



## 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, identificable mediante un número o contraseña (clave alfanumérica) emitido por los sistemas electrónicos de **Volaris**, que contiene la clave/código de reservación o PNR (clave alfanumérica), el nombre del pasajero, la ruta, fecha, horario, tarifa, etc., del servicio de transporte aéreo. 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.

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



**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 los términos y condiciones establecidos en el presente contrato así como en las políticas 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 listado podrá consultarse en el Sitio de Internet, así como en los módulos de atención a pasajeros de Volaris.

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:

- 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 adquiriente 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:

- 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 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. 6. 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.

### **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.

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 módulos de atención al pasajero de Volaris en los Aeropuertos.



Una vez documentado el Pasajero, deberá presentarse por lo menos 30 (treinta) 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.

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 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.

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 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 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 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 inflamables, 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, 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.

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 podrás consultar en el Sitio de Internet así como en los módulos de atención a pasajeros.

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



**volaris**

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 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 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.

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.

#### **Cláusula Octava. De las tarifas.**

De acuerdo con la Ley de Aviación Civil las tarifas son fijadas libremente por Volaris.

#### **Cláusula Novena. 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.

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



**volaris**

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, en caso de controversia, el Pasajero se someten 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 corresponderles.

*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.*