

Términos y condiciones del Programa “altitude by Volaris” para Miembros Volaris

Los presentes términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”) tienen por objeto reglamentar y establecer los procedimientos, requisitos y reglas aplicables para la acumulación y redención de puntos del Programa de Lealtad “altitude by Volaris” (en lo sucesivo, el “Programa”) desarrollado y operado por Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. (en adelante, “Comercializadora”) y aplicable, conforme a lo dispuesto en el presente documento, únicamente en Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V., Vuela Aviación, S.A, y Vuela El Salvador, S.A. de C.V. (en adelante “Volaris”).

Los clientes de Volaris que se inscriban o den de alta en el Programa, serán considerados Miembros del mismo, quienes podrán acumular y redimir puntos sujeto a los presentes Términos y Condiciones, los cuales son conocidos y aceptados por el Miembro al momento de suscribirse al Programa y realizar transacciones de acumulación y redención de Puntos en los Canales de Venta.

Definiciones

Para efectos de la interpretación y aplicación de lo previsto en estos Términos y Condiciones, el uso de las siguientes palabras con mayúscula inicial tendrá el significado y connotación que se indica a continuación de cada una de ellas, sin perjuicio de que las mismas sean utilizadas en singular o plural, masculino o femenino, y las cuales se entenderán como términos definidos. En ese sentido, se entenderá por:

Acumulación de Puntos o Acumulación: Proceso por el cual los Miembros inscritos o dados de alta en el Programa obtienen puntos por realizar compras específicas de los Servicios Volaris a través del Canal de Venta, conforme a los Términos y Condiciones del Programa.

Beneficio: Significa el beneficio que permite a los Miembros del Programa altitude by Volaris la Acumulación y Redención de puntos por el uso o compra de los Servicios Volaris en el Canal de Venta.

Canal de Venta: Hace referencia al Canal de Venta disponible en la página web: www.volaris.com.

Miembros: Significa las personas que se han dado de alta o registrado en el “altitude by Volaris” de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.

Día: Significa día calendario.

Mes: Significa mes calendario.

Puntos: Se refiere a los puntos que el Programa genera y otorga a los Miembros del Programa por cada compra aplicable. Estos Puntos podrán acumularse y redimirse a través de los Canales de Venta, conforme a los presentes Términos y Condiciones. Los Puntos no pueden canjearse o intercambiarse por dinero ni por beneficios distintos a los expresamente establecidos en estos Términos y Condiciones. Tampoco pueden ser negociados, intercambiados, reembolsados, reclamados, canjeados, cobrados en efectivo, ya sea por el Miembro o por terceros. Además, no son acumulables con otras promociones o beneficios ajenos al Programa.

Pago con Puntos: Significa el mecanismo que permite adquirir los Servicios Volaris a través de la Redención de Puntos en conjunto con el uso de una tarjeta de crédito o débito propia del Miembro de Volaris.

Programa y/o Programa de Lealtad: se refiere al Programa de Lealtad “altitude by Volaris” abierto al público en general, desarrollado y administrado por Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. Este programa permite a los Miembros registrados en el mismo acumular Puntos por sus compras dentro de la página web: www.volaris.com, los cuales pueden redimirse en la forma y bajo los términos establecidos en el presente documento del Programa.

Contraseña: Es el código de acceso que el Miembro establece al momento de inscribirse en el Programa. Esta Contraseña permite al Miembro de Volaris ingresar y gestionar su cuenta a través del sitio web: www.volaris.com, en la cual podrá consultar su saldo de puntos y el historial de sus movimientos.

Número de Miembro: Corresponde al identificador único, personal e intransferible que el Programa asigna a cada Miembro al

momento de su registro.

Redención: Se refiere a la actividad que realiza el Miembro del Programa para utilizar sus puntos acumulados, en combinación con una Tarjeta Bancaria a su nombre durante el proceso de una reserva, así como para intercambiarlos por servicios adicionales disponibles en la sección “Mis Viajes” del sitio web www.volaris.com, conforme a lo establecido en el presente documento. Los puntos podrán utilizarse para cubrir el total de la tarifa; sin embargo, los impuestos, la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA) y otros cargos similares deberán ser pagados exclusivamente con tarjeta de crédito.

Servicios Volaris: se refiere a todos los servicios ofrecidos por Volaris al público, incluyendo el transporte aéreo de pasajeros, gestión de equipaje, seguros de viaje y cualquier otro producto adicional distinto al transporte aéreo que pueda adquirirse por un costo extra. Esto incluye, entre otros, de manera enunciativa más no limitativa: selección de asiento, equipaje extra, combos Volaris, Volaris te acompaña, transporte de mascotas. Para efectos de este Programa, no se considerarán Servicios Volaris los siguientes conceptos, los cuales deberán de ser pagados exclusivamente con tarjeta bancaria: los pagos de impuestos, cargos aeroportuarios (como la Tarifa de Uso Aeroportuario), cargos gubernamentales, ni costo por servicios a bordo, membresías independientes / *stand-alone* (como Pase Anual, v.pass y v.club), penalidades, ni cargos por exceso de peso y/o dimensión de equipaje.

Tarjeta Bancaria: Significa las tarjetas de débito o crédito emitidas por instituciones financieras.

Canal de Venta: La Acumulación y Redención de Puntos del Programa solo podrán llevarse a cabo a través del sitio web: www.volaris.com.

Registro en el Programa

El registro en el Programa es gratuito para el Miembro y se lleva a cabo mediante el siguiente procedimiento:

1. Ingresa a www.volaris.com
2. Hacer click en el botón de “regístrate” en la parte superior derecha.
3. El Miembro debe de ingresar su nombre, apellido, email y crear una contraseña.
4. El Miembro debe seleccionar la casilla correspondiente para aceptar los Términos y Condiciones del Programa, así como el Aviso de Privacidad.
5. El Miembro completa la verificación “No soy un robot”.
6. Al dar click en “Crear mi cuenta”, el Miembro acepta formar parte del Programa.
7. El Miembro completará su perfil ingresando y confirmando los siguientes datos:
 - Nombre
 - Apellidos
 - Nacionalidad
 - Fecha de nacimiento
 - Género
 - País
 - Estado
 - Número de teléfono celular
 - Correo electrónico
8. El Miembro podrá acumular y redimir sus puntos en la cuenta registrada.

Sólo podrán registrarse y hacer uso del programa personas mayores de 18 (dieciocho) años. Al inscribirse, el Miembro usuario declara y garantiza que cumple con este requisito de edad. En caso de que se detecte que un menor de edad ha proporcionado información falsa para registrarse, nos reservamos el derecho de cancelar su participación del Programa de manera inmediata y sin previo aviso.

Desde el momento en que el Miembro quede registrado en el Programa, el Miembro acepta que ha leído, entendido y por tanto está aceptando incondicionalmente los Términos y Condiciones del Programa que se describen en este documento.

En caso de que el Miembro cuente con una suscripción activa a v.club de paga, v.pass o Pase Anual con Volaris, deberá utilizar una dirección de correo electrónico distinta para crear una nueva cuenta en el Programa altitude by Volaris.

Mecánica para Acumulación de Puntos

Para que el Miembro pueda acumular puntos del Programa de Lealtad, deberá necesariamente iniciar sesión en su cuenta durante el proceso de compra o confirmar la adquisición de los Servicios ofrecidos por Volaris, conforme al siguiente procedimiento:

1. Ingresa a www.volaris.com
2. Hace click en el botón "Iniciar sesión" en la parte superior derecha
3. Miembro ingresa el correo y contraseña que dio de alta durante el registro al Programa de Lealtad y deberá dar click en "No soy un robot".
4. Miembro procede comprar una reserva o adquirir algún Servicio Volaris adicional.

Restricciones y reglas de la Acumulación de Puntos

Los Miembros del Programa de Lealtad podrán acumular sus Puntos mediante la compra con Tarjetas Bancarias de los Servicios Volaris autorizados en www.volaris.com. Estos puntos serán calculados con respecto a la cantidad gastada de cada Miembro de acuerdo con lo siguiente:

1. La Acumulación de Puntos se calcula sobre la cantidad pagada de la tarifa base del vuelo y, en su caso, el costo de los Servicios Volaris conforme a lo establecido en el presente documento, sin considerar impuestos ni cualquier otro cargo aeroportuario o gubernamental.
2. Las compras de cualquier Servicio Volaris realizadas fuera del Canal de Venta no serán elegibles para la acumulación de puntos en el Programa.
3. Si la compra se realiza en pesos mexicanos (MXN), se acumularán 10 (diez) Puntos por cada MXN \$20.00 (VEINTE PESOS 00/100 M.N.) gastados en el Canal de Venta.
4. Si la compra se realiza en dólares moneda curso legal de los Estados Unidos de América (USD), se acumularán 10 Puntos por cada dólar de los Estados Unidos de América (USD) \$1.00 (UN DOLAR 00/100 USCy) gastados en el Canal de Venta.
5. Si la compra se realiza en cualquier otra moneda distinta a pesos mexicanos (MXN) o dólares moneda curso legal de los Estados Unidos de América (USD), la acumulación de los puntos se calculará con base en el tipo de cambio del día de dicha moneda con el dólar moneda curso legal de los Estados Unidos de América (USD).
6. En caso de compras totales o parciales con Puntos como método de pago, el monto pagado con Puntos no aplicará para Acumulación, únicamente se considerará el monto pagado con Tarjeta Bancaria.
7. Además de lo establecido en otras secciones del presente documento, la acumulación de Puntos no aplica en los siguientes casos:
 - a) En caso de que el Miembro desconozca el cargo realizado a la Tarjeta Bancaria, sea ésta de crédito o débito, se procederá a descontar de su cuenta los puntos que, en su caso, se hayan acumulado como resultado de dicho cargo no reconocido.
 - b) En caso de cancelación de la reservación pagada parcialmente con puntos y tarjeta bancaria, se descontarán de la cuenta del Miembro los puntos que, en su caso, se hayan acumulado por dicha compra.
 - c) La acumulación de Puntos no aplica en vuelos e itinerarios de código compartido u otras alianzas que Volaris tenga con otra aerolínea, ni para grupos mayores de 9 (nueve) personas.
 - d) Reservaciones que incluyan el producto *Cancel For Any Reason* (CFAR).
 - e) Vuelos apartados o en *Hold*.
 - f) Cuando el cliente utilice como medio de pago un *voucher* o un crédito proporcionado por Volaris.
8. Para Acumular Puntos es necesario que el Miembro esté debidamente registrado en el Programa y cumpla con los Términos y Condiciones.
9. El total de Puntos que puede tener un Miembro en su cuenta es ilimitado, sin embargo, la Acumulación de Puntos está sujeta a los siguientes límites:
 - a) Límite diario: El Miembro podrá acumular un máximo de 100,000 (cien mil) Puntos por día.
 - b) Límite por mes calendario: El Miembro podrá acumular un máximo de 500,000 (quinientos mil) Puntos por mes calendario.
10. Los Miembros cuya cuenta en el Programa sea cancelada con base en los Términos y Condiciones, no podrán acumular

- Puntos por sus compras de Servicios Volaris, perderá todos los puntos previamente acumulados y no podrán volver a hacer uso de la misma.
11. Los Miembros cuya cuenta en el Programa sea suspendida con base en los Términos y Condiciones, no podrán acumular Puntos por sus compras de Servicios Volaris en tanto la cuenta no sea reestablecida.
 12. Compras a través de agencias de viajes, terceros, módulos de venta y en lugares distintos al Canal de Venta no aplican para acumulación de Puntos en el Programa de Lealtad.
 13. Sólo será posible la Acumulación de Puntos sobre los montos pagados con el método de pago de Tarjeta Bancaria. Cualquier compra de Servicios Volaris realizada con Paypal®, servicio de pago en línea, efectivo, Invex wallet, Puntos, crédito electrónico/*voucher*, código de pago o cualquier otro medio de pago distinto a Tarjeta Bancaria no serán aplicables para la Acumulación.
 14. La Acumulación de Puntos únicamente aplicará para el pago de la reserva y cualquier otra compra de Servicios Volaris realizada previo al momento de efectuar el vuelo. Para el caso de vuelos redondos, si el Miembro compra algún producto adicional en <https://www.volaris.com/mytrips> para el vuelo de regreso después de haberse realizado el vuelo de ida, éstas compras adicionales no serán sujetas a Acumulación de Puntos.
 15. Los Puntos acumulados se mostrarán en el balance del Miembro y estarán disponibles para su uso hasta un máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas después del momento en que se realice el vuelo correspondiente a la reservación. En el caso de viajes redondos, el total de Puntos se acumulará una vez realizado el primer vuelo del itinerario. Esta disposición será aplicable a partir del 30 de noviembre de 2025.
 16. Una vez que los Puntos se muestren disponibles en el balance del Miembro, éstos podrán ser utilizados inmediatamente en la adquisición de Servicios Volaris.
 17. En caso de reservaciones de más de una persona, únicamente el Miembro del Programa que haya iniciado sesión al momento de realizar el pago podrá acumular Puntos por el total de la reservación.

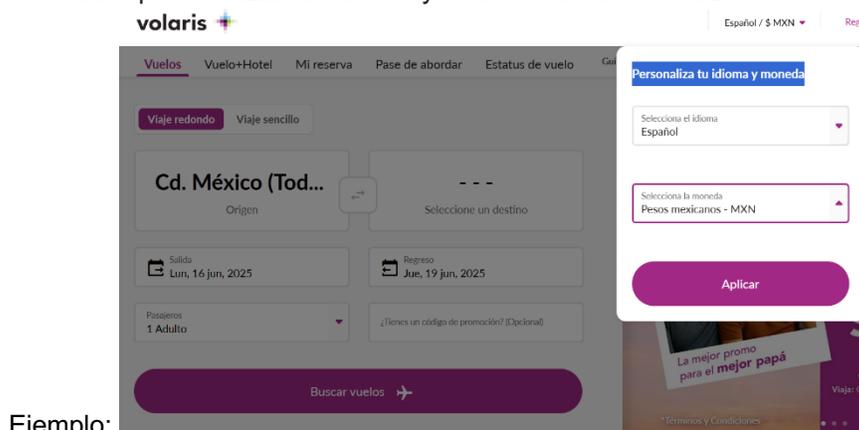
La Acumulación y saldo de Puntos siempre será en números enteros, no habrá decimales. En caso de existir alguna fracción en la Acumulación, la cantidad se redondeará al número entero inmediato superior (ejemplo, 108.56 → 109).

El Programa de Lealtad en caso de detectar discrepancias en la Acumulación de Puntos, se reserva el derecho de corregir errores y dichas discrepancias en cualquier momento y por cualquier razón.

Mecánica para Redención de Puntos (Nota: La Redención de Puntos estará disponible a partir del 30 de noviembre de 2025)

Para Redimir los Puntos en www.volaris.com, los Miembros deberán:

1. Ingresar a www.volaris.com.
2. Iniciar sesión en el Programa de Lealtad, ingresando correo y contraseña previamente registrados.
3. Se deberá personalizar la moneda y seleccionar MXN o USD.



4. Realizar una reserva de vuelo (puede incluir compra de Servicios Volaris adicionales).
5. Durante el proceso de reserva de un vuelo, en la sección de "Selecciona tu método de pago", deberá elegir la opción de "Puntos".
6. Confirmar la cantidad de puntos disponibles que desea utilizar para pagar.
7. Pagar el resto del monto con Tarjeta Bancaria.

Los Puntos podrán utilizarse para cubrir hasta el total de la tarifa aérea. No obstante, los impuestos, TUA y otros cargos similares deberán ser pagados exclusivamente con tarjeta de crédito. Para Redimir los Puntos en www.volaris.com/mytrips con la finalidad de agregar Servicios Volaris adicionales a una reservación existente, los Miembros deberán:

1. Ingresar a www.volaris.com/mytrips.
2. Iniciar sesión en el Programa de Lealtad ingresando correo y contraseña previamente registrados.
3. Ingresar a su reservación con el código de la misma y apellido del pasajero.
4. Se deberá personalizar la moneda y seleccionar MXN o USD.
5. Seleccionar el producto adicional o servicio que desea agregar.
6. En la sección de "Selecciona tu método de pago", elegir la opción de "Puntos".
7. Confirmar la cantidad de puntos disponibles que desea utilizar para pagar.
8. Pagar el resto del monto con Tarjeta Bancaria.

Los Puntos podrán utilizarse para cubrir hasta el total de la tarifa aérea. No obstante, los impuestos, TUA y otros cargos similares deberán ser pagados exclusivamente con tarjeta de crédito.

Restricciones y reglas para la Redención de Puntos

1. Los Miembros podrán canjear y/o redimir sus Puntos para la adquisición de Servicios Volaris, de acuerdo con la equivalencia aplicable.
 - El cliente podrá seleccionar los puntos que tenga disponibles y quiera redimir en cada compra, que puede ser el total de los puntos en su balance o solo una parte de esos puntos.
 - La Redención deberá efectuarse mediante una combinación de Puntos y Tarjeta de Crédito o Débito.
2. Los Puntos utilizados serán descontados del balance de la cuenta del Miembro al momento de realizar la compra.
3. La redención sólo podrá realizarse en compras mediante www.volaris.com. No aplica en compras por medio de aplicación móvil, call center, módulos de atención aeroportuaria, agencias de viaje, páginas de terceros ni por cualquier otro canal de venta distinto.
4. La Redención sólo se realizará en múltiplos de 10 (diez) unidades de Puntos (ej.: 30, 490, 1,270, etc.). Cualquier monto restante tendrá que pagarse con Tarjeta de Crédito o Débito.
5. Los límites para Redención de Puntos son los siguientes:
 - Límite diario de redención: El Miembro podrá redimir un máximo de 1,750,000 (un millón setecientos cincuenta mil) Puntos por día.
 - Límite mensual de redención: El Miembro podrá redimir un máximo de 2,500,000 (dos millones quinientos mil) Puntos por mes calendario.
6. La redención de Puntos sólo aplicará a pagos que se realicen en MXN o USD.). En caso de que el Miembro pague con una Tarjeta Bancaria sujeta a una moneda distinta a las mencionadas, el banco realizará la conversión automática conforme a la tasa de cambio vigente, lo cual el Miembro podrá ver reflejado en su estado de cuenta bancario.
7. Los Miembros cuya cuenta en el Programa sea cancelada con base en los Términos y Condiciones, no podrán redimir Puntos en sus compras de Servicios Volaris, perderá todos los puntos previamente acumulados y no podrán volver a hacer uso de la misma.
8. Los Miembros cuya cuenta en el Programa sea suspendida con base en los Términos y Condiciones, no podrán redimir

Puntos en sus compras de Servicios Volaris en tanto la cuenta no sea reestablecida.

9. Compras a través de agencias de viajes, terceros, módulos de venta y en lugares distintos al Canal de Venta no aplican para redención de Puntos en el Programa de Lealtad.

El Miembro puede redimir puntos para cubrir el importe de la reservación aérea de otros pasajeros, siempre y cuando el Miembro sea parte del Programa de Lealtad e inicie sesión al momento de realizar la compra.

Servicios Volaris

Los Servicios Volaris que participan en el Programa de Lealtad son los siguientes:

1. Tarifa Base – Precio de servicio de transporte aéreo en vuelo sencillo, redondo, directo, en conexión, nacional y/o internacional (sin incluir impuestos, cargos o tarifas aeroportuarias (como la Tarifa de Uso Aeroportuaria), derechos y/o cualquier otro cargo gubernamental o de aeropuerto). No aplica para vuelos ni itinerarios de código compartido ni interlineales, así con cualquier otra alianza que Volaris tenga o pueda tener con otra aerolínea, ni para grupos mayores de 9 personas.
2. Servicios adicionales – Cualquier producto ofrecido por Volaris vigente a la fecha de lanzamiento del Programa, distinto al transporte aéreo, que el pasajero puede adquirir por un costo adicional, como selección de asiento, equipaje extra, combos Volaris, Volaris te acompaña, mascotas, etc., a excepción del apartado de vuelos.

Estos servicios pueden ser adquiridos mediante Redención de Puntos tanto al momento de efectuar la reservación como después de la compra, conforme a los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento.

El Beneficio no aplica para la Acumulación y/o Redención de Puntos en el pago de impuestos ni cualquier otro cargo aeroportuario (como la Tarifa de Uso Aeroportuario), migratorio o gubernamental, ni los productos mencionados a continuación: costo por servicios a bordo, membresías stand-alone, pago de penalidades o exceso de peso y dimensión de equipaje.

Cancelaciones

Las siguientes reglas de cancelaciones son únicas y exclusivamente aplicables a los Puntos o al Programa y a los presentes Términos y Condiciones. Respecto a los montos de compras con cualquier otro método de pago aceptado por Volaris, distinto a los Puntos o el Programa, se registrará por las políticas y términos y condiciones que se encuentran en el sitio de web www.volaris.com.

A) Acumulación

1. En caso de cancelación de la reservación aérea por decisión del Miembro éste último de conformidad con los "Términos y condiciones cancela tu reservación" de Volaris publicados en <https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/terminos-y-condiciones-cancelaciones.pdf>, el Miembro entiende y acepta que los Puntos Acumulados por la compra serán cancelados y, en su caso descontados de su cuenta, y por ningún motivo podrá reclamarlos y/o solicitar su devolución o reintegro como parte de la Acumulación.
2. En caso de cancelación de la reservación aérea atribuible e imputable a Volaris, el Miembro acumulará los Puntos en los siguientes escenarios:
 - Volaris realiza un cambio de horario o de vuelo y el Miembro lo acepta. El Miembro acumula los Puntos de la reservación original.
 - Volaris realiza un cambio de horario o de vuelo y el Miembro no acepta dicho cambio y solicita su reubicación en otro vuelo. Bajo este escenario el Miembro acumulará los Puntos correspondientes a la reservación original.
 - Volaris realiza un cambio de vuelo, el Miembro no lo acepta y hace su movimiento a otro vuelo mediante la sección "Mis viajes" de la página web www.volaris.com. El Miembro Acumulará los

puntos calculados sobre el costo de la reserva nueva.

- Cambios manuales realizados por personal de Volaris en aeropuertos. Bajo este escenario el Miembro acumulará los Puntos correspondientes a la reservación original.
- División de código de reservación (PNR) por adecuaciones en la operación. El Miembro deberá de contactar al área de Atención al Cliente para revisar y validar su caso (WhatsApp de Volaris +55 58988599).

La acumulación no aplicará en los siguientes casos:

- Cuando Volaris realice un cambio de horario o de vuelo, y el Miembro no acepte la propuesta y solicite la opción de Compensación Total o Reembolso Total.
- Cuando Volaris ofrezca al Miembro un *voucher* a cambio de su vuelo, y el Miembro acepte dicha oferta.

En estos casos, los puntos que, en su caso, se hayan acumulado serán descontados de la cuenta del Miembro.

B) Redención

1. En caso de reservación aérea pagada total o parcialmente con Puntos y cancelada por decisión del Miembro de conformidad con los “Términos y Condiciones cancela tu reservación” de Volaris publicados en <https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/terminos-y-condiciones-cancelaciones.pdf>, los Puntos correspondientes se restituirán en la cuenta del Programa del Miembro en un plazo de 15 (quince) días hábiles a partir de la fecha de solicitud de reembolso del monto total pagado por la reservación del vuelo. La restitución en Puntos únicamente será en forma de Puntos, no es intercambiable por dinero, y sólo aplicará en los siguientes escenarios:
 - Si el Miembro cancela la reservación aérea en el plazo y forma establecido en los “Términos y Condiciones cancela tu reservación”.
 - Si el Miembro compra Tarifa Plus y cancela antes de las 24 (veinticuatro) horas previas a la salida del vuelo.
2. En caso de cancelación de la reservación aérea atribuible e imputable a Volaris, los Puntos correspondientes se restituirán en la cuenta del Programa del Miembro en un plazo de 15 (quince) días hábiles a partir de la fecha de solicitud de reembolso del monto total pagado por la reservación del vuelo. El único caso en que esto no aplicaría es si el Miembro solicita la compensación total.

En cualquiera de los casos descritos en esta sección, si el Miembro acepta o solicita un crédito electrónico con Volaris a manera de reembolso, compensación o restitución por el total de su compra, incluida la parte utilizada con Puntos, el monto equivalente de los Puntos utilizados en la compra se restituirá a través del saldo del crédito electrónico el cual el Miembro podrá aplicar en futuras compras conforme a los términos y condiciones del crédito electrónico aplicable, por lo que, en este caso no podrá reclamar la devolución de los puntos utilizados.

Vigencia de los Puntos

Los puntos acumulados en el Programa tienen una vigencia de 2 (dos) años, contados a partir del último movimiento de Acumulación o Redención. Si durante ese periodo el Miembro no acumula nuevos Puntos ni redime los ya acumulados, los Puntos expirarán automáticamente y no podrán ser utilizados ni redimidos bajo ninguna circunstancia.

Atención al Cliente

En caso de dudas o aclaraciones relacionadas a los Servicios Volaris, el Miembro podrá ponerse en contacto con el equipo de Volaris en los siguientes canales:

1. <https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es>
2. WhatsApp de Volaris 5558988599

3. <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/altitude>

En caso de dudas o aclaraciones relacionadas al Programa, así como a los Términos y Condiciones del Programa, deberán de atenderse exclusivamente mediante los canales indicados en <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/altitude> ya que es responsabilidad única y exclusiva de Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. el contenido, desarrollo y aplicación de los puntos y el Programa.

Actividades Vulnerables

Atendiendo a lo señalado en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y/u otras leyes o tratados internacionales aplicables, derivado de ciertas actividades realizadas por los Miembros, que sean consideradas como actividades vulnerables, Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. compartirá los datos personales de los Miembros con las autoridades correspondientes, que serán utilizados para la prevención, identificación, investigación y sanción de operaciones con recursos de procedencia ilícita y demás delitos relacionados con éstas. La identificación de posibles actividades vulnerables, faculta a Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. para suspender o finalizar la utilización del Programa o los Puntos.

Datos Personales

En relación con la administración y operación del Programa de Lealtad, Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. con domicilio en Antonio Dovalí Jaime número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, México, Ciudad de México, nos comprometemos a proteger tu privacidad. Cuando recabamos tus datos personales a través del sitio web los utilizaremos para la actividad referente a la administración, acumulación y redención de puntos aplicables en los distintos servicios ofrecidos por Volaris, realizar encuestas del servicio contratado, así como para que recibas por e-mail o teléfono información de las promociones y servicios adicionales que nosotros o nuestros socios comerciales ofrecemos. Para conocer como ejercer tus derechos ARCO consulta el Aviso de Privacidad completo en nuestro sitio web.

Modificación de Términos y condiciones

Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. se reserva el derecho de modificar, total o parcialmente, en cualquier tiempo, los presentes Términos y Condiciones, por lo que te sugerimos revisar periódicamente el Canal de Venta con la finalidad de conocer los Términos y Condiciones vigentes. Los Términos y Condiciones actualizados entrarán en vigor desde el momento de su publicación.

En caso de no estar de acuerdo con los Términos y Condiciones o los Términos y Condiciones del Programa, no podrás Acumular y/o Redimir Puntos o bien deberás suspender inmediatamente su uso.

Liberación de responsabilidades de Volaris

El Programa es operado y administrado en su totalidad por Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. siendo ésta última la única responsable en todo momento del Programa ante el Miembro. La Acumulación y Redención de Puntos estará sujeta a estos Términos y Condiciones del Programa.

La Acumulación y/o Redención de Puntos no supone garantía de disponibilidad de los Servicios Volaris. Ni Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V., Vuela El Salvador, S.A. de C.V., Vuela Aviación, S.A., su controladora, sus subsidiarias, ni sus filiales o afiliadas (en adelante, "Grupo Volaris") son responsables de que el Miembro pueda o no acumular, utilizar, canjear o redimir sus Puntos en el Programa ya que el responsable de la administración de los Puntos es Comercializadora Volaris, S.A. de C.V.

El Miembro acepta que la Acumulación y/o Redención de Puntos, están sujetos a los términos, condiciones, exclusiones y limitaciones del presente documento.

Los Puntos referidos en el Programa no son puntos físicos y no son convertibles y/o canjeables, ni equivalentes a moneda corriente en efectivo, crédito electrónico o por cualquier otro concepto que no sea el permiso en términos del presente documento.



Prevención de fraudes

Todas las operaciones realizadas en www.volaris.com serán revisadas con un sistema de prevención de fraudes, en caso de que se detecte alguna irregularidad en dichas operaciones, Volaris podrá cancelar, sin responsabilidad alguna, las mismas sin previo aviso.

Queda terminante prohibido:

1. Usar los puntos para emitir boletos para otras personas con fines de lucro.
2. Utilizar datos o identidades falsas para acumular puntos.
3. Compartir una misma cuenta entre diferentes personas.

Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. se reserva el derecho de analizar el comportamiento de los puntos acumulados y redimidos con el objetivo de identificar un abuso del programa, con la finalidad de inhabilitar temporal o permanentemente las cuentas involucradas.

Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. se reserva el derecho a suspender y/o cancelar el registro del Programa de Lealtad a cualquier persona que ponga en riesgo la integridad y buen desarrollo del Programa de Lealtad o el software sobre el que corre el Programa de Lealtad, como en el caso de "hackers" (término utilizado para referirse a personas con grandes conocimientos en informática y telecomunicaciones que son empleados con objetivos personales con fines de lucro, el cual puede o no ser maligno o ilegal) o "caza promociones" (definido como todo aquel participante que actúa solo o conjuntamente con recursos económicos, materiales o informativos de forma desleal frente a los otros participantes para obtener el beneficio del Programa de Lealtad sin importar que los mecanismos que usa sean poco éticos, morales o incluso ilegales, como crear perfiles falsos en las redes sociales o bien, correos electrónicos falsos para participar más de una vez dentro de la misma dinámica).

Asimismo, Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. se reserva el derecho a suspender y/o cancelar el registro del Programa de Lealtad a cualquier persona que defraude, altere o inutilice el buen funcionamiento y el transcurso normal y reglamentario del Programa de Lealtad o de estos Términos y Condiciones.

Cualquier intento o ejecución de aplicación de programas o sistemas que pretendan atacar o vulnerar el Programa de Lealtad o el software sobre el cual corre el Programa de Lealtad, podrá ser perseguido con las acciones legales pertinentes que a criterio del organizador sean suficientes y acarrea la inmediata descalificación y anulación de la participación del Participante que incurra en tal conducta.

Ni Comercializadora ni Grupo Volaris serán responsables, y los Miembros que participen en el Programa, por medio del presente, liberan a Comercializadora, a Grupo Volaris, así como a sus proveedores, consejeros, directores, representantes y empleados, de cualquier demanda derivada de:

- Fallas técnicas de cualquier clase (computadoras, cables, conexión a la red, hardware o software).
- La indisponibilidad o inaccesibilidad de cualquier servicio de internet.

Jurisdicción y ley aplicable

El Miembro acepta someterse a las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos, y a la jurisdicción de los tribunales competentes, ya sean federales o locales, con domicilio en la Ciudad de México, para dirimir cualquier controversia con Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. y/o Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. y/o Vuela Aviación, S.A. y/o Vuela El Salvador, S.A. de C.V. derivado de los presentes Términos y Condiciones o bien a la acumulación y redención de puntos, renunciado cualquier otro fuero por sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra cause, pudiera corresponderles, por cualquier razón.

Encabezados

Los encabezados se incluyen únicamente para la facilidad en la lectura de los presentes Términos y Condiciones, pero no deberán alterar en forma alguna la interpretación de estos, debiéndose estar en todo momento a lo expresado en el texto del presente documento.



Propiedad Intelectual

Todos los contenidos del Programa, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: textos, diseños gráficos, logotipos,, *know-how*, marcas, nombres y avisos comerciales (en adelante y de manera conjunta, las Marcas) , son titularidad y/o propiedad de Comercializadora y/o de Volaris y/o en su caso de su sociedad controladora, por lo cual no podrán ser utilizados y/o explotados sin la autorización y/o licencia expresa por parte del titular, ya que de lo contrario la parte infractora y/o responsable se hará acreedora a las sanciones, infracciones y/o multas en materia de Propiedad Intelectual que pudieren resultar aplicables tanto en México como en el extranjero en las distintas jurisdicciones en las que se encuentre disponible el Programa y en las que Comercializadora y/o Volaris y/o su sociedad controladora cuenten con Marcas registradas.