



## CONTRATO DE SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E INTERNACIONAL REGULAR DE PASAJEROS

### Definiciones.

**Aerolínea o Volaris.-** Vuela Aviación, S.A.

**Aerolínea Inicial.-** En vuelos interlineales, es aquella que tiene derechos de tráfico en el primer Tramo de Vuelo y, por consiguiente, transporta a los Pasajeros en dicho Tramo.


**Aerolínea Final.-** En vuelos interlineales, es aquella que tiene derechos de tráfico en el segundo o último Tramo del Vuelo y, por consiguiente, recibe de la Aerolínea Inicial los Pasajeros para, posteriormente, transportarlos en dicho Tramo.

**Aerolínea Vendedora.-** En vuelos interlineales, es aquella que comercializa un Boleto u orden de transporte para sus propias rutas o las de la otra Parte.


**Aeropuerto.-** Aeródromo civil de servicio público que cuenta con instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves, pasajeros, carga y correo del servicio de transporte aéreo regular.

**Boleto y/o Itinerario.-** Documento físico o electrónico, identificable mediante un número o contraseña (clave alfanumérica) en los sistemas electrónicos de **Volaris**, que contiene el PNR, el nombre del pasajero, la ruta, fecha, horario, tarifa, términos y condiciones del servicio aéreo contratado, El servicio de transporte aéreo está sujeto a los términos y condiciones establecidos en el presente contrato y en las políticas publicadas en el Sitio de Internet, aplicación móvil, así como en los módulos de atención a pasajeros. Para el cálculo de compensaciones e indemnizaciones a que el pasajero pudiera tener derecho conforme a la Ley aplicable, el presente Contrato y las Políticas de Compensación, se considerará el monto total incluyendo la tarifa por el transporte aéreo, impuestos, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero relacionado con dicho servicio de transporte aéreo.


**Call Center.-** El servicio de atención telefónica de **Volaris**, a través del cual el Pasajero puede solicitar información, adquirir y/o cambiar el transporte aéreo contratado:

 01 (55) 1102-8000

 1 855 VOLARIS (8652747)

 502-2301-3939

 506-4002-7462

 503-2504-5540



**volaris**

☎505-2251-2198

**Contrato Interlineal.-** Acuerdo para la comercialización recíproca de boletos de transporte aéreo entre aerolíneas, en las rutas autorizadas para cada una de ellas.

**Convenio.-** Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional celebrado en Montreal en 1999 (“Convenio de Montreal”).

**D.O.T.-** Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América (DOT).

**Equipaje Documentado.-** Es la valija o valijas entregadas a la Aerolínea para su transportación de manera onerosa o gratuita (acorde a las políticas de la Aerolínea), mismas que deberán cumplir con las indicaciones de dimensión, peso y volumen establecidas por Volaris, cuyas tarifas, impuestos aplicables, así como en su caso, el costo total, políticas términos y condiciones se podrán consultar en el Sitio de Internet, a través del Call Center o en los mostradores de Volaris en los Aeropuertos.

**Equipaje Documentado Interlínea.-** Equipaje documentado que será transportado por las rutas de Volaris y de la aerolínea con que tenga celebrado un Contrato Interlineal, acorde las políticas de cada una de éstas y de conformidad con el presente Acuerdo.

**Pasajero.-** Persona física que recibirá el servicio de transporte aéreo contratado.

**PNR.-** Clave alfanumérica que identifica el servicio de transporte aéreo contratado.

**Servicio de Transporte Aéreo Interlineal.-** Trayecto comprendido por una o más rutas que operan las Aerolíneas Vuela Aviación S.A. y/o la aerolínea con que tenga celebrado un Contrato Interlineal lo cual tiene un punto de origen y otro de destino, pudiendo ser sencillo, el que va de punto de origen a punto de destino; y redondo, el que va de punto de origen a punto de destino y de regreso, con independencia de que el mismo se componga de uno o varios Tramos y sea operado por distintas Aerolíneas.

**Sitio de Internet.-**  
<http://www.volaris.com>

**Tramo.-** Parte del Vuelo en los Servicios de Transporte Aéreo Interlineal que será operado por Volaris o por la aerolínea con que tenga celebrado un Contrato Interlineal, en los tramos o rutas en las que cuenten con los derechos de tráfico correspondientes.

**Cláusula Primera. Del servicio de transporte aéreo.**



**Volaris** proporcionará al Pasajero el servicio de **Transporte Aéreo Internacional** de un lugar de origen a uno de destino, sujeto a los términos, condiciones y políticas que se encuentran publicadas en el Sitio de Internet y que son aceptadas al momento de contratar el servicio por cualquiera de los canales de compra de **Volaris** operados por Vuela Aviación S.A.

A su vez, **Volaris** proporcionará al Pasajero el servicio de **Transporte Aéreo Interlineal** operado por Vuela Aviación S.A. y la aerolínea con que tenga celebrado un Contrato Interlineal, a través de las rutas sobre las que Volaris o la otra aerolínea tengan derechos de tráfico, acorde a los términos y condiciones de operación de Volaris así como del operador de transporte aéreo con que tenga celebrado el Contrato Interlineal que corresponda.

El Pasajero se obliga a pagar, como contraprestación, un precio cierto y en dinero más los impuestos, derechos o cargos que exija la legislación vigente y que resulten aplicables de tiempo en tiempo, mismos que el Pasajero podrá consultar en el Sitio de Internet, a través del *Call Center* o en los módulos de venta de **Volaris** que, en su caso, estén disponibles en los Aeropuertos.

#### **Cláusula Segunda. Del Pasajero.**

El Pasajero tiene la obligación de pagar el importe del Boleto y de cumplir con la legislación aplicable, así como con las políticas, términos y condiciones de **Volaris**, que el Pasajero podrá consultar en el Sitio de Internet, a través del *Call Center* o en los mostradores de **Volaris** en los Aeropuertos.

El Pasajero tiene derecho a ser transportado en una ruta específica y a que se transporte su equipaje al destino final contratado.

El Pasajero al contratar el servicio referido debe proporcionar información cierta y correcta. Es condición para hacer uso del servicio de transporte aéreo, que el Pasajero exhiba una identificación oficial vigente, así como aquellos documentos migratorios que de acuerdo con la legislación aplicable sean necesarios para su legal internación en los países de destino.

El Pasajero tiene las siguientes obligaciones, así como las que de tiempo en tiempo se señalen en las leyes aplicables:

- I. Proporcionar información, datos personales y medios de contacto veraces, al momento de la compra del boleto.
- II. Pagar el importe del Boleto.
- III. Cumplir con la legislación aplicable, el presente Contrato y las políticas, términos y condiciones de **Volaris**, que el Pasajero podrá consultar en el Sitio de Internet, a través del *Call Center* o en los mostradores de **Volaris** en los Aeropuertos.



- IV. Presentar documentos oficiales de identificación vigentes a solicitud de la Aerolínea o del personal autorizado del aeropuerto y aquellos documentos que la autoridad migratoria requiera.
- V. Acatar las normas de seguridad y operación que le indique la tripulación del vuelo, así como aquellas relativas al uso de los aeropuertos.
- VI. Ocupar el asiento asignado, a menos que la le solicite o le autorice ocupar uno distinto; y
- VII. Las demás que establezcan la Ley y demás ordenamientos.

El adquirente del Boleto acepta conocer los términos y condiciones del presente contrato, por lo que el Pasajero se obliga a revisar periódicamente el Sitio de Internet con la finalidad de conocer si ha habido modificaciones.

### **Cláusula Tercera. De los Pasajeros con necesidades especiales.**

Los pasajeros con discapacidad, tienen derecho a ser transportados 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 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 dar aviso a la Aerolínea con por lo menos 72 (setenta y dos) horas de anticipación a la hora 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 dar aviso a la Aerolínea con por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la salida del vuelo.

Mujeres embarazadas, infantes, menores sin acompañante durante su transportación, deberán solicitar los servicios que requieran al adquirir sus Boletos en términos de lo requerido por la regulación aplicable.

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:

- a) Viaje en camilla o incubadora.
- b) Necesite oxígeno médico durante el viaje.
- c) 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.
- e) 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.

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 equipaje o pagando los cargos correspondientes por equipaje adicional.

La documentación de las sillas de ruedas con batería húmeda se sujetará a la normatividad aplicable.

Para vuelos internacionales hacia Estados Unidos de América y/o Puerto Rico, se estará, de manera adicional a lo señalado en el presente, a lo dispuesto por el DOT y la regulación y/o tratados Internacionales aplicables.

Con base en las leyes aplicables, la Aerolínea le indicará al Pasajero las facilidades que se pueden proporcionar, en su caso, el costo adicional y le informará las instrucciones correspondientes, para brindarles el servicio.

#### **Cláusula Cuarta. De los Boletos.**

Los Boletos no son transferibles, cancelables ni reembolsables. Es obligación del Pasajero verificar que su nombre se anote correctamente. Para vuelos hacia y desde Estados Unidos de América y Puerto Rico, podrás solicitar la devolución o cambio de tu boleto dentro de las 24 horas siguientes a la compra de tu boleto, siempre y cuando la fecha tu vuelo esté al menos 7 días posteriores a la fecha de tu compra. En caso de cambios de fecha de vuelo, deberás pagar la nivelación tarifaria que corresponda.

#### **Cláusula Quinta. De la documentación.**

Para vuelos internacionales/interlineales, el Pasajero deberá presentarse en los mostradores del Aeropuerto por lo menos con 180 (ciento ochenta) minutos antes de la hora de salida del vuelo.



**volaris**

En caso de que el Pasajero realice su documentación en terminales alternas al Aeropuerto, deberá presentarse con la anticipación adicional que al efecto señale la **Aerolínea** en el Sitio de Internet, a través del *Call Center* o en los mostradores de **Volaris** en los Aeropuertos.

Una vez documentado el Pasajero, en vuelos internacionales/interlineales, deberá presentarse por lo menos 45 (cuarenta y cinco) minutos previos a la salida del vuelo en la sala de última espera, con su pase de abordar e identificación oficial, los cuales deben mostrarse al personal de **Volaris** para abordar la aeronave.

El incumplimiento del Pasajero de estos requisitos, libera a **Volaris** de cualquier responsabilidad, ya que las acciones negativas o contrarias al orden y control, dificultan la operación de **Volaris**, en perjuicio de aquellos Pasajeros que sí cumplen con los requisitos señalados.

#### **Cláusula Sexta. Del equipaje**

##### **Para Vuelos hacia México**

El Pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, que cumplan con las indicaciones de dimensión, peso y volumen establecidas por **Volaris** para garantizar la seguridad y comodidad de los Pasajeros, cuyo detalle podrá consultarse en el Sitio de Internet, a través del *Call Center* o en los mostradores de **Volaris** en los Aeropuertos.

##### **Para Vuelos en rutas de Estados Unidos, Puerto Rico y Centro América**

El Pasajero tendrá derecho a transportar, sin cargo alguno, en vuelos en rutas de Estados Unidos, Puerto Rico y Centro América hasta dos piezas de equipaje de mano, cuyo peso no exceda de 10 kg entre ambas piezas, que cumplan con las indicaciones de dimensión y volumen establecidas por **Volaris** para garantizar la seguridad y comodidad de los Pasajeros, cuyo detalle podrá consultarse en el Sitio de Internet, a través del *Call Center* o en los mostradores de **Volaris** en los Aeropuertos.

##### **Para Vuelos Interlineales**

El Cliente podrá transportar equipaje documentado y de mano, que cumpla con las indicaciones de dimensión, peso y volumen establecidas por las Partes en el Boleto emitido por la Aerolínea Vendedora, bajo los términos y condiciones de las aerolíneas que presten el Servicio de Transporte Aéreo Interlineal y acorde a los Tratados Internacionales, en el cual se indicarán las especificaciones de equipaje para cada Tramo.

Dependiendo de los puntos de destino el equipaje documentado podría tener un cargo adicional para el pasajero, por lo cual, la Aerolínea Vendedora informará a los Clientes qué destinos son susceptibles de generar un cargo adicional por el equipaje documentado.



En caso de llevar más equipaje del permitido sin cargo (documentado y/o de mano), o bien no cumpla con las indicaciones de peso, dimensión y volumen, el Pasajero deberá pagar por el exceso de equipaje las tarifas aplicables, más el Impuesto al Valor Agregado, cuyo costo total, términos y condiciones se podrán consultar en el Sitio de Internet, a través del *Call Center* o en los mostradores de **Volaris** en los Aeropuertos.

En todos los casos el exceso de equipaje será transportado sujeto a la capacidad disponible de la aeronave.

Todo el equipaje debe estar identificado en el exterior y en el interior con el nombre y el domicilio del Pasajero.

El Pasajero NO DEBE LLEVAR en su equipaje documentado: medicamentos, artículos perecederos, líquidos o artículos frágiles. Existe también prohibición de llevar armas de cualquier tipo, gases, sustancias flamables, encendedores, artículos corrosivos, explosivos, imanes, entre otros.

**Volaris** no recomienda el transporte de artículos de valor, tales como, dinero, joyas, obras de arte, valores, artículos electrónicos, tales como radios, celulares, computadoras, cámaras, entre otros en su equipaje documentado.

En caso de que por alguna circunstancia la maleta no haya llegado a la banda a la cual llegan todos los equipajes en el Servicio de transporte aéreo Internacional, el Pasajero deberá presentar su reclamación al personal de **Volaris** encargado de equipajes dentro de los plazos establecidos en el Convenio. De igual forma deberá proceder en caso de que la maleta esté dañada.

### **Pérdida, avería o retraso de equipaje**

La indemnización por destrucción o avería del equipaje será de conformidad a lo establecido y de acuerdo con los límites de responsabilidad establecidos por el Convenio.

En vuelos interlineales, la Aerolínea en cuyo Tramo haya ocurrido el percance, será la que indemnice a los Clientes afectados de conformidad con las disposiciones del Convenio.

### **Demora de equipaje**

En los casos en que el Pasajero llegue al lugar de destino y su equipaje documentado no haya llegado al mismo tiempo que el Pasajero se estará de conformidad a lo establecido y de acuerdo con los límites de responsabilidad establecidos por el Convenio.





**Cláusula Séptima. Demora de Vuelos.**

**Demora en el servicio de transporte aéreo con origen en México:**

En caso de demora de vuelos con origen en cualquier aeropuerto de la República Mexicana, se estará a lo previsto en la Ley de Aviación Civil, así como a las políticas de compensación de la Aerolínea registradas debidamente ante las autoridades competentes.

**Demora de vuelos con origen en los Estados Unidos de América/Puerto Rico:**

Para la demora de vuelos con origen en los Estados Unidos de América se estará a lo dispuesto por la regulación emitida por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT) y/o la regulación aplicable que corresponda.

**Demora en el servicio de transporte aéreo internacional/interlineal.**

Para el caso de demora de vuelos internacionales/interlineales, se estará a lo dispuesto en el Convenio y/o los Tratados internacionales y/o regulación aplicables.

**Cláusula Octava. Sobreventa o cancelación de vuelos.**

En caso de que se hayan expedido Boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables a la Aerolínea (las causas climatológicas o acontecimientos externos que impidan que se efectúe el vuelo no le son imputables), que tengan por consecuencia la denegación del embarque, la Aerolínea, a elección del Pasajero (a excepción de los vuelos que tengan origen en Estados Unidos de América) deberá:

**Para vuelos con origen en los Estados Unidos Mexicanos y Centroamérica:**

- I. Reintegrarle el precio 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 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.





**volaris**

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.

En el caso de sobreventa Volaris podrá solicitar voluntarios para viajar en fecha posterior a cambio de los beneficios que se anunciaran 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.

#### **Para vuelos con origen en los Estados Unidos de América:**

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).

En el caso de sobreventa Volaris podrá solicitar voluntarios para viajar en fecha posterior a cambio de los beneficios que se anunciaran 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.

#### **Para los Vuelos Interlineales:**

En caso de la Aerolínea Vendedora haya expedido Boletos que sobrepasen a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el Vuelo por causas imputables a dicha Aerolínea, acarreado 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 Cliente 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.

#### **Cláusula Novena. De las tarifas.**

Las tarifas son fijadas libremente por Volaris.

#### **Cláusula Décima. Información y publicidad de Volaris**

Los textos, imágenes, datos, gráficas, marcas, logotipos, del Sitio de Internet son propiedad de **Volaris** o esta concedido su uso exclusivamente a **Volaris** y se encuentran protegidos por las



leyes y tratados internacionales en materia de propiedad intelectual por lo que el Pasajero no podrá hacer uso de ellos.

**Cláusula Décima Primera. Controversia.**

Cualquier conflicto de legislación aplicable, en caso de controversia, los Pasajeros viajando en Centroamérica, México y los Estados Unidos de América se someten irrevocablemente a los tribunales competentes en San José, Costa Rica y a las leyes de la República de Costa Rica, renunciando a cualquier otro fuero que, por sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa pudiere corresponderles.

*Todo lo contenido en este documento es propiedad de Vuela Aviación S.A. ("Volaris") y sus derechos se encuentran protegidos por las leyes y tratados aplicables sobre Propiedad Industrial e Intelectual.*