



Términos y Condiciones “Garantía Volaris de Puntualidad”

Los presentes términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”), tienen por objeto reglamentar y establecer los procedimientos aplicables al Beneficio denominado “**Garantía Volaris de Puntualidad**” (en adelante, el “Beneficio”), ofrecida, respectivamente y, de forma individual, por 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 a cada una de ellas se les denominará como “Volaris”).

Del Beneficio:

El presente Beneficio consiste en otorgar a los Pasajeros que adquieran los servicios de Transporte Aéreo que presta Volaris, en cualquiera de las rutas que opere (en lo sucesivo el “Transporte Aéreo”), cuyo vuelo aterrice en el aeropuerto de destino con una demora igual o mayor a 61 (sesenta y un) minutos a la hora de llegada establecida dentro de su itinerario. Un crédito electrónico equivalente a la cantidad equivalente a \$8,000.00 (ocho mil pesos 00/100, M.N.) si la compra fue realizada en pesos mexicanos o \$400.00 USD (cuatrocientos dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América), si la compra fue realizada en dólares americanos. Al crédito electrónico le serán aplicables los términos y condiciones que se indican en el apartado denominado “Del Crédito electrónico” señalado más adelante en el presente documento.

Definiciones:

Para efectos de la interpretación y aplicación de lo previsto en el presente documento, “Volaris” proporciona las siguientes definiciones, sin perjuicio de que las mismas sean utilizadas en singular o plural, masculino o femenino:

Pasajero: Es la persona física que adquiere los servicios de Transporte Aéreo de pasajeros, nacional o internacional que presta “VOLARIS”, en cualquiera de las rutas que opera.

Volaris: Se refiere de manera individual de acuerdo a la aerolínea que opere el vuelo a (i) Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V., (ii) Vuela Aviación, S.A. y (iii) Vuela El Salvador, S.A. de C.V.

Vuelo Nacional: Se refiere al vuelo que tiene como punto de origen y destino cualquier aeropuerto en donde Volaris presta el servicio de transporte aéreo y que se encuentra dentro del territorio de la República Mexicana.

Vuelo Internacional: Se refiere al vuelo que tiene como punto de destino un país distinto al del punto de origen en donde se inició dicho vuelo.

¿Quién puede participar?

Podrán participar todas aquellas personas físicas mexicanas o de otra nacionalidad que utilicen el servicio de Transporte Aéreo operado por Volaris, con un vuelo adquirido y pagado, cuyo vuelo aterrice en el aeropuerto de destino con una demora igual o mayor a 61 (sesenta y un) minutos a la hora de llegada establecida dentro de su itinerario.

Este Beneficio únicamente aplicará si adquiriste la reservación directamente a través de una plataforma oficial de Volaris, como son aplicación móvil (app), página web (www.volaris.com) o call center.

Este Beneficio no aplicará para las personas que hayan adquirido el servicio de transporte aéreo a través de una agencia de viajes o cualquier otro tercero, de igual forma, no aplicará en reservaciones adquiridas mediante código compartido, reservaciones y/o ventas grupales.

Vigencia del Beneficio:

El Beneficio tendrá una vigencia y será aplicable únicamente para vuelos programados y operados por Volaris del 1 de noviembre de 2024 al 30 de noviembre de 2024, independientemente de la fecha en la que se hayan adquirido los servicios de Transporte Aéreo.

De la Mecánica:

- a) Para poder acceder al Beneficio, tu reservación deberá ser adquirida a través de los canales de venta oficiales operados directamente por Volaris y la reservación deberá estar totalmente pagada.
- b) Para ser acreedor al Beneficio, el Pasajero deberá forzosamente abordar el vuelo (aún y cuando el pasajero haya realizado el procedimiento de check-in, documentado equipaje o incluso se haya presentado en sala de última espera, si el mismo no aborda el vuelo por cualquier motivo, no tendrá derecho al Beneficio).
- c) Si tu vuelo aterrizó en el aeropuerto de destino con una demora igual o mayor a 61 (sesenta y un) minutos de la hora establecida dentro del itinerario, serás acreedor a un crédito electrónico por un monto equivalente a la cantidad de \$8,000.00 (ocho mil pesos 00/100, M.N.) si la compra fue realizada en pesos mexicanos o \$400.00 USD (cuatrocientos dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América), si la compra fue realizada en dólares americanos. Al crédito electrónico le serán aplicables los términos y condiciones que se indican en el apartado denominado "Del Crédito electrónico" del presente documento.
- d) El crédito electrónico se compartirá al Pasajero mediante un proceso automatizado por medio del correo electrónico que éste registró al momento de realizar su reservación y compra, el cual será enviado dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la validación por parte de Volaris de la demora y por consiguiente la aplicación de la Garantía de Puntualidad.
- e) Serán nulos automáticamente y no tendrán derecho a reclamar el crédito electrónico, aquellas claves del crédito que presenten cualquier tipo de alteración o falsedad.
- f) El crédito electrónico no aplica para el pago de otros servicios que presta Volaris, sólo aplica para transporte aéreo de pasajeros en un vuelo sencillo, directo o en conexión, operado por Volaris.
- g) Tratándose de vuelos en conexión sólo se otorgará el Beneficio si la demora de 61 minutos o más se actualiza a la llegada del destino final o último segmento de la conexión, por lo que el pasajero únicamente recibirá UN crédito electrónico.
- h) Es responsabilidad del Pasajero contar con espacio suficiente en su correo y dar de alta como correo permitido la dirección de correo notificaciones@viaja.volaris.com, a efecto de que pueda recibir notificaciones respecto de su Beneficio, así como el correo de confirmación de su crédito electrónico.

Del crédito electrónico:

El crédito electrónico al que hace referencia el Beneficio, está sujeto a los siguientes términos y condiciones:

1. Dentro del correo electrónico que será enviado al cliente, dándole a conocer el Beneficio, se encontrará detallado el monto total del crédito electrónico a otorgar y su emisión estará condicionada a lo precisado en el presente documento. Dicho monto será el único que se podrá otorgar, por lo que no aplica, ni podrá ser reclamado ningún monto distinto.
2. El crédito electrónico únicamente será válido para adquirir un vuelo sencillo, directo o en conexión, en rutas operadas por Volaris conforme a los términos y condiciones que del mismo se detallan más adelante.
3. El Pasajero sólo podrá redimir el crédito electrónico para adquirir los servicios de Transporte Aéreo que presta Volaris a través de la página de Internet www.volaris.com; así como a través de la aplicación móvil o call center de Volaris.
4. El Pasajero deberá seleccionar como forma de pago "Crédito electrónico" e introducir la clave del crédito electrónico que le será proporcionada al correo electrónico que éste registró al momento de realizar su reservación y compra.
5. La redención del crédito electrónico no aplica en vuelos de código compartido, ni en reservaciones de grupos, ni en vuelos operados por otra aerolínea.
6. El monto del crédito electrónico otorgado aplica únicamente para el pago de la tarifa base en la adquisición de futuras reservaciones en rutas operadas por Volaris, por lo que no aplica para pago de TUA, impuestos, derechos, servicios adicionales u otros cargos, mismos que el Pasajero deberá cubrir con recursos propios. Es decir, únicamente podrá ser utilizado para la tarifa base del vuelo sencillo, directo o en conexión, a adquirir.
7. El crédito electrónico no es canjeable por dinero, productos o servicios distintos a los señalados en los presentes términos y condiciones, si la tarifa base es mayor al importe del crédito electrónico, el Pasajero deberá cubrir con recursos propios la diferencia faltante.
8. El crédito solo puede ser utilizado por una sola ocasión y su monto no es acumulable, por lo que, si existe un saldo remanente después de haberlo utilizado en una compra, el mismo se perderá de manera automática, por lo que no podrá ser utilizado para futuras compras.
9. Una vez aplicado el crédito electrónico, no podrá solicitarse su devolución o reintegro, ni se podrán realizar cambios, cancelaciones, ni devoluciones a la reservación o compra realizada con éste.
10. El Pasajero deberá redimir el crédito electrónico a partir de la recepción del correo electrónico con el Beneficio y dentro de los 180 (ciento ochenta) días naturales siguientes a la fecha de su recepción y únicamente podrá ser utilizado para volar en los periodos que se indican a continuación:

- Del 4 de noviembre de 2024 al 14 de noviembre de 2024

- Del 19 de noviembre de 2024 al 18 de diciembre de 2024
- Del 09 de enero de 2025 al 30 de enero de 2025
- Del 4 de febrero de 2025 al 13 de marzo de 2025
- Del 18 de marzo de 2025 al 10 de abril de 2025
- Del 29 de abril de 2025 al 30 de abril de 2025
- Del 06 de mayo de 2025 al 17 de julio de 2025
- Del 20 de agosto de 2025 al 31 de agosto de 2025.

11. Si el crédito no es utilizado dentro del periodo de vigencia señalado, el mismo perderá su validez y ya no podrá ser utilizado con posterioridad.
12. El crédito electrónico es personal e intransferible, por lo que sólo su titular podrá hacer uso de éste en reservaciones a su nombre.
13. El Pasajero acepta que Volaris podrá sin responsabilidad alguna cancelar cualquier reservación que se adquiriera con el crédito electrónico que infrinja las anteriores bases sin que el Pasajero tenga derecho a devolución del crédito electrónico.
14. Es responsabilidad del titular del crédito el destino y uso que le dé al mismo.

De las Restricciones:

- a) El presente Beneficio no aplica ni es acumulable con otras promociones, incluyendo, pero no limitando a “Garantía de Equipaje”.
- b) El Beneficio únicamente aplica durante la vigencia y con la mecánica descrita en el presente documento.
- c) El servicio de transporte aéreo de pasajeros que presta Volaris se sujeta a las Políticas, Términos y Condiciones publicadas en su página de internet www.volaris.com
- d) No tendrán derecho al Beneficio aquellos Pasajeros que, directa o indirectamente hayan alterado, incumplido o violado, las normas establecidas en estos Términos y Condiciones.

Atención a Clientes:

Para cualquier tipo de aclaración, el Cliente deberá contactarnos enviando un mensaje por medio de la plataforma de WhatsApp al número **+52 55 58 98 85 99**, a fin de que Volaris le indique el procedimiento que deberá seguir para poder levantar su aclaración.

Aviso de Privacidad:

En el sitio web www.volaris.com Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V., con dirección en Antonio Dovalí Jaime, número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México, México; de Vuela **Aviación**, S.A., con dirección en Parque Empresarial Aerocentro piso 2, Radial Francisco J. Orlich, Río Segundo, Alajuela, Costa Rica, C.P. 20109; y de Vuela El Salvador, S.A. de C.V., con dirección en Centro Profesional Madre Tierra, Edificio 10, Nivel 1, Boulevard Orden de Malta Sur, Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, Departamento de la Libertad (“Volaris”), nos comprometemos a proteger la privacidad de tus datos personales. Cuando recabamos tus datos personales a través dichos sitios web los utilizaremos únicamente para proporcionarte la información que brinda el “Beneficio”, aplicable al servicio de transporte aéreo de pasajeros que presta “Volaris”; asimismo dichos datos serán usados para dar seguimiento a tu reservación, proporcionarte los productos o servicios adicionales contratados, realizar encuestas del servicio contratado, así como para que recibas por e-mail o teléfono información del crédito electrónico otorgado con motivo del Beneficio, de las promociones y servicios adicionales que nosotros o nuestros socios comerciales ofrecemos. Para conocer cómo ejercer tus derechos sobre tus datos personales consulta el Aviso de Privacidad completo en nuestro sitio web www.volaris.com

Jurisdicción y Legislación:

Para resolver cualquier controversia o interpretación relacionada con los presentes términos y condiciones o con la utilización del Beneficio, el Pasajero y/o el Cliente independientemente del lugar de contratación del servicio de transporte aéreo operado por Volaris, se obliga y acepta someterse a la legislación y jurisdicción de los Tribunales competentes del país de donde inició el vuelo contratado, renunciando a cualquier otra legislación, fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles por sus domicilios presentes o futuros, por el lugar de contratación o por cualquier otra causa.

Para tal caso, se enlistan los países en donde opera Volaris y su jurisdicción aplicable:

- Si el vuelo inició en México aplica la legislación y jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México;



- Si el vuelo inició en Guatemala aplica la legislación y jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Guatemala;
- Si el vuelo inició en El Salvador aplica la legislación y jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de San Salvador;
- Si el vuelo inició en Honduras aplica la legislación y jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Tegucigalpa;
- Si el vuelo inició en Costa Rica aplica la legislación y jurisdicción de los tribunales competentes de San José;
- Si el vuelo inició en Colombia aplica la legislación y jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Bogotá;
- Si el vuelo inició en Perú aplica la legislación y jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Lima; y
- Si el vuelo inició en Estados Unidos aplica la legislación y jurisdicción de las autoridades reguladoras en materia de protección al consumidor.