



TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLE AL SERVICIO DE “CAMBIO DE NOMBRE”

El presente documento determina los Términos y Condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”) aplicables al servicio de “Cambio de nombre” (en lo sucesivo el “Servicio”) que es ofrecido por **Concesionaria Vuela Compañía de Aviación S.A.P.I. de C.V., Vuela Aviación S.A., o Vuela El Salvador S.A. de C.V.** dependiendo de la aerolínea que opere el vuelo originalmente contratado (en lo sucesivo denominados indistintamente como “Volaris”).

Los Clientes que deseen adquirir voluntariamente el servicio “Cambio de nombre” podrán hacerlo a través de la sección de “Mi reserva” en el sitio web de Volaris, aceptando expresamente quedar sujetos a los presentes “Términos y Condiciones”, mismos que los Clientes reconocen haber leído, entendido y aceptado al momento de la contratación.

DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación de lo previsto en los presentes Términos y Condiciones, el uso de las siguientes palabras 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, mayúsculas o minúsculas, masculino o femenino y las cuales se entenderán como términos definidos, en ese sentido, se entenderá por:

“**Cliente original**” o “**Titular**” es la persona mayor de 18 años que funge como pasajero en una reservación aérea, y la cual, tendrá la posibilidad de adquirir el servicio de “Cambio de nombre” en la sección “Mi reserva” del sitio web de Volaris.

“**Cargo por cambio**” es el precio que Volaris cobrará por cada acción de “Cambio de nombre”. Este cargo podrá ser consultado en la siguiente página:

<https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/ancillariesandfees.es.pdf>

“**Pasajero renombrado**” o “**Nuevo pasajero**” es aquel cliente al cual, el Titular, en virtud de haber ejercido el Servicio, designa como nuevo pasajero en la reservación y por tanto a la que se le prestará el servicio de transporte aéreo.

“**Sitio Web**”: Página web oficial de Volaris (www.volaris.com)

“**Mi reserva**”: apartado y/o sección del Sitio Web, donde el Cliente o titular podrá revisar si tiene disponible el servicio de “Cambio de nombre” a que hace referencia el presente documento.

OBJETO DEL SERVICIO “CAMBIO DE NOMBRE”

Al adquirir el servicio “Cambio de nombre”, el Cliente Titular de una reservación aérea tendrá la posibilidad de designar, en su sustitución, a un nuevo titular de la reservación.

La nueva persona designada en sustitución del Titular figurará como Nuevo pasajero de la reservación y pasará a ser considerado el nuevo Titular de la reservación y, por tanto, será a la que se le prestará el servicio de transporte aéreo amparado en la reservación.



Una vez que el Titular designe en su sustitución a una nueva persona, el Titular dejará de ser considerado pasajero de la reservación y, por consiguiente, no podrá reclamar el servicio de transporte aéreo amparado en la reservación.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO

El Servicio estará sujeto a las siguientes condiciones y restricciones:

- El Cliente podrá adquirir y hacer válido el “Cambio de Nombre” dentro de los siguientes plazos:
 1. Hasta 4 (cuatro) horas antes de la salida del vuelo en caso de vuelos nacionales; o
 2. Hasta 72 (setenta y dos) horas antes de la salida del vuelo, en caso de vuelos internacionales
- En caso de que el Cliente haya realizado la documentación y/o “*check in*” del vuelo, ya sea por medios electrónicos, en el aeropuerto o por cualquier otro medio permitido por Volaris, ya no podrá adquirir el Servicio ni realizar el renombre de pasajeros de la reservación a través de “Mi reserva” en el sitio web de Volaris.
- Cada “Cambio de nombre” de pasajeros que se realice conforme a lo establecido en el presente documento estará sujeto a los términos y condiciones vigentes del Servicio al momento del pago de este.
- El Cliente deberá pagar el monto total del Cargo por cambio anunciado al momento de realizar el “Cambio de nombre” para tener derecho al mismo. Mismo que se deberá pagar cada vez que se haga un “Cambio de nombre” en la misma reserva por cada pasajero.
- El Cliente original deberá asegurarse de obtener los datos correctos y el consentimiento del Pasajero renombrado para llevar a cabo la solicitud del Servicio. En caso de que el Cliente original utilice los datos del Pasajero renombrado para otros fines o sin su consentimiento, será el único responsable por dicho uso no autorizado.
- El Cliente original deberá asegurarse de que el Nuevo pasajero haya leído y aceptado los Términos y Condiciones vigentes del Servicio, de forma previa a realizar la solicitud de “Cambio de Nombre”.
- El Pasajero renombrado deberá cumplir con las condiciones del servicio asociadas a la reservación aérea.
- Cualquier devolución, reembolso, indemnización o compensación que resulte procedente, será realizado al método de pago registrado originalmente utilizado al adquirir la reservación aérea. En caso de que el Pasajero renombrado no sea titular del método de pago registrado originalmente, deberá contar con una carta de cesión de derechos y solicitar la devolución, el reembolso, indemnización o compensación a través del Call Center de Volaris.
- En caso de que la reservación aérea contenga dos o más segmentos de vuelo, a todos ellos de manera automática aplicará el “Cambio de nombre”.
- Volaris no se hace responsable de errores u omisiones en los datos ingresados por el Cliente al adquirir el servicio.



- Volaris no se hace responsable del uso inadecuado que el Cliente original pudiere realizar de los datos del Pasajero renombrado.
- Volaris no se hace responsable por los acuerdos que pudieren existir entre el Cliente original y el Pasajero renombrado.
- En caso de que existan servicios adicionales adquiridos para la reservación aérea, los mismos serán transferidos al Pasajero renombrado.
- No aplican devoluciones o reembolsos del cargo por el Servicio de “Cambio de Nombre”.
- En caso de que exista algún rechazo o inconveniente con el pago, el Cliente original se obliga a pagar el importe del “Cargo por cambio”. Si el Cliente original no realiza el pago del Cargo por cambio o bien la transacción o cobro es rechazado por cualquier motivo, deberá pagar el saldo pendiente para hacer uso de la reserva con los Nuevos pasajeros.
- En caso de que el Pasajero renombrado requiera asistencia especial, deberá realizar su solicitud a través de los medios oficiales disponibles en <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/contacto/>
- El Cliente no será elegible para solicitar el Servicio de “Cambio de nombre” en su reserva si se presenta cualquiera de las siguientes situaciones:
 1. Pasajero:
 - a. El pasajero ya ha realizado el check-in de su reserva
 - b. El pasajero es un infante (0 a 2 años)
 - c. El pasajero es un menor de edad sin acompañante mayor de 18 años
 - d. La solicitud implica alguno de los siguientes cambios:
 - i. De adulto a niño (2-12 años), o viceversa
 - ii. De infante a adulto o niño (2-12 años), o viceversa
 2. Acompañantes o servicios especiales:
 - a. La reserva incluye adultos viajando con infantes y niños
 - b. El pasajero viaja con mascota (abordo o documentada)
 - c. La reserva incluye el servicio Volaris te Acompaña
 3. Asientos, servicios o productos adicionales:
 - a. El pasajero ha reservado y pagado previamente un asiento en fila de emergencia
 - b. La reserva incluye seguros de viajes, tales como:
 - i. Respaldo de viaje Volaris
 - ii. Respaldo de equipaje Volaris
 - iii. Respaldo de mascotas Volaris
 - c. La reserva incluye el producto CBX (Cross Border Xpress)
 4. Tipo de reserva o canal de compra:
 - a. La reserva fue realizada a través de www.yavas.com como parte de un paquete de viaje
 - b. La reserva incluye vuelos de código compartido con Frontier Airlines u otra aerolínea asociada
 - c. La reserva fue realizada por un usuario a través de una agencia de viajes
 - d. La reserva fue realizada por un usuario a través de Grupos
 - e. El pago de la reserva se realizó mediante un voucher o crédito electrónico



5. Reservas con membresías:

- a. La reserva está asociada a una membresía Pase Anual, v.pass o v.business
- b. El solicitante del cambio es el Titular de una reserva realizada con la membresía v.club

MECÁNICA PARA SOLICITAR EL SERVICIO

Pasos para renombrar a un pasajero:

1. Solicitud de cambio: el Cliente original para adquirir y solicitar el “Cambio de nombre” del pasajero deberá ingresar a Mi reserva, y verificar si el Servicio se encuentra disponible. Deberá proporcionar de forma correcta y completa el nombre, detalles de identificación, correo electrónico y cualquier otra información requerida del Nuevo pasajero.
2. Términos y Condiciones: se deberán aceptar los Términos y Condiciones aplicables para continuar con el proceso de “Cambio de nombre”.
3. Pago del cargo por cambio: una vez ingresados los datos del Nuevo pasajero, el Cliente original deberá realizar el pago completo del Cargo por cambio. Si el Cliente original no realiza el pago del Cargo por cambio o bien la transacción o cobro es rechazado por cualquier motivo, deberá pagar el saldo pendiente para hacer uso de la reserva con los Nuevos pasajeros.
4. Autenticación: para finalizar el proceso de “Cambio de nombre”, el Cliente original deberá ingresar el código de verificación que reciba en el correo registrado en la reserva, para realizar el paso de factor de validación.
5. Confirmación del cambio: si el Cliente original completa correctamente los pasos anteriores, habiendo procedido a hacer el pago completo del Cargo por cambio, el cambio de nombre del boleto quedará perfeccionado. El Cliente original recibirá un correo de confirmación en la cuenta de correo electrónico que hayan registrado con Volaris.

FACTURACIÓN

En caso de requerir factura por el pago del servicio, ingresar a la siguiente página para conocer el proceso aplicable: <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/antes-de-tu-vuelo/imprime-tu-factura/>

ATENCIÓN AL CLIENTE

En caso de dudas o aclaraciones relacionadas a los presentes Términos y Condiciones, el Cliente podrá ponerse en contacto con el equipo de Volaris a través de Call Center a los números: *México al 01 (55) 1102-8000, Estados Unidos +1 855 VOLARIS (8652747), Guatemala +502 2301 3939, Costa Rica +506 4002 7462, El Salvador +503 2504 5540, Colombia +57 60 1744 3272, Honduras +504 2202 7900, Perú +5116449040 y TTY- +1 (855) 425-2002).*



DECLARACIONES Y GARANTÍAS DEL CLIENTE ORIGINAL

El Cliente Original declara y garantiza en todo momento que:

- Ha ejercido la opción de “Cambio de nombre” de uno o más pasajeros asociados a la reservación en forma completamente voluntaria;
- Cuenta con el consentimiento del Nuevo pasajero para proporcionar sus datos personales a Volaris a efecto de prestar el Servicio en los términos establecidos en el presente documento;
- Cuenta con el consentimiento del Nuevo pasajero para que le sea transferida al mismo una reservación aérea bajo las condiciones contratadas inicialmente por el Cliente original;
- Cuenta con la aceptación del Nuevo pasajero sobre los presentes Términos y Condiciones, así como del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y de los Términos y Condiciones del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros;
- Ha proporcionado los datos completos, exactos y fidedignos tanto suyos como del Nuevo pasajero;
- Su actuación en virtud de estos Términos y Condiciones no ha infringido ni infringirá ninguna ley, reglamento o código aplicable en ninguna jurisdicción;
- Tiene capacidad legal, sin necesidad de ninguna otra acción o consentimiento de la otra parte, para contratar y ejecutar el Servicio, obligarse en términos de lo señalado en el presente documento, así como para brindar las declaraciones y garantías contenidas en el mismo.

En caso de que Volaris, detecte un uso indebido o en contravención a cualquier parte de lo dispuesto en el presente documento, el Cliente y/o Titular y/o Nuevo pasajero, desde este momento aceptan y consienten en que Volaris podrá cancelar la asignación de cualquier “Cambio de nombre” de pasajeros y/o del Servicio sin responsabilidad ni penalidad alguna.

BOLETOS DE AVIÓN

El servicio de transporte aéreo de pasajeros que presta Volaris se sujeta a los Contratos de Transporte Aéreo de Pasajeros, Políticas, Términos y Condiciones publicadas en su sitio web www.volaris.com

En caso de que exista un conflicto entre los presentes Términos y Condiciones y los documentos antes mencionados, prevalecerán estos Términos y Condiciones únicamente por lo que hace a la interpretación y regulación del Servicio a que hace referencia este documento.

PREVENCIÓN DE FRAUDES

Todas las transacciones realizadas en atención a los presentes Términos y Condiciones serán revisadas con un sistema de prevención de fraudes. En caso de que se detecte alguna irregularidad en las transacciones, Volaris podrá cancelar dichas transacciones, sin



responsabilidad alguna de su parte y sin previo aviso, con independencia del ejercicio de las acciones legales que Volaris estime pertinentes.

ACTIVIDADES VULNERABLES

Volaris podrá brindar a las autoridades que correspondan la información de los Clientes que, conforme a la regulación aplicable, pudieran ser consideradas como actividades vulnerables, con la finalidad de ayudar a la prevención, identificación, investigación y/o sanción de operaciones con recursos de procedencia ilícita y demás delitos relacionados con éstas.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES

Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. 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, Vuela Aviación, S.A., con domicilio en Parque Empresarial Aerocentro, Piso 2, Radial Francisco J. Orlich, Rio Segundo, Alajuela, Costa Rica, C.P. 20109, y Vuela El Salvador, S.A. de C.V., con domicilio en Centro Profesional Madre Tierra, Urbanización Santa Elena, Boulevard Orden de Malta Sur, Edificio #10, distrito de Antigua Cuscatlán, municipio de La Libertad Este, departamento de La Libertad, nos comprometemos a proteger tu privacidad.

Cuando recabemos los datos personales proporcionados por el Cliente Original a través de los canales de venta oficiales de Volaris, los utilizaremos únicamente para proporcionar el producto de transporte aéreo de pasajeros contratado, dar seguimiento a tu reservación, proporcionar los productos o servicios adicionales contratados, realizar encuestas del producto contratado, realizar gestiones de facturación, cobranza y recuperación de adeudo, aclaraciones con el pago o servicio contratado, enviar notificaciones o avisos sobre el servicio o productos contratados, atender solicitudes o reclamaciones sobre el servicio o productos contratados, enviar información de las promociones y productos adicionales que nosotros o nuestros socios comerciales ofrecemos y/o dar cumplimiento a la regulación aplicable. Para conocer cómo ejercer tus derechos ARCO, consulta los Avisos de Privacidad completos aplicables en nuestro sitio web www.volaris.com

JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN

El Cliente, independientemente de cuál sea su nacionalidad o el origen y destino del vuelo, acepta someterse a las leyes y los tribunales competentes, ya sean federales o locales con domicilio en la Ciudad de México, México, para dirimir cualquier clase de controversia con Volaris derivado de los presentes Términos y Condiciones, renunciado a cualquier otro fuero que, por sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa, pudiera corresponderle.

En caso de que la controversia se derive específicamente de la prestación del servicio de transporte aéreo regular de pasajeros y no de los presentes Términos y Condiciones y del Servicio al que hace referencia los mismo, la legislación y jurisdicción aplicable serán las establecidas en los contratos de transporte aéreo regular de pasajeros de la aerolínea que haya



operado el vuelo, los cuales se encuentran debidamente publicados en la información legal del sitio web www.volaris.com

MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Volaris se reserva el derecho de modificar en cualquier tiempo, total o parcialmente, los presentes Términos y Condiciones, por lo que, al momento de solicitar el Servicio de Cambio de Nombre, te sugerimos revisar los Términos y Condiciones vigentes.

Los Términos y Condiciones actualizados entrarán en vigor desde el momento de su publicación.

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 acatar en todo momento a lo expresado en el texto del presente documento.