

Términos y Condiciones #CielitoLimpio para Clientes Volaris

Los presentes términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”) tienen por objeto reglamentar y establecer el alcance del programa denominado #CielitoLimpio (en lo sucesivo “CielitoLimpio”) ofrecido como un producto adicional para clientes de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V., Vuela El Salvador S.A. de C.V. y Vuela Aviación, S.A. (en lo sucesivo denominadas conjuntamente “Volaris”).

Los clientes Volaris que deseen comprar el producto adicional #CielitoLimpio podrán hacerlo bajo los presentes Términos y Condiciones, los cuales son leídos y aceptados por el cliente al momento de realizar la compra de #CielitoLimpio en los canales de venta.

Definiciones

Para efectos de la interpretación y aplicación de lo previsto en el presente documento, 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:

Aportación voluntaria: la compra voluntaria del cliente del producto adicional #CielitoLimpio para que Volaris adquiera créditos certificados de carbono certificados.

Beneficio: la oportunidad de los clientes para neutralizar parte de la huella ambiental de su vuelo en cuestión.

Clientes: las personas que hayan comprado un vuelo con Volaris y adquieran de manera voluntaria el producto adicional de #CielitoLimpio (“Cliente”).

Créditos certificados de carbono: una herramienta de financiamiento para respaldar proyectos de carbono que reducen las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), los cuales están certificados por organismos internacionales y, en el caso de Volaris, gestionados por MÉXICO2.

Proyecto de carbono: busca contribuir a la reducción de las emisiones de GEI mediante la captura, evitación y reducción de estas y puede ser generado por iniciativas de diferentes sectores y actividades, desde el sector energía, residuos hasta el sector forestal y agropecuario.

Programa de compra de créditos certificados de carbono #CielitoLimpio: programa de aportaciones voluntarias que permite a los Clientes comprar el producto adicional de #CielitoLimpio y reducir parte de la huella de carbono de sus viajes que a su vez se traduce en la reducción de emisiones de GEI Alcance 1 de Volaris.

Canales de Venta

La compra del producto adicional #CielitoLimpio únicamente se podrá realizar a través del sitio web de Volaris www.volaris.com, el call center y/o en los mostradores de los aeropuertos que opera Volaris.

Mecánicas de Compra de #CielitoLimpio

El Cliente únicamente podrá comprar el producto adicional de #CielitoLimpio cuando tenga una reservación de vuelo pagada, activa y antes del check-in del vuelo en cuestión.

Para la compra de #CielitoLimpio en el sitio web los Clientes deberán:

1. Comprar una reservación de vuelo con Volaris en sus plataformas oficiales y pagar con tarjeta de crédito o débito.
2. Una vez pagada la totalidad de la reservación, el Cliente podrá ingresar al sitio web www.volaris.com sección “Mis viajes”.
3. En la sección “Mis viajes” ingresar a la pestaña “Servicios adicionales” y agregar el producto adicional de #CielitoLimpio.
4. Pagar.

Para la compra de #CielitoLimpio en el Call Center los Clientes deberán:

1. Comprar una reservación de vuelo con Volaris en sus plataformas oficiales y pagar únicamente con tarjeta de crédito o débito.
2. Una vez pagada la totalidad de la reservación, el Cliente podrá llamar a los números oficiales de [Call Center](#) y seleccionar la opción de "Compra de Servicios Adicionales".
3. Agregar el producto adicional de #CielitoLimpio.
4. Pagar.

También el Cliente podrá comprar el producto adicional #CielitoLimpio a los agentes de servicio en los mostradores de Volaris en los aeropuertos en los que opera, los tipos de pago dependerán de las disposiciones de pago en los mostradores de Volaris.

Restricciones y Reglas de #CielitoLimpio

1. El precio de #CielitoLimpio únicamente se encuentra en pesos mexicanos (MXN). En caso de que el producto se quiera pagar en dólares estadounidense (USD), se tomará al tipo de cambio vigente de la fecha de compra.
2. El Cliente puede optar por dos tipos de modalidad de costo de conformidad con lo siguiente:
 - a) **Millas:** El costo es equivalente al total de las millas de recorrido del vuelo de la reservación del Cliente sobre la cual se añade el producto adicional en 3 rangos:

| Ruta | Precio en pesos mexicanos |
|----------------------------|---------------------------|
| Ruta corta (0-500 mi): | \$22 MXN |
| Ruta mediana (500-1000 mi) | \$32 MXN |
| Ruta larga (>1000 mi) | \$42 MXN |

- b) **Parcial:** El costo es fijo (\$22 MXN) y no equivalente a millas.

El Cliente puede revisar los costos* calculados por vuelo sencillo en la información publicada en sitio web de Volaris, sección productos adicionales:

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

3. No se permiten compras posteriores a la salida del vuelo.
4. El Cliente deberá pagar los impuestos correspondientes a la Aportación Voluntaria.
5. La compra de #CielitoLimpio es voluntaria y no condiciona de ninguna forma al Cliente para obtener otros servicios y productos de Volaris, tampoco condiciona el costo de otros servicios y productos de Volaris.
6. La compra de #CielitoLimpio no está disponible para vuelos en modalidad de código compartido y, para vuelos de grupos chárter, estará disponible a partir de 10 Clientes.

Certificado de Participación

Una vez que se adquiere #CielitoLimpio, se enviará un certificado simbólico al Cliente por su aportación voluntaria al correo electrónico registrado en la reserva, este certificado no tiene ninguna validez oficial ni es un certificado de adquisición de crédito de carbono.

Reembolso

Las siguientes reglas de cancelaciones son única y exclusivamente aplicables a #CielitoLimpio y a los presentes Términos y Condiciones. Respecto a otros productos y servicios de Volaris, se regirán por sus propias políticas y términos y condiciones que se encuentran en el sitio de web www.volaris.com.

En caso de cancelación de vuelo imputable a Volaris en la reservación relacionada a la compra de #CielitoLimpio que traiga como consecuencia que el Cliente cancele su reserva, será procedente el reembolso equivalente por el monto pagado por el Cliente por dicho producto adicional; sin embargo, si Volaris otorga un vuelo de protección al cancelado y el Cliente lo acepta, no será procedente el reembolso debido a que #CielitoLimpio será aplicable en el vuelo de protección. Si el Cliente no viaja en su reserva por razones imputables a este mismo, no será procedente el reembolso de la adquisición del producto #CielitoLimpio.

Además de lo establecido en otras partes del presente documento, el reembolso no será procedente en caso de que el Cliente desconozca el cargo realizado a su tarjeta bancaria, sea esta de crédito o débito.

Información de #CielitoLimpio

1. Volaris no comercializa, realiza publicidad o vende créditos certificados de carbono. #CielitoLimpio únicamente es un producto adicional para adquirir créditos certificados de carbono a un tercero (MEXICO2).
2. Volaris compensa únicamente las emisiones GEI de "Alcance 1" de la aerolínea.
3. Los créditos certificados de carbono se adquieren trimestralmente con las aportaciones voluntarias recaudadas en este periodo por la venta de #CielitoLimpio.
4. Los proyectos de carbono a los cuales se destinan los fondos asignados a la compra de créditos certificados de carbono por Volaris pueden variar de acuerdo con la disponibilidad del mercado de los créditos certificados de carbono determinado por MÉXICO2.
5. El Cliente puede encontrar información de los proyectos de carbono y programas a los que pueden destinarse las aportaciones en el sitio web de <https://www.mexico2.com.mx/>

Atención al Cliente

En caso de dudas o aclaraciones relacionadas a #CielitoLimpio, así como los presentes Términos y Condiciones, el Cliente podrá ponerse en contacto con el equipo de Volaris, a través de los mismos canales de venta mencionados anteriormente para la compra de dicho producto adicional.

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 Clientes, que sean consideradas como actividades vulnerables, Volaris compartirá los Datos Personales de los Clientes con las autoridades correspondientes, que será utilizada para la prevención, identificación, investigación y sanción de operaciones con recursos de procedencia ilícita y demás delitos relacionados con éstas.

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 Urb. Madre Selva III, Calle Llama del Bosque Poniente, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, nos comprometemos a proteger tu privacidad. Cuando recabamos tus datos personales a través del sitio web los utilizaremos únicamente para proporcionarte el producto de transporte aéreo de pasajeros contratado, dar seguimiento a tu reservación, proporcionarte los productos o servicios adicionales contratados, realizar encuestas del producto contratado, así como para que recibas por e-mail o teléfono información de las promociones y productos 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 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 te sugerimos revisar periódicamente los Canales de Venta de Volaris con la finalidad de conocer los Términos y Condiciones vigentes.

En caso de no estar de acuerdo con los Términos y Condiciones de #CielitoLimpio, el Cliente no está obligado a adquirir este producto como parte de su proceso de compra, por lo anterior, es totalmente voluntaria la adquisición del producto #CielitoLimpio.

Para adquirir el producto #CielitoLimpio a través de nuestros Canales de Venta aceptas que has leído, conoces y que estás de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones.

Liberación de Responsabilidades de Volaris

Los certificados globales de los créditos certificados de carbono que se adquieren con la aportación voluntaria al programa #CielitoLimpio son emitidos a Volaris por estándares de carbono reconocidos a nivel internacional y gestionados por MÉXICO2, siendo éste el responsable en todo momento del destino de los fondos y de que los certificados sean de proyectos de carbono válidos.

Volaris se reserva el derecho de suspender el producto adicional #CielitoLimpio a su absoluta discreción y en cualquier momento, sin previo aviso; este acuerdo estará sujeto a cualquier control legislativo u otro control regulatorio aplicable impuesto por los gobiernos estatales y federales existentes o futuros.

Prevención de Fraudes

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

Jurisdicción y Ley Aplicable

El Cliente acepta someterse a las leyes y los tribunales competentes, ya sean federales o locales con domicilio en la Ciudad de México, para dirimir cualquier controversia con Volaris derivado de los presentes Términos y Condiciones, renunciado cualquier otro fuero por sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra cause, pudiera corresponderles.

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 los mismos, debiéndose estar en todo momento a lo expresado en el texto del presente documento.