



Contrato de servicio de transporte aéreo internacional 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:** Documento físico o electrónico, identificable mediante un número o contraseña (clave alfanumerica) en los sistemas electrónicos de Volaris, que contiene el PNR, el nombre del pasajero, la ruta, fecha, horario y tarifa del servicio aéreo contratado.
- **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.
- **Pasajero:** Persona física que recibirá el servicio de transporte aéreo nacional regular.
- **PNR:** Clave alfanumérica que identifica el servicio de transporte aéreo nacional regular contratado.
- **Sitio de internet:** <http://www.volaris.com>

Cláusula Primera. Del servicio de transporte aéreo

Volaris proporcionará al Pasajero el servicio de transporte aéreo internacional regular 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.

El Pasajero como contraprestación se obliga a pagar un precio cierto y en dinero más los impuestos, derechos o cargos, como son el Impuesto al Valor Agregado, la Tarifa de Uso de Aeropuerto o Cargo por Revisión de Seguridad, Derecho de No Inmigrante Impuesto de Agricultura, Aduana, Impuesto de Transporte Internacional, Cargo por Instalaciones al Pasajero 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 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 a su destino y por éste se entiende la valija que contiene ropa y artículos de aseo.

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 que de acuerdo con la legislación aplicable sean necesarios para su legal internación tanto en México como en el extranjero.

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

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 ventilados, respirador, máquina de presión positiva continua en la 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.

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.

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, para que se les informe de las tarifas aplicables.



Cláusula Cuarta. De los boletos

Los Boletos no son transferibles ni reembolsables. Es obligación del Pasajero verificar que su nombre se anote correctamente.

Cláusula Quinta. De la documentación

El Pasajero deberá presentarse en los mostradores del Aeropuerto por lo menos 180 (ciento ochenta) minutos antes de la hora de salida del vuelo.

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 debe 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

El Pasajero tendrá derecho a transportar, sin cargo alguno, en vuelos internacionales una sola pieza de hasta 25 (veinticinco) kilogramos de equipaje documentado, que cumpla con las indicaciones de dimensión y volumen establecidas por Volaris, cuyo detalle podrá consultarse en el Sitio de Internet, a través del Call Center o en los mostradores de Volaris en los Aeropuertos.

A su vez, 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.



volaris

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 se 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, el Pasajero deberá presentar su reclamación al personal de **Volaris** encargado de equipajes dentro de los plazos establecidos en el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional celebrado en Montreal en 1999 ("Convenio de Montreal"). De igual forma deberá proceder en caso de que la maleta esté dañada.

Destrucción o avería 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 de Montreal.

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 de Montreal.

Cláusula Séptima. Sobreventa o cancelación de vuelos

De conformidad con lo que establece la Ley de Aviación Civil, 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:

- 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.

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.

Cláusula Octava. De las tarifas

De acuerdo con la Ley de Aviación Civil las tarifas son fijadas libremente por **Volaris**, solamente deben ser aprobadas y registrarse ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América ("DOT" por sus siglas en inglés) para su entrada en vigor y deben especificarse claramente las restricciones a que estén sujetas.

Cláusula Novena. Información y publicidad de Volaris

Los textos, imágenes, datos, gráficas, marcas, logotipos, del Sitio de Internet son propiedad de **Volaris** o está 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.



Cláusula Décima. Controversia

El Pasajero o la persona que adquiera un boleto para transporte aéreo en nombre del Pasajero, podrá presentar una reclamación en contra de la Aerolínea en cualquier tribunal de jurisdicción competente que tenga jurisdicción en términos del Convenio de Montreal.

No obstante lo anterior o cualquier conflicto de legislación aplicable, los pasajeros viajando entre puntos en México se someten irrevocablemente a los tribunales competentes y a las leyes federales mexicanas, renunciando a cualquier otro fuero que por sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra cosa pudiere corresponderles.

Todo lo contenido en este documento es propiedad de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. ("Volaris") y sus derechos se encuentran protegidos 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.