



## Del Derecho de Desistimiento y de Retracto para Colombia

### Términos y Condiciones

#### Del Derecho de Desistimiento para vuelos con origen en Colombia

El Cliente podrá desistir del viaje con al menos 24 (veinticuatro) horas de antelación a la realización del vuelo y siempre que no haya realizado el proceso de documentación (check-in), notificando a Volaris a través de la siguiente liga: <https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es> o en módulos de atención de Volaris en el Aeropuerto.

En estos casos, Volaris podrá retener una suma de dinero correspondiente al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al Cliente se efectuará a favor de Volaris. Lo dispuesto en el presente apartado no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales.

En caso de desistimiento Volaris dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en el caso que aplique en un término no mayor a 5 (cinco) días hábiles siguientes a la solicitud del Cliente.

Volaris reembolsará el monto en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales a partir de la recepción de la solicitud del desistimiento notificada por parte del Cliente, siempre y cuando haya suministrado los datos correctos y completos requeridos por Volaris para efectuar el proceso. El reembolso se realizará a la forma original de pago registrada en sistema de Volaris, o bien, mediante transferencia bancaria.

Si el Cliente adquirió la reservación a través de una agencia de viajes y se desiste del viaje avisando a la agencia, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez que Volaris ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de 30 (treinta) días previsto en el párrafo anterior para que el reembolso del dinero al Cliente se haga efectivo.

#### Del Derecho de Retracto para vuelos con origen en Colombia

El Cliente que haya realizado la compra de su boleto, por cualquier otro medio distinto al módulo de ventas de Volaris en el aeropuerto, podrá ejercer el derecho de retracto dentro del plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles posteriores a la compra de la reservación aérea, y siempre que no haya realizado el proceso de documentación (check-in).

El Cliente podrá ejercer su derecho de retracto notificando a Volaris a través de la siguiente liga: <https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es> o en módulos de atención de Volaris en el Aeropuerto.

Volaris reembolsará el monto en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a partir de la recepción de la solicitud de retracto notificada por parte del Cliente, siempre y cuando haya suministrado los datos correctos y completos requeridos por Volaris para efectuar el proceso. No aplicarán descuentos o retenciones en ningún concepto. El reembolso se realizará a la forma original de pago registrada en sistema de Volaris, o bien, mediante transferencia bancaria.

En cualquiera de los casos, es decir si el Cliente ejerce el derecho de desistimiento o de retracto, el Cliente deberá proporcionar la información/documentación que le sea requerida, tales como:

Clave/Código de reservación, combinación alfanumérica correspondiente a la reservación (conocida como PNR), nombre completo y correcto (tal como aparece en el PNR) y correo electrónico que se registró al momento de realizar la reservación. De manera adicional, podrán ser requeridos copia de identificación oficial, cuenta bancaria o cualquier otro documento necesario para realizar el reembolso.