

## Plan de Servicio al Cliente para vuelos con origen o destino en Estados Unidos

Vuela Aviación, S.A. (en adelante "Volaris"), busca la satisfacción de sus clientes y lograr una experiencia de vuelo placentera para ellos, por lo que adopta el presente "Plan de Servicio al Cliente" el cual es aplicable únicamente en vuelos internacionales desde y hacia los Estados Unidos de América (en adelante "Estados Unidos"). Volaris se compromete a lo siguiente

### 1. Ofrecer la tarifa más baja disponible.

En Volaris informamos a nuestros clientes de la tarifa más baja ofertada cuando solicitan información a través de nuestros canales oficiales de venta, que son los siguientes:

- Sitio web oficial de Volaris ([www.volaris.com](http://www.volaris.com)) (en adelante, "Sitio web");
- Aplicación móvil oficial de Volaris
- módulos de venta de boletos de Volaris en los aeropuertos; y
- Centro Oficial de Atención Telefónica Volaris en los siguientes números (en adelante, "Centro de Atención Telefónica"):
  - México +52 (55) 1102 8000
  - Estados Unidos +1 855 VOLARIS (8652747)
  - Guatemala +502 2301 3939
  - Costa Rica +506 4000 0229
  - El Salvador +503 2504 5540
  - Colombia +57 60 1744 3272
  - Honduras +504 2263 0231
  - Perú +5116449040
  - TTY- +1 (855) 425-2002

Algunas promociones de venta para la compra de boletos a través del sitio web no están disponibles para la compra a través de otros canales oficiales.

Le sugerimos que compre su reservación con antelación para obtener la tarifa más baja disponible en el momento de la compra, especialmente durante las temporadas altas de vacaciones o festivos.

### 2. Notificar a los clientes de retrasos, cancelaciones y desvíos conocidos

Proporcionaremos a nuestros clientes información puntual sobre retrasos, cancelaciones y desvíos conocidos, según proceda, a través de los siguientes medios de comunicación:

- Número de teléfono registrado por el Cliente en la reservación, incluso a través de WhatsApp.
- Dirección de correo electrónico registrada por el Cliente en la reservación.
- En los aeropuertos, a través de nuestros tripulantes y agentes de atención al cliente, incluso en la zona de puertas de embarque y en las pantallas de estado de los vuelos controladas por los aeropuertos que nos lo permiten.
- Sitio web de Volaris; o
- Llamadas Volaris

Proporcionaremos información oportuna y precisa sobre el estado de nuestros vuelos con prontitud y dentro de los 30 minutos siguientes a que Volaris tenga conocimiento de un cambio en el estado de un vuelo (*es decir*, una cancelación, desvío o retraso de 30 minutos o más en la operación prevista de un vuelo que se produzca dentro de los siete días naturales anteriores a la fecha prevista de la operación programada). Para garantizar que los clientes puedan recibir esta información, es importante que en el momento de realizar la reservación el cliente facilite toda la información de contacto completa y correcta necesaria para ser notificado.

### 3. Entregar a tiempo el equipaje

En Volaris trabajamos para entregarle su equipaje a tiempo, pero en caso de retraso o mala manipulación del equipaje nos comprometemos a hacer todos los esfuerzos razonables para entregárselo dentro de las 15 horas siguientes a la llegada de su vuelo al aeropuerto de destino. En caso de no entregar el equipaje en el plazo indicado en este párrafo, los clientes serán compensados y/o reembolsados por el retraso de acuerdo con las obligaciones, excepciones y límites de la normativa internacional y los tratados aplicables a los vuelos internacionales. Esto incluye el reembolso de cualquier tarifa cobrada por el transporte de la maleta que sufra un retraso significativo.

En caso de retraso, deterioro o pérdida del equipaje, el cliente deberá informar a Volaris mediante la presentación inmediata de una reclamación en la sala de llegadas o en la zona estéril del aeropuerto de destino, rellenando el formulario de aviso de irregularidad de equipaje facilitado por Volaris a través del módulo de autoservicio o con el personal de atención al cliente del aeropuerto.

Importante:

- Si su equipaje no se encuentra en la zona de recogida de equipajes, le rogamos que rellene el formulario de informe de equipaje para iniciar inmediatamente la búsqueda de su equipaje. El formulario de informe de equipaje debe cumplimentarse y presentarse antes de abandonar la zona de recogida de equipajes en el aeropuerto de destino final del cliente. En los vuelos de conexión, el informe se presentará en el aeropuerto de destino final del cliente.
- Si Volaris admite la pérdida del equipaje facturado, o si el equipaje facturado no ha llegado una vez transcurridos veintidós días desde la fecha en que debería haber llegado, en un plazo máximo de 30 días deberá presentar el Formulario de Reclamación de Equipaje que encontrará en nuestra página web en la sección "Imprevistos de equipaje" en: <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/politicas-de-equipaje/imprevistos-de-equipaje/>
- Una vez transcurridas las 15 horas y Volaris no haya podido localizar su equipaje, dispone de un plazo máximo de 30 días para presentar el Formulario Formal de Reclamación de Equipaje que encontrará en nuestra página web en la sección "Imprevistos de equipaje" en: <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/politicas-de-equipaje/imprevistos-de-equipaje/>. Se procesará automáticamente el reembolso de cualquier tarifa pagada por facturar su equipaje.

Para cualquier pregunta, seguimiento, aclaración, queja o comentario sobre el equipaje, puede levantar un boleto a través del siguiente enlace: <https://mybag.aero/baggage/#/pax/volaris/es-es/create-report>

Consejo: Volaris ofrece las siguientes recomendaciones para facilitar la búsqueda de su equipaje en caso de retraso:

- Asegúrese de colocar una etiqueta de identificación de equipaje en todos los artículos que transporte.
- Asegúrese de que todas las etiquetas de identificación del equipaje contengan sus datos completos y correctos, incluidos el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.
- Compruebe que la contraseña de su equipaje tiene su nombre y destino correctos.
- Conserve su boleto de recogida de equipajes.
- Cuando recoja su equipaje, compruebe que la etiqueta coincide con la contraseña que le dieron en el mostrador al facturar.
- Presente el informe de reclamación antes de abandonar la zona de recogida de equipajes del aeropuerto.
- Al embarcar en el vuelo, lleve consigo identificación, llaves, dinero en efectivo, objetos de valor, medicamentos, alimentos perecederos, tarjetas bancarias, joyas, productos electrónicos como ordenadores, cámaras, teléfonos móviles y documentos personales o de negocios.

### 4. Permitir la cancelación de reservaciones en las 24 horas siguientes a la compra.

Para los vuelos con origen o destino en los Estados Unidos, el cliente tiene derecho a solicitar la cancelación de su reservación, sin penalización, en un plazo de 24 (veinticuatro) horas a partir de la fecha y hora de compra. En este caso, el cliente podrá recibir el reembolso íntegro de la reservación.

Esta sección es aplicable, siempre que:

- La compra se haya realizado en los canales de venta oficiales de Volaris y no a través de un tercero; y
- La reservación se haya realizado al menos 7 días o más antes de la fecha de salida del vuelo; y

Todas las solicitudes de cancelación de reservaciones deberán ser realizadas por el Cliente a través del Centro de Atención Telefónica. Aunque el cliente tiene derecho a recibir un reembolso en la forma original de pago, el cliente puede optar por aceptar el reembolso en crédito electrónico, si es ofrecido por Volaris.

## 5. Proporcionar reembolsos rápidos.

Las compras de servicios y productos de Volaris, incluyendo el coste de los boletos, cargos asociados y servicios adicionales, no son reembolsables. No obstante, de conformidad con la normativa del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (en adelante, "DOT") o por servicio al cliente, en los casos apropiados y aplicables, Volaris proporcionará reembolsos rápidos en la forma de pago original; o, cuando así lo acepte el cliente, en crédito electrónico para futuras compras con Volaris o en formas alternativas o equivalentes en efectivo según ofrezca Volaris.

*Reembolso en la forma de pago original* significa que el importe correspondiente se reembolsará utilizando el método de pago que el cliente utilizó para realizar el pago original de su reservación, como tarjeta de crédito, tarjeta de débito o crédito electrónico Volaris.

Se efectuará el reembolso correspondiente:

- Para las compras con tarjeta de crédito, en un plazo de 7 (siete) días hábiles a partir de la fecha en que se solicitó o se determinó la necesidad del reembolso.
- En el caso de tarjetas de débito, transferencias bancarias y otros tipos de pago, en un plazo de 20 (veinte) días naturales a partir de la fecha en que se solicitó o se determinó la necesidad del reembolso.
- Para el crédito electrónico, será el plazo indicado en las condiciones en el momento de la oferta.

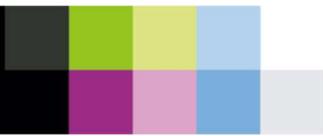
Importante:

- Los reembolsos se efectuarán a las cuentas y tarjetas bancarias registradas por el cliente en los sistemas de Volaris y al titular registrado en la compra.
- En los casos de compras a través de agencias de viajes o terceras empresas, el cliente deberá solicitar el reembolso a dichas empresas.
- En los casos en que Volaris no cuente con toda la información suficiente y/o correcta para realizar el reembolso o en los casos de rechazo por parte del banco del cliente, éste deberá proporcionar la información necesaria y los documentos solicitados para procesar el pago, y los plazos establecidos en esta sección comenzarán a correr a partir de la recepción de la información adicional.
- Dependiendo del banco emisor de la tarjeta, el importe abonado en su cuenta puede tardar varios días en aparecer. Dependiendo de tu ciclo de facturación personal, es posible que veas el reembolso en tu siguiente extracto o dos meses después.

En caso de cualquier duda o problema con respecto a un reembolso, el cliente puede ir directamente al aeropuerto, llamar al Centro de Atención Telefónica o enviar un boleto en el Centro de Ayuda Volaris - Su Experiencia, que se encuentra en el Sitio Web, sección "Contáctenos".

## 6. Informar a los clientes que tienen derecho al reembolso

Volaris informará a sus clientes de que tienen derecho a un reembolso, si es el caso, cuando se ofrezca transporte alternativo, créditos electrónicos u otra compensación en lugar de reembolsos, de conformidad con la normativa del DOT. También informará de cualquier restricción, condición o limitación importante sobre los créditos electrónicos u otras compensaciones ofrecidas, independientemente de si los clientes tienen derecho a un reembolso, tal y como exige la normativa del DOT.



## **7. Proporcionar, previa solicitud, créditos electrónicos para enfermedades transmisibles graves**

A partir del 25 de abril de 2025, Volaris proporcionará, a petición del cliente, créditos electrónicos transferibles y válidos durante 5 (cinco) años a partir de la fecha de emisión en los casos en que el cliente no pueda viajar debido a una enfermedad contagiosa grave, tal y como se describe en la normativa del DOT.

## **8. Asistir adecuadamente a las personas con discapacidad**

Volaris acomodará y asistirá adecuadamente a los clientes con discapacidades, tal y como exigen la normativa del DOT y las políticas y procedimientos de Volaris. Volaris también ofrecerá reembolsos a (i) pasajeros con discapacidades; y (ii) personas en la misma reservación que el pasajero con discapacidad que no deseen continuar el viaje sin la persona con discapacidad, tal y como exigen las normativas del DOT.

## **9. Asistir adecuadamente a los clientes durante las demoras en pista**

Volaris asistirá y atenderá adecuadamente las necesidades esenciales de los clientes tal y como exige la normativa del DOT durante los retrasos prolongados en pista, y según lo previsto en el "Plan de demoras Tarmac Delay" de Volaris, que puede consultarse en la sección "Información Legal" del Sitio Web.

## **10. Tratar adecuadamente a los clientes en caso de negación de embarque por exceso de ventas de vuelos con origen en Estados Unidos.**

Volaris tratará a los clientes de forma justa y coherente en los casos de sobreventa de acuerdo con sus políticas y procedimientos, así como de acuerdo con la normativa DOT, tratando de reducir las molestias que se puedan ocasionar. Volaris siempre solicitará en primer lugar voluntarios que estén dispuestos a renunciar a su reservación a cambio de una compensación que será informada por Volaris en su momento. En caso de no haber suficientes voluntarios, se podrá denegar involuntariamente el embarque a algunos clientes de acuerdo con las políticas y procedimientos de prioridad de embarque de Volaris, por lo que serán compensados.

Las normas de embarque prioritario no concederán, darán ni causarán ninguna preferencia o ventaja indebida o irrazonable a ninguna persona en particular, ni someterán a ninguna persona a ningún perjuicio o desventaja injusta o irrazonable en ningún aspecto. Los factores de embarque prioritario pueden incluir, entre otros, los siguientes.

(1) La discapacidad del pasajero o su condición de menor no acompañado.

(2) La hora de facturación de un cliente; o

(3) La tarifa pagada por el cliente;

Los clientes que viajen desde Estados Unidos a un punto extranjero y a los que se deniegue involuntariamente el embarque en un vuelo con exceso de reservación con origen en un aeropuerto estadounidense tienen derecho a:

(1) No habrá compensación si Volaris ofrece un transporte alternativo que está previsto que llegue al destino del cliente o a la primera escala a más tardar 1 (una) hora después de la hora prevista de llegada del vuelo original del cliente;

(2) Compensación del 200% de la tarifa para la ruta afectada (tarifa de ida); o 775,00 USD, lo que sea menor, si Volaris ofrece transporte alternativo que está previsto que llegue al aeropuerto de destino del cliente o a la primera escala



más de 1 (una) hora pero menos de 4 (cuatro) horas después de la hora de llegada prevista del vuelo original del cliente; y

(3) Compensación del 400% de la tarifa para la ruta afectada (tarifa de ida); o 1.550,00 USD, lo que sea menor, si Volaris ofrece transporte alternativo que está previsto que llegue al aeropuerto de destino del cliente o a la primera escala más de 4 (cuatro) horas después de la hora de llegada prevista del vuelo original del cliente.

La aceptación de la compensación puede eximir a Volaris de cualquier otra responsabilidad ante el pasajero causada por el incumplimiento de la reservación confirmada.

Si al Cliente se le niega el embarque involuntariamente, tendrá derecho a la indemnización por denegación de embarque descrita en este apartado, salvo que

(1) el Cliente no ha cumplido plenamente los requisitos de Volaris en materia de emisión de boletos, facturación y reconfirmación, o el Cliente no es aceptable para el transporte según las normas y prácticas de Volaris; o bien

(2) se niega el embarque al Cliente porque el vuelo ha sido cancelado; o

(3) se niega el embarque al Cliente porque se ha sustituido un avión de menor capacidad por razones de seguridad u operativas; o

(4) Se ofrece al Cliente alojamiento en una sección de la aeronave distinta de la especificada en su boleto, sin cargo adicional (salvo que un pasajero sentado en una sección por la que se cobra una tarifa inferior tenga derecho al reembolso correspondiente); o bien

(5) Volaris es capaz de colocar al Cliente en otro vuelo o vuelos que están previstos para llevar al Cliente a la siguiente escala o destino final dentro de 1 hora después de la hora de llegada prevista del vuelo original.

Para las compensaciones indicadas en esta sección, se entiende por *tarifa* el precio pagado por el transporte aéreo, incluidos todos los impuestos y tarifas obligatorios. No incluye las tarifas adicionales por servicios opcionales. Sólo en los casos en que el cliente no utilice los servicios opcionales pagados en el vuelo alternativo, se reembolsará también la proporción de los servicios no utilizados. Si los servicios opcionales se ofrecieron al cliente en el vuelo alternativo, no se efectuará ningún reembolso.

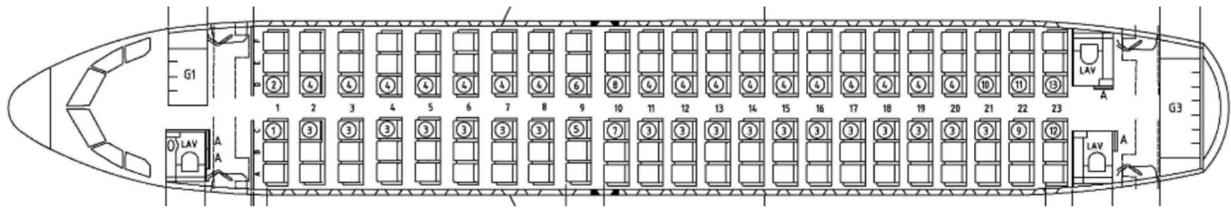
## **11. Políticas de Volaris, configuración de los asientos del avión y disponibilidad de sanitarios**

Las políticas de Volaris, incluyendo las de cancelación, se encuentran publicadas en el Sitio Web, sección "Información Legal", asimismo durante el proceso de compra se proporcionarán las políticas, términos y condiciones aplicables de acuerdo a los servicios que el cliente seleccione y de conformidad con el Contrato de Servicio de Transporte Aéreo Internacional Regular de Pasajeros de Volaris.

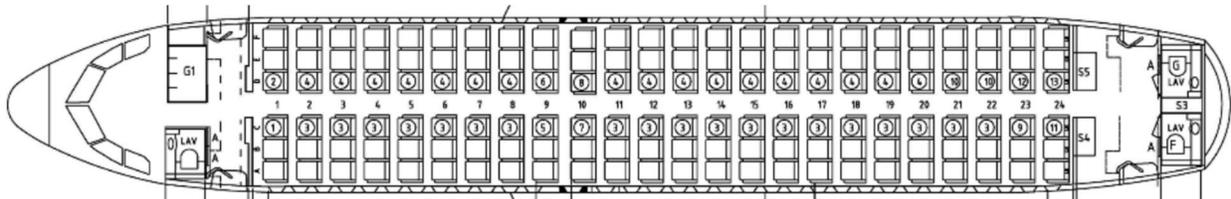
La configuración de asientos y la disponibilidad de sanitarios en los aviones Volaris son las siguientes:

LAV - sanitarios

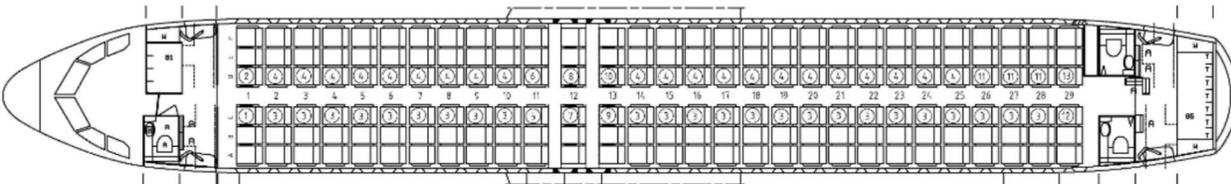
A319 - 138 asientos para pasajeros



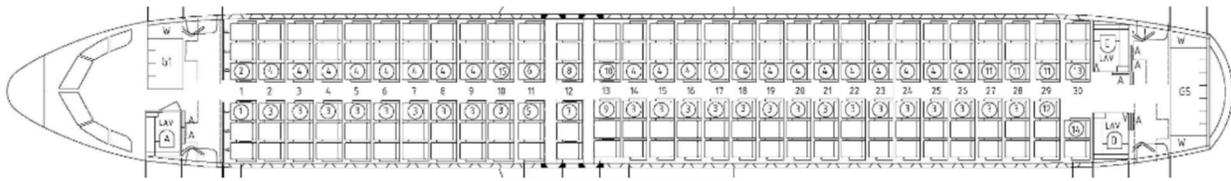
A319 - 144 asientos para pasajeros



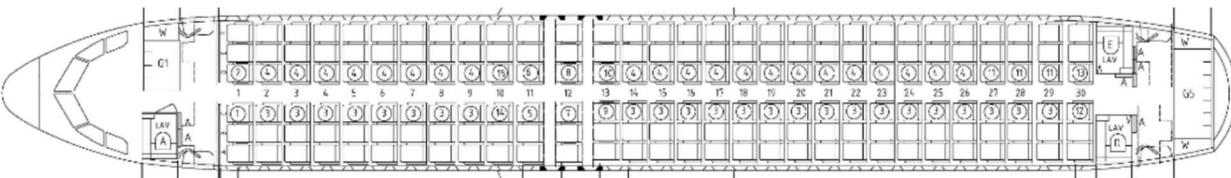
A320 - Asientos para 174 pasajeros



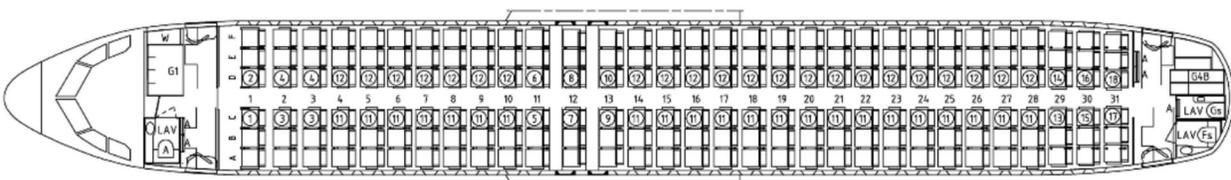
A320 - Asientos para pasajeros 179



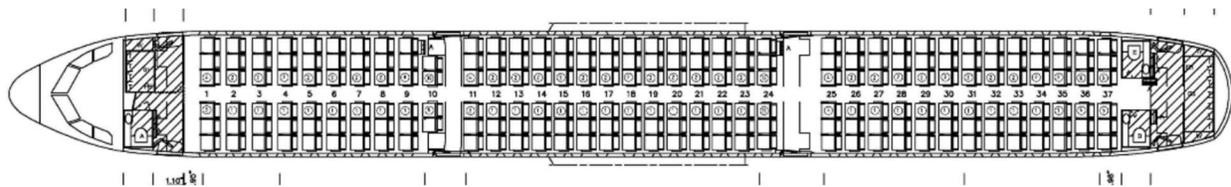
A320 - 180 asientos para pasajeros



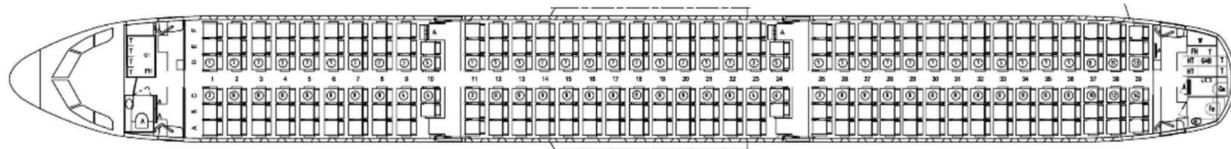
A320 - Asientos para pasajeros 186



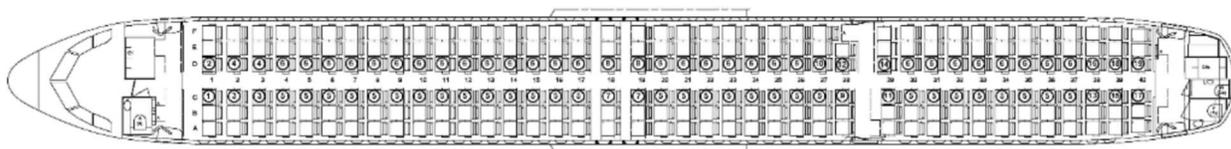
A321 - 220 asientos



A321 - 230 asientos



A321 - Asientos para pasajeros 239



## 12. Notificar oportunamente a los clientes los cambios en sus itinerarios de viaje.

Cuando se produzca un cambio en el itinerario de nuestros clientes, Volaris informará oportunamente a sus clientes a través de los siguientes medios de comunicación:

- Número de teléfono registrado por el Cliente en la reservación, incluso a través de WhatsApp; o
- Dirección de correo electrónico registrada por el Cliente en la reservación; o
- En los aeropuertos a través de nuestros tripulantes y agentes de atención al cliente, incluso en la zona de puertas de embarque y en las pantallas de estado de los vuelos controladas por los aeropuertos que nos lo permitan.
- Sitio web de Volaris
- Centro de Llamadas de Volaris.

Al realizar una reservación, Volaris recomienda a sus clientes que proporcionen información de contacto completa y correcta para que, en caso de cualquier cambio en el itinerario de viaje, se pueda contactar con el cliente. En caso de que el cliente no pueda ser localizado por los medios descritos anteriormente, la información será proporcionada en el mostrador del aeropuerto.

## 13. Garantizar respuestas adecuadas a los problemas de los clientes.

En Volaris, nuestros clientes son muy importantes para nosotros, por lo que agradecemos sus comentarios, sugerencias, aclaraciones, preguntas y quejas sobre nuestro servicio.

Si su experiencia Volaris no satisface sus expectativas, nuestro equipo de Atención al Cliente está a su disposición para resolver cualquier problema lo antes posible. Nuestro departamento de Atención al Cliente se dedica a abordar los comentarios e inquietudes no resueltos de los clientes. Acusarán recibo por escrito de cada reclamación recibida en un plazo de 30 días a partir de su recepción y enviarán una respuesta posterior por escrito a cada reclamante en un plazo de 60 días a partir de la recepción de la reclamación.

Estas quejas e inquietudes pueden enviarse a Volaris a

- la sección "Mis viajes" del sitio web; y
- Centro de asistencia - Tu experiencia: [tuexperiencia.volaris.com](http://tuexperiencia.volaris.com).

La comunicación generalizada con Volaris puede realizarse a través de los canales de medios sociales de Volaris, publicados en la sección " Contáctanos" del Sitio Web, tal y como se describe a continuación:

- Facebook oficial de Volaris
- Twitter / X oficial de Volaris
- Instagram oficial Volaris
- Número oficial de WhatsApp
- Chatbot

Estos canales de medios sociales no están concebidos como vías para las quejas de los consumidores, y Volaris no responderá a las quejas de los consumidores enviadas a través de estos canales. Todas las reclamaciones deben enviarse a Volaris por la sección "Mis viajes" o el "Centro de Asistencia", tal y como se ha descrito anteriormente.

#### **14. Identificar los servicios de Volaris para mitigar los inconvenientes de los clientes.**

En caso de cancelaciones de vuelos, fallos de conexión de vuelos o retrasos de vuelos, ofreceremos asistencia y servicios para reducir el impacto en nuestros clientes, como, por ejemplo:

- Cambio de reservaciones a vuelos alternativos disponibles. Estos vuelos pueden ser directos o en conexión con otro aeropuerto;
- En algunos casos, para los clientes que no viven cerca del aeropuerto y si no hay vuelos alternativos disponibles el mismo día, una noche de hotel (incluido el transporte terrestre de ida y vuelta al hotel);
- Vales de comida; y/o
- Llamadas telefónicas.

En determinadas circunstancias, cuando se cancele un vuelo o se produzca un cambio significativo en el itinerario de vuelo, Volaris realizará reembolsos automáticos del valor de la tarifa aérea restante en el boleto, tal como lo exigen las regulaciones del DOT. Volaris notificará con prontitud a los clientes cuando tengan derecho a un reembolso.

*Todo lo contenido en este documento es propiedad de Vuela Aviación, S.A. ("Volaris") y sus derechos están protegidos por las normas y tratados aplicables en materia de Propiedad Industrial e Intelectual. Volaris reserva el derecho de modificar este documento en cualquier momento.*