

## Contrato de Servicio de Transporte Aéreo Nacional Regular de Pasajeros

### Definiciones.

**Aerolínea o Volaris.** - Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V.

**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.**- Para efectos de este contrato, es el documento físico o electrónico que constituye el billete de pasaje que forma parte integrante de este contrato, identificable mediante un número o contraseña (clave alfanumérica) emitido por los sistemas electrónicos de Volaris, que contiene nombre del pasajero, lugar y fecha de emisión, la clave/código de reservación o PNR (clave alfanumérica), la ruta (punto de partida y de destino), fecha, horario, número de vuelo, tarifa aplicada y demás especificaciones requeridas para el servicio de transporte aéreo establecidas por la normatividad aplicable. 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 servicio de transporte aéreo contratado a través de los teléfonos publicados en el Sitio de Internet así como en los módulos de atención a pasajeros.

**Equipaje Documentado.**- Es la valija o valijas entregadas a la Aerolínea para su transportación (ya sea que esté incluido en la tarifa o sea adquirido por el pasajero, acorde a las políticas de la Aerolínea), mismas que deberán cumplir con las indicaciones de dimensión, peso y volumen establecidas por Volaris. Las políticas y, en su caso, costos aplicables al equipaje se podrán consultar en el Sitio de Internet, a través del Call Center o en los módulos de atención al pasajero.

**Ley.**- La Ley de Aviación Civil

**Pasajero.**- Persona que será trasladada a través del servicio de transporte aéreo contratado bajo los términos del presente instrumento.

**PNR.**- Clave alfanumérica que identifica el servicio de transporte aéreo contratado que consta en boleto y/o itinerario

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

**Protocolo de Bioseguridad.** - Conjunto de medidas preventivas provisionales implementadas por Volaris para proteger la salud y seguridad personal de los pasajeros, así como de su propio personal con la finalidad de hacer frente a la contingencia o emergencia sanitaria que sea declarada por las autoridades, cuya observancia es obligatoria para estar en condiciones de prestar el servicio de transporte aéreo.

**UMA.**- La Unidad de Medida y Actualización como referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales y entidades federativas.

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

Volaris proporcionará al Pasajero el servicio de transporte aéreo nacional de un lugar de origen a uno de destino, sujeto a lo establecido en el presente contrato, así como en las políticas y términos y condiciones que se encuentran publicadas en el Sitio de Internet y/o en los módulos de atención a pasajeros y que son aceptadas al momento de contratar el servicio por cualquiera de los canales de compra de Volaris operados por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V.

El Pasajero como contraprestación se obliga a pagar un precio cierto y en dinero más los impuestos, derechos o cargos correspondientes, como son el Impuesto al Valor Agregado, la Tarifa de Uso de Aeropuerto o Cargo por Revisión de Seguridad, o cualquier otro que resulte aplicable 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 tendrá los derechos que señala la Ley, cuyo detalle está disponible en el Sitio de Internet, así como en los módulos de atención a pasajeros de Volaris y que constituyen un anexo al presente contrato para formar parte integrante del mismo.

El Pasajero tiene derecho a ser transportado en la ruta contratada y, en su caso, a que se transporte su equipaje al destino final contratado.

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

1. Proporcionar información, datos personales y medios de contacto veraces, al momento de la compra del boleto.
2. Pagar el importe del Boleto.
3. 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.
4. 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.
5. Acatar las normas de seguridad y operación que le indique la tripulación del vuelo, así como aquellas relativas al uso de los aeropuertos.
6. Presentarse en el aeropuerto con la anticipación indicada en el Boleto y/o Itinerario.
7. Ocupar el asiento asignado, a menos que se le solicite o se le autorice ocupar uno distinto; y
8. Las demás que establezcan la Ley y demás ordenamientos.

El adquirente del Boleto y/o el Pasajero acepta conocer los términos y condiciones del presente contrato, así como los establecidos en las políticas del servicio publicadas en el Sitio de Internet, aplicación móvil, así como en los módulos de atención al pasajero, por lo que el Pasajero se obliga a revisar periódicamente los sitios antes mencionados con la finalidad de conocer si ha habido modificaciones.

## **Cláusula Tercera. De los Pasajeros con discapacidad y/o 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.

Aquellas personas que requieran de un asiento extra, de conformidad con los procedimientos de seguridad de la Aerolínea deberán solicitarlo al momento de su reservación o al comprar su Boleto, momento en el cual se le informará al pasajero de las tarifas aplicables.

Mujeres embarazadas, infantes, menores sin acompañante durante su transportación, podrán solicitar los servicios que requieran al adquirir sus Boletos bajo los términos y condiciones del servicio de Volaris, mismos que pueden ser consultados en el Sitio de Internet, a través del Call Center o en los mostradores de Volaris en los Aeropuertos.

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:

1. Viaje en camilla o incubadora.
2. Necesite oxígeno médico durante el viaje.
3. 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.
4. 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 Norma Oficial Mexicana que regule el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea emitida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

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

Los Boletos no son transferibles ni reembolsables. Es obligación del Pasajero verificar que su nombre se anote correctamente y demás datos necesarios para la prestación del servicio. el Pasajero no podrá ceder, transferir o transmitir total o parcialmente bajo ningún título los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a menos que se haya cubierto el cargo por cambio de nombre, si es aplicable a la Tarifa adquirida.

El Boleto es válido en los horarios, fechas, rutas o destinos establecidos en el mismo, siempre y cuando el pasajero haya cumplido con los términos y condiciones establecidos en el presente contrato. El pasajero tiene derecho a cancelar su vuelo y solicitar la devolución de su boleto, siempre que le informe a Volaris dentro de las 24 horas posteriores a la compra y no haya realizado la documentación de su vuelo, ya sea por medios electrónicos o en el aeropuerto; de lo contrario no procederá la devolución.

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, 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, el cual se realizará mediante la emisión de un crédito electrónico.

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

El Pasajero deberá presentarse en los mostradores del Aeropuerto por lo menos con 120 (ciento veinte) minutos antes de la hora de salida del vuelo, tomando en consideración que son vuelos nacionales.

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, la aplicación móvil o en los módulos de atención al pasajero de Volaris en los Aeropuertos.

Una vez documentado el Pasajero, deberá presentarse por lo menos 60 (sesenta) minutos previos a la salida del vuelo en la sala de última espera, con su pase de abordar e identificación oficial vigente y, en su caso, aquellos documentos que la autoridad migratoria requiera, los cuales deben mostrarse al personal de Volaris para abordar la aeronave, sin que ello signifique que el Pasajero no cumpla con la obligación de presentarse con la anticipación de por lo menos con 120 (ciento veinte) minutos antes de la hora de salida del vuelo para documentarse en mostradores del Aeropuerto..

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.**

El Pasajero tendrá derecho a transportar, sin cargo alguno, una sola pieza de hasta 25 (veinticinco) kilogramos de Equipaje Documentado, que cumpla con las indicaciones de dimensión y volumen establecidas por Volaris y la regulación aplicable, cuyo detalle podrá consultarse en el Sitio de Internet, a través del Call Center, la aplicación móvil o en los módulos de atención al pasajero de Volaris en los Aeropuertos. Volaris proporcionará al pasajero, un talón de equipaje por cada pieza que le sea entregada para su transporte de conformidad con la normatividad aplicable.

A su vez, el Pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, cuyo peso no exceda 10 kilogramos entre ambas piezas, que cumplan con las indicaciones de dimensión y volumen establecidas por Volaris, de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave para garantizar la seguridad y comodidad de los Pasajeros.

En caso de que el Pasajero decida viajar sin equipaje, podrá adquirir una tarifa preferencial ofertada por Volaris en el Sitio de Internet, a través del Call Center, la aplicación móvil o en los mostradores de Volaris en los Aeropuertos, aceptando viajar sin equipaje. El pasajero acepta que en caso de que haya adquirido una tarifa preferencial sin equipaje y con posterioridad decida viajar con equipaje, lo podrá realizar cubriendo 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, la aplicación móvil o en los mostradores de Volaris en los Aeropuertos.

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, la aplicación móvil 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.

Por disposición oficial, existen mercancías peligrosas que está prohibido su transporte por vía aérea, cuyo detalle está disponible en el Sitio de Internet, así como en los módulos de atención a pasajeros de Volaris y que constituyen un anexo al presente contrato para formar parte integrante del mismo.

El Pasajero NO DEBE LLEVAR en su Equipaje Documentado: pasaporte o documentos de identificación personal, medicamentos, artículos perecederos, líquidos o artículos frágiles. Existe también prohibición de llevar armas de cualquier tipo, gases, sustancias inflamables, encendedores, artículos corrosivos, explosivos, imanes, entre otros.

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

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, o cualquier otro similar, en su equipaje documentado. Volaris no se hace responsable por la pérdida de los artículos antes mencionados, los cuales no se consideran como equipaje y son transportados sin conocimiento ni consentimiento de Volaris. La documentación de artículos frágiles es bajo riesgo del Pasajero.

Volaris no se hace responsable por equipaje preliminarmente dañado o en mal estado, equipaje con exceso de dimensión, peso o sobre llenado, cualquier daño originado por las revisiones de seguridad efectuadas por cualquier autoridad o tercero designado por los aeropuertos.

Asimismo, Volaris no será responsable si el Pasajero no revisa que la contraseña indicada en el talón de equipaje del equipaje documentado corresponda con sus datos personales o de servicio, o que, al reclamar su equipaje, no revise que las contraseñas coincidan con las piezas y números de registro.

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, el Pasajero deberá presentar su reclamación al personal de Volaris encargado de equipajes, quien le proporcionará el formato de reclamo de equipaje correspondiente. De igual forma deberá proceder en caso de que la maleta esté dañada.

### **Pérdida o avería/destrucción de equipaje**

La indemnización por destrucción o avería del equipaje será de conformidad a lo establecido en la Ley: (i) por el equipaje de mano será de hasta el equivalente a 80 (ochenta) UMAs vigentes al momento en que ocurra el daño; (ii) por el equipaje documentado, se pagará hasta el equivalente a 150 (ciento cincuenta) UMAs vigentes al momento en el que ocurran la pérdida.

### **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, a petición de éste la Aerolínea le dará por cada día que transcurra sin que se le entregue su equipaje la cantidad de \$ 250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100, M.N.) diarios, hasta por tres días, es decir, que como máximo se le entregarán \$750.00 (Setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.), por concepto de indemnización.

### **Cláusula Séptima. Demora de vuelos.**

En caso de demora de vuelos por causas atribuibles a la Aerolínea, se estará a lo previsto en la Ley de Aviación Civil, así como a las políticas de compensación de la Aerolínea que podrán ser consultadas en el Sitio de Internet, así como en los módulos de atención a pasajeros.

En los casos de demoras atribuibles a la aerolínea superiores a 1 hora e inferiores a 2 horas, será otorgado al pasajero la compensación establecida conforme a las políticas de compensación referidas en el párrafo anterior.

En el caso de demoras superiores a 4 horas por causas atribuibles únicamente a la aerolínea, el pasajero, a su elección, podrá acceder a alguna de las siguientes opciones:

- a. Reintegrarle el precio del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- b. 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 telefónicas 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 cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el Aeropuerto.
- c. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo Pasajero hacia el destino respecto del haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos a) y c) 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.

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

De conformidad con lo que establece la Ley, en caso de que se hayan expedido Boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o 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), que tengan por consecuencia la denegación del embarque, la Aerolínea, a elección del Pasajero, deberá:

- 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 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 del cual haya sido cancelado el vuelo.

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 anunciarán 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.

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

De acuerdo con la Ley de Aviación Civil 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 sus derechos por la Ley de la Propiedad Industrial y su Reglamento, la Ley Federal del Derecho de Autor y su Reglamento y por los Tratados Internacionales, por lo que el Pasajero no podrá hacer uso de ellos.

Clausula Décima Primera. De la Responsabilidad de los pasajeros.

Además de las establecidas en la Cláusulas precedentes, los pasajeros aceptan que deberán presentar los documentos oficiales de identidad y seguir con los procedimientos de documentación y abordaje establecidos por Volaris en la prestación del servicio de transporte aéreo. Asimismo, los pasajeros convienen que deberán observar y cumplir con las obligaciones provisionales señaladas para los pasajeros en los Protocolos de Bioseguridad implementados por Volaris para la prestación del servicio de transporte aéreo, mismas que están instituidas para salvaguardar la seguridad y salud de los propios pasajeros, así como del personal que brinda servicios dentro y fuera de la aeronave.

De igual forma, el pasajero reconoce y acepta que, en caso de no observar las obligaciones indicadas en el presente contrato y políticas de Volaris en la prestación de los servicios, incluyendo aquellas relativas a las medidas provisionales de Bioseguridad que Volaris ponga a su disposición a los pasajeros y que pueden ser consultadas en la página web de Volaris, Call Center, app, módulos de atención de pasajeros

y demás medios de información, será responsabilidad del pasajero no estar en condiciones de prestarle el servicio contratado, sin que ello implique una responsabilidad para Volaris, por lo que será considerado como causa imputable al pasajero para efectos de este contrato el no prestarle el servicio, dejando en paz y salvo Volaris de cualquier responsabilidad de cualquier naturaleza.

Asimismo, y en virtud de que el Protocolo de Bioseguridad se encuentra instituido para salvaguardar la seguridad y salud de los propios pasajeros, el pasajero se obliga a acatar en su totalidad las medidas de Bioseguridad instituidas al amparo de mismo durante todo el viaje, desde su llegada a las salas de última espera del aeropuerto y durante todo el tiempo mientras permanezca abordo de la aeronave. En caso de que el pasajero no acate tales medidas en su totalidad, acepta y reconoce que Volaris, sin responsabilidad alguna, se encontrará impedida para que el pasajero pueda realizar o continuar con el servicio contratado, aceptando el pasajero dicha responsabilidad por no acatar las medidas de Bioseguridad instituidas en favor de la seguridad y salud de los pasajeros, sin que lo anterior implique una responsabilidad para Volaris, por lo que será considerado como causa imputable al pasajero para efectos de este contrato el no prestarle el servicio, dejando en paz y salvo Volaris de cualquier responsabilidad de cualquier naturaleza, en virtud de que el actuar negativo del pasajero para atender tales medidas vulnera la seguridad y salud de los pasajeros, así como del personal que presta servicios dentro y fuera de la aeronave.

### **Cláusula Décima Segunda. Controversia.**

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, en caso de controversia, el Pasajero se somete irrevocablemente a los tribunales federales competentes en la Ciudad de México y a las leyes federales mexicanas, renunciando a cualquier otro fuero que, por sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa pudiere corresponderle.

*Todo lo contenido en este documento es propiedad de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación S.A.P.I. de C.V. y sus derechos se encuentran protegidos por las leyes y tratados aplicables sobre Propiedad Industrial e Intelectual.*