

## Tus derechos al viajar con Volaris.

A continuación te compartimos un resumen de **los derechos que tienes como pasajero al viajar con Volaris**. Te invitamos a que consultes la Ley de Aviación Civil, el contrato de transporte aéreo, los términos y condiciones del servicio y nuestras políticas de compensación en <https://cms.volaris.com/es/informacion-del-sitio/informacion-legal>.

- 1 Tienes derecho a **conocer** el monto total a pagar, con desglose de todos los cargos, cuando adquieras un boleto para viajar en avión, así como los términos y condiciones del servicio que has contratado.
- 2 Tienes derecho a que Volaris **te informe de los cambios que existan en tu itinerario**, por cualquier medio disponible, a través del contacto que hayas proporcionado tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad.
- 3 Si presentas alguna discapacidad, **tienes derecho a ser transportado 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 hagas uso de dicho instrumento **de manera personal y esté directamente asociado con tu discapacidad**.
- 4 En relación con el equipaje, tienes derecho a transportar lo siguiente, de acuerdo con la tarifa que hayas adquirido:
  - I. **Tarifa v.club** – Con esta tarifa eliges viajar sin equipaje documentado, por lo que tienes derecho a transportar, sin cargo alguno, **hasta dos piezas de equipaje de mano cuyo peso no exceda 10 kilogramos entre ambas piezas**, acorde a las características que te indicamos más adelante. Podrás adquirir equipaje documentado con costo adicional durante tu proceso de compra, de manera posterior o en el aeropuerto. Los precios del equipaje te serán informados de manera previa a que adquieras dicho equipaje. Recuerda que para tener acceso a esta tarifa deberás contar con nuestra membresía v.club.
  - II. **Tarifa limpia** – Con esta tarifa preferencial eliges viajar sin equipaje documentado, por lo que tienes derecho a transportar, sin cargo alguno, **hasta dos piezas de equipaje de mano cuyo peso no exceda 10 kilogramos entre ambas piezas**, acorde a las características que te indicamos más adelante. Podrás adquirir equipaje documentado con costo adicional durante tu proceso de compra, de manera posterior o en el aeropuerto. Los precios del equipaje te serán informados de manera previa a que adquieras dicho equipaje.
  - III. **Tarifa regular** - En vuelos nacionales tienes derecho a transportar, sin cargo alguno, **una pieza de hasta 25 kilogramos de equipaje documentado** y también sin costo **hasta dos piezas de equipaje de mano cuyo peso no exceda 10 kilogramos entre ambas piezas**, acorde a las características que te indicamos más adelante. En vuelos internacionales, de acuerdo con lo establecido en los tratados internacionales, esta tarifa incluye el cargo de **una pieza de hasta 25 kilogramos de equipaje documentado** y también sin costo **hasta dos piezas de equipaje de mano cuyo peso no exceda 10 kilogramos entre ambas piezas**, acorde a las características que te indicamos más adelante. Te recordamos que si prefieres viajar sin equipaje documentado puedes adquirir la tarifa limpia o la tarifa v.club.

IV. En todo caso tu equipaje documentado y de mano deberá sujetarse a las siguientes características:

### Equipaje documentado



Equipaje de hasta  
25 Kg  
158 cm lineales

### Equipaje de mano



Hasta 2 piezas = 10 Kg

V. Tienes derecho a recibir por parte de Volaris **un comprobante por cada pieza de equipaje documentada**.

- 5 Tienes derecho a que **los menores de 2 años (infantes) no paguen boleto**, siempre que vayan acompañados por un adulto a su cuidado. Así mismo, **tendrás derecho a transportar sin cargo adicional una carriola para el infante** de conformidad con la capacidad disponible en la aeronave. El infante no tendrá derecho a un asiento ni a franquicia de equipaje.
- 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. Si compraste un boleto de ida y vuelta o con conexión y no vas a utilizar uno de los segmentos de dicho boleto y quieres hacer uso de los segmentos subsiguientes, **deberás avisar a Volaris que utilizarás el segmento subsiguiente** para que se te respete el embarque **dentro de las 24 horas siguientes a la hora del vuelo del segmento no utilizado**.





## Tus derechos al viajar con Volaris.

A continuación te compartimos un resumen de **los derechos que tienes como pasajero al viajar con Volaris**. Te invitamos a que consultes la Ley de Aviación Civil, el contrato de transporte aéreo, los términos y condiciones del servicio y nuestras políticas de compensación en <https://cms.volaris.com/es/informacion-del-sitio/informacion-legal>.

### 7 En caso de demoras imputables a Volaris:

- I. Que sean superiores a una hora e inferiores a 4 horas, **tienes derecho a recibir una compensación** de acuerdo con nuestras políticas que puedes consultar en <https://cms.volaris.com/es/informacion-del-sitio/informacion-legal>, así como en nuestros módulos de atención de clientes.
- II. Que sean superiores a cuatro horas, **tienes derecho a recibir una compensación** y acceder a las opciones que te señalamos en el numeral siguiente.

El cálculo de la compensación y/o indemnización a que tengas derecho se realizará **con base en el monto total de tu boleto**.

Volaris pondrá a tu disposición en caso de que lo requieras, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, para lo cual el personal de la aerolínea en el aeropuerto te proporcionará los medios necesarios.

Volaris informará a los clientes si la causa de la demora del vuelo es atribuible a la aerolínea o no.

### 8 En caso de **sobreventa o cancelación** atribuible a la aerolínea:

I. Tienes derecho a elegir algunas de las siguientes opciones:

- a) Recibir un boleto **para el primer vuelo disponible hacia tu destino original, más gastos de alimentación y comunicación (vía correo electrónico y telefónica) sin cargo**, de conformidad con el tiempo de espera que media hasta el embarque en otro vuelo. En caso de que se requiera pernocta, **hospedaje y transporte terrestre**; o
- b) Recibir **el reembolso de la parte del boleto que no utilizaste, más el 25% de dicho monto**, por concepto de indemnización; o
- c) Recibir **transportación en una fecha posterior, hacia el destino original del viaje cancelado, más un 25% del costo del boleto o del segmento de viaje no utilizado**, según sea el caso, por concepto de indemnización.

II. En el caso de sobreventa Volaris **solicitará voluntarios para viajar en fecha posterior a cambio de los beneficios que anunciaremos** 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.

III. Tendrás derecho a tener acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, en caso de que lo requieras, para lo cual el personal de la aerolínea en el aeropuerto te proporcionará los medios necesarios.

IV. Tienes derecho a que **Volaris te transporte sin cargo alguno hasta tu destino final cuando el avión aterrice en otro lugar** por caso fortuito o fuerza mayor.

### 9 Con relación al equipaje, **tienes derecho a recibir una indemnización en los casos siguientes:**

- I. De hasta **80 Unidades de Medida y Actualización (UMA)** por destrucción o avería del equipaje de mano.
- II. De hasta **150 Unidades de Medida y Actualización (UMA)** por pérdida o avería de equipaje documentado.

### 10 Tienes derecho a recibir las compensaciones y/o indemnizaciones a que tengas derecho **en un término no mayor a 10 días naturales desde el momento en que presentes tu solicitud, debidamente llenada**. En el caso de alimentos y hospedaje en cuanto te informemos si la demora o cancelación es atribuible a Volaris. Recuerda que puedes consultar nuestras políticas de compensación en <https://cms.volaris.com/es/informacion-del-sitio/informacion-legal> así como en nuestros módulos de atención de clientes.

Tratándose de vuelos internacionales, los derechos señalados en los numerales **3, 5 y 6**, se sujetarán a lo señalado en los tratados internacionales según el destino de que se trate. Consulta los términos y condiciones publicados en <https://cms.volaris.com/es/informacion-del-sitio/informacion-legal>.

En caso de incidentes con el servicio solicita asistencia al personal de la aerolínea, ya sea en el aeropuerto de manera presencial o vía telefónica. Para ello, ponemos a tu disposición los siguientes medios de contacto:

Volaris

**01 (55) 1102 8000**

Ciudad de México y Área Metropolitana

[tuexperiencia@volaris.com](mailto:tuexperiencia@volaris.com)

Teléfono del Consumidor

**5568 8722 / 01 800 468 8722**

Ciudad de México y Área Metropolitana | Larga distancia sin costo desde el resto del país

[denunciaprofeco@profeco.gob.mx](mailto:denunciaprofeco@profeco.gob.mx)

