¿Cómo cancelar mi vuelo?

Términos y condiciones Cancelar tu reservación

México

Para vuelos con origen en México, 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 tu vuelo está programado dentro de las 24 horas siguientes a tu compra, podrás cancelar tu viaje informando a Volaris al menos 3 horas antes de tu vuelo y no haber realizado la documentación del vuelo.

Al tratarse de vuelos con origen en México, en caso de que canceles tu reserva dentro de las 24 horas posteriores a la compra, podrás solicitar la devolución del monto pagado por concepto de Tarifa de Uso de Aeropuerto y/o derechos, ya sea en efectivo, transferencia bancaria, o crédito electrónico, a tu elección. En caso de que no canceles tu reserva en el plazo señalado en el presente párrafo, o no abordes tu vuelo por causas no imputables a Volaris o la aerolínea que opere, podrás solicitar, dentro de los treinta días siguientes a la fecha del vuelo no abordado, el reembolso del monto pagado en concepto de la Tarifa de Uso de Aeropuerto y/o derechos, el cual se realizará mediante la emisión de un crédito electrónico.

Estados Unidos

Para vuelos con origen o destino en los Estados Unidos, el cliente tiene derecho a solicitar la anulación 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 total de la reservación. Este apartado es aplicable, siempre y cuando (i) la compra se haya realizado en los canales oficiales de venta de Volaris y no a través de terceros; y (ii) la reservación se haya realizado con una antelación mínima de 7 días a la fecha de salida del vuelo. Todas las solicitudes de cancelación de reservaciones deberán ser realizadas por el Cliente a través del Centro de Atención Telefónica de Volaris. Aunque el Cliente tiene derecho a recibir el reembolso en la forma de pago original, el Cliente puede optar por aceptar el reembolso en crédito electrónico, si Volaris lo ofrece. El reembolso correspondiente a la forma de pago original se realizará de la siguiente manera: Para compras con tarjetas de crédito, dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes a la fecha en que se solicitó o determinó procedente el reembolso; para tarjetas de débito, transferencias bancarias y otros tipos de pago, dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se solicitó o determinó procedente el reembolso; o para crédito electrónico, será el plazo señalado en los términos y condiciones señalados al cliente al momento de la oferta.

América Central y del Sur

Guatemala

Para los vuelos con origen en Guatemala, cuando la compra haya sido realizada en nuestro sitio web o en la aplicación móvil, tienes derecho a ejercer tu derecho de retracto y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que le informes a Volaris dentro del plazo de 5 días hábiles 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 tu vuelo está programado dentro de las 24 horas siguientes a tu compra, podrás solicitar la devolución informando a Volaris al menos 3 horas antes de tu vuelo y no haber realizado la documentación del vuelo.

El Salvador

Para los vuelos con origen en El Salvador, cuando la compra haya sido realizada en nuestro sitio web o en la aplicación móvil, tienes derecho a ejercer tu derecho de retracto y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que le informes a Volaris dentro del plazo de 8 días hábiles 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 tu vuelo está programado dentro de las 24 horas siguientes a la compra, podrás solicitar la devolución informando a Volaris al menos 3 horas antes de tu vuelo y no haber realizado la documentación del vuelo.

Si la compra fue realizada en mostradores del aeropuerto, tienes derecho a ejercer tu derecho de desistimiento y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que le informes a Volaris hasta al menos 3 horas antes de tu vuelo 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. Debes tomar en cuenta que en este caso, se podrá aplicar una retención de hasta el 12% en concepto de gastos administrativos.

Honduras

Para los vuelos con origen en Honduras, cuando la compra haya sido realizada en nuestro sitio web o en la aplicación móvil, tienes derecho a ejercer tu derecho de revocación de aceptación y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que le informes a Volaris dentro del plazo de 5 días hábiles 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 tu vuelo está programado dentro de las 24 horas siguientes a tu compra, podrás solicitar la devolución informando a Volaris al menos 3 horas antes de tu vuelo y no haber realizado la documentación del vuelo.

Costa Rica

Para los vuelos con origen en Costa Rica, cuando la compra haya sido realizada en nuestro sitio web o en la aplicación móvil, tienes derecho a ejercer tu derecho de retracto y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que le informes a Volaris dentro del plazo de 8 días hábiles 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 tu vuelo está programado dentro de las 24 horas siguientes a tu compra, podrás solicitar la devolución informando a Volaris al menos 3 horas antes de tu vuelo y no haber realizado la documentación del vuelo.

Colombia

Para los vuelos con origen en Colombia, cuando la compra haya sido realizada en nuestro sitio web o en la aplicación móvil, tienes derecho a ejercer tu derecho de retracto y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que le informes a Volaris dentro del plazo de 5 días hábiles 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. En caso el caso anterior, si tu vuelo está programado dentro de las 24 horas siguientes a tu compra, podrás solicitar la devolución informando a Volaris al menos 3 horas antes de tu vuelo y no haber realizado la documentación del vuelo. Cuando la compra haya sido realizada en mostradores del aeropuerto, podrás ejercer tu derecho de desistimiento y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que le informes a Volaris hasta al menos 24 horas antes de tu vuelo 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. 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 efectuada será a favor de Volaris y no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales. Para más información sobre los derechos en Colombia, puedes visitar el siguiente enlace: cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/delretracto-y-del-desisitimeinto-para-colombia_q6.pdf

Perú

Para los vuelos con origen en Perú, cuando la compra haya sido realizada en nuestro sitio web, en la aplicación móvil o en mostradores del aeropuerto, tienes derecho a cancelar tu vuelo y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que le informes a Volaris hasta al menos 72 horas antes de tu vuelo 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. En estos casos, Volaris podrá retener una suma de dinero correspondiente al 10% del valor neto del billete o boleto en concepto de gastos administrativos. Lo dispuesto en el presente párrafo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales o no reembolsables, en cuyo caso el reembolso no procederá.

Beneficio de la tarifa Plus

Para cualquier segmento de vuelo adquirido mediante el pago de la Tarifa Plus, ya sea en Estados Unidos, México, Centroamérica o Sudamérica, usted podrá cancelar su vuelo y solicitar el reembolso de su boleto hasta 24 horas antes de la salida del primer vuelo programado en su reservación, siempre y cuando no haya realizado la documentación de su vuelo, ya sea de forma electrónica o en el aeropuerto, ni abordado alguno de los vuelos contemplados en la reservación; de lo contrario no procederá el reembolso. A efectos de lo dispuesto en este apartado, se le reembolsará el costo total del vuelo en la forma de pago original.
No aplica para reservas pagadas al 100% en voucher, en estado HOLD o saldo pendiente por pagar.

Información complementaria

Para efectos de lo señalado en los párrafos anteriores, usted podrá ejercer los derechos correspondientes y solicitar el reembolso o cambio del Boleto y/o Itinerario, únicamente levantando un ticket en la siguiente liga: tuexperiencia.volaris.com. Para más información, puedes llamar a nuestro Call Center a los siguientes números de teléfono:

- 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

También tendrás la opción de llevarlo a cabo en nuestros mostradores del aeropuerto, en cuyo caso el Jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto tomará tu solicitud para trasladarla a nuestro equipo de Atención al Cliente.

Para cualquiera de los casos, deberás proporcionar la información/documentación siguiente: Clave/Código de reservación, combinación alfanumérica correspondiente a tu reservación (conocida como PNR), nombre completo y correcto (tal como aparece en tu PNR) y correo electrónico que registraste al momento de realizar tu reservación. De manera adicional, te podrán ser requeridos otros documentos o información necesarios como por ejemplo copia de identificación oficial o datos de la cuenta bancaria a la que se te deba realizar la transferencia.

En caso de ser procedente tu devolución acorde a lo señalado en los presentes términos y condiciones, la devolución será realizada siempre a tu forma original de pago; salvo que tu medio de pago no lo permita, será requerido que, al momento de solicitar la devolución, nos proporciones los datos adicionales para realizar tu devolución por otro medio.

Una vez recibida la documentación necesaria para efectuar el reembolso, éste se efectuará en un plazo de 5 a 10 días hábiles, con excepción de reembolsos aplicables a vuelos con origen o destino en Estados Unidos, en cuyo caso se aplicarán los plazos indicados en dicho apartado de este documento.

Si compraste un boleto de ida y vuelta o con conexión y solicitas la devolución de uno de los segmentos de dicho boleto, pero quieres hacer uso de los segmentos subsecuentes, deberás avisar a Volaris que sí utilizarás el segmento subsecuente para que se te respete el embarque. Esto deberás informarlo en el mismo momento que solicites la devolución del segmento que no utilizarás. Asimismo, en los casos en que por causas atribuibles al pasajero se pierda un segmento del vuelo y se desee utilizar los segmentos subsecuentes, deberá informarse de ello a Volaris dentro de las 24 horas siguientes al segmento no abordado, para que se le respete el embarque en el segmento subsecuente.

Para que aplique cualquier tipo de devolución, no deberás de haber realizado tu documentación (check-in) para ninguno de los vuelos de reservación.