido pagada en su totalidad, el pasajero no podrá imprimir, o acceder a, su pase de abordar. Es responsabilidad del cliente realizar el pago correcto y total de la Tarifa de Uso de Aeropuerto hasta 4 horas antes de la salida de su vuelo, ya sea en volaris.com en la sección “Mis Viajes” ingresando clave de reservación y apellido o desde la aplicación oficial (app) de Volaris.

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:

- 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. Recuerda que el infante menor de dos años no tiene derecho a asiento ni a franquicia de equipaje

Equipaje adicional

Para adquirir equipaje de mano para tarifa zero, ingresa a www.volaris.com, marca a Call Center o en los mostradores de los aeropuertos donde operamos.

Consulta precios en la sección de "Tarifas de Servicios Adicionales" en www.volaris.com.

Responsabilidad de equipaje

Consulta el contrato de transporte aéreo de pasajeros para información acerca de la indemnización en caso de pérdida o daño de tu equipaje, misma que se sujetará a la legislación y regulación aplicable en vuelos dentro de México.

Demora de Vuelos

Respecto a vuelos con origen dentro de México, se estará acorde a las Ley de Aviación Civil y a las políticas de compensación de Volaris registradas ante la autoridad competente. Puedes consultarlas en la sección de Información legal en www.volaris.com.

Sobreventa 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 existan en tu itinerario, por los medios de contacto que hayas proporcionado tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad.

En el caso de sobreventa de vuelos Volaris podrá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero. Tendrán prioridad para abordar en

sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.
Para los casos de cancelación de vuelos, a elección del pasajero, se estará a lo siguiente:

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 los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica (acceso a llamada telefónicas y envío de correos electrónicos) al punto de destino, 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.

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.

Cambios y Cancelaciones

Los cambios de fechas de vuelo que no varíen el país de origen de la reservación original están permitidos hasta 4 horas antes del horario de salida del vuelo que pretendas cambiar pagando el cargo por cambio correspondiente, así como el pago por la diferencia tarifaria al momento de realizar el mismo.

Realiza tu cambio de vuelo por medio de nuestro Call Center o a través de nuestra página de internet, app Volaris o a través de nuestros mostradores de los diferentes aeropuertos en que operamos. Consulta costos y políticas en www.volaris.com o llama a Call Center.

Cambios de nombre están permitidos con costo hasta 4 horas antes del horario de salida del vuelo que pretendas cambiar pagando el cargo correspondiente. Consulta costos y políticas en www.volaris.com o llama a Call Center.

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 tu vuelo está programado dentro de las 24 horas siguientes a tu compra, deberás informara Volaris al menos 3 horas antes de tu vuelo y no haber realizado documentación alguna en el mismo. Todas las devoluciones con motivos de una cancelación aplican por el costo total de tu boleto y por todos los vuelos de tu reservación, es decir, si contraste un vuelo redondo aplicará tu cancelación y devolución por ambos segmentos (ida y vuelta), por lo que no podrán realizarse cancelaciones por solo un segmento o vuelo de tu reservación.

No obstante, los boletos no son transferibles ni reembolsables, solo 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 haya sido pagado ya sea en efectivo, transferencia bancaria, o crédito electrónico, a su elección. En caso de que el pasajero no cancele su reservación en el plazo señalado 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 haya sido pagado, el cual se realizará mediante la emisión de un crédito electrónico.

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 cliente 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/Puerto Rico, Centro América e Interlineal serán emitidas por la aerolínea vendedora facturando 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, el cliente deberá enviar un correo electrónico a https://tuexperiencia.volaris.com/ o bien comunicarse a cualquiera de las líneas de nuestro Call Center para atención telefónica.

Datos personales y Política de Privacidad

El tratamiento de dicha información que nos proporciones al realizar la compra de tu boleto se realizará bajo las políticas aplicables y nuestro aviso de privacidad publicadas en la sección de “Privacidad” en el sitio web www.volaris.com Para conocer cómo ejercer tus derechos de privacidad (ARCO) consulta el Aviso de Privacidad 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 nuestro sitio web en www.volaris.com.