

Términos y Condiciones de las Ofertas “Vende tu Boleto” o “Cambia tu Vuelo”

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”), tienen por objeto reglamentar y establecer los procedimientos aplicables a las Ofertas denominadas “Vende tu Boleto” o “Cambia tu Vuelo” (en lo sucesivo, cada una la “Oferta”, y conjuntamente las “Ofertas”), ofrecidas ya sea 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 aplicar voluntariamente a alguna de las Ofertas, podrán hacerlo bajo los presentes “Términos y Condiciones”, mismos que son aceptados por el Cliente al momento de solicitar la aplicación de alguna de las Ofertas a Volaris.

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:

Clientes: se refiere a la o las persona(s) que cuente(n) con una reserva vigente con Volaris, que hayan recibido una notificación de Cambia tu vuelo o Vende tu boleto según corresponda y soliciten hacer uso de alguna de las Ofertas de Cambia tu Vuelo o Vende tu Boleto. No aplica para Clientes que hayan adquirido un boleto en Código Compartido, reservación de Grupo y menores de edad que viajen sin un acompañante mayor de 18 años.

Correo de Confirmación: es el correo electrónico enviado por Volaris al Cliente luego de procesada su solicitud, mediante el cual Volaris acepta y confirma el Cambio de Vuelo o Venta de Boleto que el Cliente haya seleccionado de forma previa en alguna de las Ofertas.

Medios de Contacto Oficiales: las notificaciones de las Ofertas de “Vende tu Boleto” o “Cambia tu Vuelo” se realizarán al correo electrónico que haya registrado el Cliente al momento de la compra de su Vuelo Original, o bien, se dará a conocer al ingresar al apartado de “My trips” dentro del sitio web (www.volaris.com).

Vuelo Alternativo: se refiere a una opción de vuelo distinto al Vuelo Originalmente Contratado, que es notificado por Volaris mediante las Ofertas.

Vuelo Originalmente Contratado o Boleto: es el vuelo adquirido por el Cliente con Volaris de forma inicial, por el cual ha recibido una clave de reservación.

Los Clientes que deseen aplicar voluntariamente a alguna de las Ofertas podrán hacerlo bajo los presentes “Términos y Condiciones”, mismos que son aceptados por el Cliente al momento de solicitar la aplicación de la Oferta a Volaris.

Objeto de la oferta

1. Las Ofertas consisten en una notificación a través de los Medios de Contacto Oficiales realizada por Volaris a los Clientes la cual tiene por objeto brindarle al Cliente la posibilidad de solicitar alguna de las siguientes opciones:
 - a) **Vende tu Boleto.** Esta opción permite al Cliente, solicitar de manera voluntaria, vender su Boleto (Vuelo Originalmente Contratado y amparado en una Clave de Reservación) a Volaris por un voucher electrónico en los términos estipulados en este documento.

En la Oferta que corresponda a esta opción se indicará el Boleto que podrá ser vendido (Vuelo Originalmente Contratado), así como el monto del voucher electrónico que se otorgará a cambio del mismo.

- b) **Cambia tu vuelo.** Esta opción permite al Cliente, solicitar de manera voluntaria, el cambio de su Vuelo Originalmente Contratado sin costo, por alguno de los Vuelos Alternativos ofrecidos y comunicados por Volaris en la Oferta. Si el Cliente solicita el cambio de vuelo y recibe un Correo de Confirmación, el Cliente recibirá su itinerario actualizado conforme a la opción solicitada y se otorgará además un voucher electrónico en los términos estipulados en este documento.

En la Oferta que corresponda a esta opción se indicará el vuelo del Cliente respecto del cual podrá solicitar el cambio (Vuelo Originalmente Contratado) únicamente por alguno de los Vuelos Alternativos señalados dentro de la misma, así como el monto del voucher electrónico que se otorgará en caso de concretarse el cambio. Lo anterior conforme a los términos estipulados en este documento.

2. El Cliente podrá solicitar una u otra de las Ofertas antes indicadas que recibirá al correo electrónico que el mismo haya registrado al momento de la compra de su vuelo original, o bien, se dará a conocer al ingresar al apartado de "My trips" dentro del sitio web (www.volaris.com); al solicitar una de las Ofertas, queda sin efectos la otra.
3. Volaris se reserva, a su sola discreción, el derecho de efectuar propuestas para las Ofertas de "Vende tu boleto" y "Cambia tu Vuelo" así como de establecer el monto de voucher electrónico correspondiente para cada caso.
4. Las Ofertas antes señaladas se regirán conforme a lo siguiente.

Vende tu boleto

Si el Cliente solicita la Oferta de "Vende tu boleto", tendrá que tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

1. En caso de que, conforme a lo señalado en los presentes Términos y Condiciones, no sea procedente la venta del Boleto o no hubiera recibido el correspondiente Correo de Confirmación, el Cliente deberá abordar el Vuelo Originalmente Contratado conforme a su itinerario original. En este caso, el Cliente no tendrá derecho ni podrá reclamar el voucher electrónico anunciado e indicado en esta Oferta o alguna otra compensación; por lo cual, en caso de que el Cliente no aborde el Vuelo Originalmente Contratado, tal circunstancia será entera responsabilidad del Cliente, por lo que, no procederá ningún tipo de reembolso ni compensación.
2. Si el Vuelo Originalmente Contratado sufre alguna afectación por cualquier causa previo a que el Cliente reciba, en términos de lo señalado en los presentes Términos y Condiciones, el Correo de Confirmación indicando expresamente que la venta de su Boleto ha sido procedente, la Oferta "Vende Tu Boleto" dejará de ser válida y quedará sin efectos de forma inmediata, por lo que el Cliente será protegido, de acuerdo con las políticas vigentes de Volaris aplicables al Vuelo Originalmente Contratado.
3. El Cliente acepta que Volaris no será responsable de ningún tipo de gasto previo, posterior y/o adicional en los que el Cliente haya o pudiera incurrir a consecuencia de seleccionar la Oferta "Vende Tu Boleto" y que la misma haya sido confirmada, ya que, en su caso, la decisión del Cliente de seleccionar dicha Oferta fue voluntaria, informada y consentida. Esta decisión implica la renuncia a cualquier solicitud de cancelación y/o devolución para el Vuelo Originalmente Contratado.
4. En caso de que el Cliente: (i) reciba la Oferta "Vende tu Boleto", (ii) realice una solicitud para aplicar a la misma, y (iii) siempre que Volaris confirme que la venta de su Boleto es procedente mediante Correo de Confirmación, conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, los pasajeros que se encuentren registrados dentro de la clave de reservación recibirán, a cambio de su Vuelo Originalmente Contratado, un voucher electrónico por el monto señalado en la Oferta "Vende tu Boleto".
5. En caso de que la reserva incluya varios pasajeros, el monto total del voucher electrónico señalado en la Oferta será dividido entre cada uno de ellos, excluyendo infantes.

Cambia tu vuelo

Si el Cliente solicita la Oferta de "Cambia tu vuelo", tendrá que tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

1. En esta Oferta se indicarán los Vuelos Alternativos que el Cliente podrá solicitar para cambiar el Vuelo Originalmente Contratado.
2. Únicamente se podrá solicitar UNO de los Vuelos Alternativos anunciados en esta Oferta,
3. Los Vuelos Alternativos indicados en la Oferta de “Cambia tu vuelo” son los únicos vuelos aplicables a la misma. No aplica, ni podrá ser reclamado o seleccionado ningún otro vuelo Ofertado por Volaris por cualquier otro medio incluyendo su sitio web www.volaris.com y aplicación móvil oficial.
4. Los Vuelos Alternativos estarán sujetos a las mismas estipulaciones y condiciones que tenga el Vuelo Originalmente Contratado en relación con el servicio de transporte aéreo regular de pasajeros prestado por Volaris, conforme a la información legal publicada en el sitio web de www.volaris.com. Lo anterior, es reconocido y aceptado por el pasajero al momento de solicitar el “Cambio de vuelo” conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.
5. En caso de que, conforme a lo señalado en el presente documento, no sea procedente el “Cambio de vuelo” o no hubiera recibido el correspondiente Correo de Confirmación, el Cliente deberá abordar el Vuelo Originalmente Contratado conforme a su itinerario original. En este caso, el Cliente no tendrá derecho ni podrá reclamar alguno de los Vuelos Alternativos ni el voucher electrónico anunciados en esta Oferta o alguna otra compensación. En caso de que el Cliente no aborde su Vuelo Originalmente Contratado, tal circunstancia será entera responsabilidad del Cliente, por lo que, no procederá ningún tipo de reembolso ni compensación.
6. Si el Vuelo Originalmente Contratado sufre alguna afectación por cualquier causa previo a que el Cliente reciba, en términos de lo señalado en los presentes Términos y Condiciones, el Correo de Confirmación con expresa confirmación del cambio de su Vuelo Originalmente Contratado por alguno de los Vuelos Alternativos, la Oferta “Cambia Tu Vuelo” dejará de ser válida y quedará sin efectos de forma inmediata, por lo que el Cliente será protegido, de acuerdo con las políticas vigentes de Volaris aplicables al Vuelo Originalmente Contratado.
7. En caso de que haya sido confirmado, conforme a los presentes Términos y Condiciones, el cambio del Vuelo Originalmente Contratado por el Vuelo Alternativo seleccionado por el Cliente y el respectivo Vuelo Alternativo sufra alguna afectación imputable a Volaris, se le brindará al pasajero alternativas de protección de acuerdo con las políticas de compensación vigentes de Volaris aplicables al Vuelo Alternativo. En estos casos, el Cliente no podrá solicitar que se le sustituya el Vuelo Alternativo por el Vuelo Originalmente Contratado.
8. El Cliente acepta que Volaris no será responsable de ningún tipo de gasto previo, posterior y/o adicional en los que el Cliente haya o pudiera incurrir a consecuencia del Cambio de Vuelo, ya que la aceptación del mismo fue voluntaria, informada y consentida.
9. El Cliente acepta que si adquirió selección de asiento en su Vuelo Originalmente Contratado y dicho asiento no se encuentra disponible en el Vuelo Alternativo, este no podrá ser asignado en el Vuelo Alternativo, sin que por esto tenga derecho a reembolso o compensación alguna por tal concepto. Si lo requiere podrá adquirir nuevamente un asiento en el Vuelo Alternativo o se le asignará uno al momento de realizar su check in.
10. Derivado de la Confirmación de Cambio de Vuelo, la actualización de los servicios contratados con un tercero, tales como: hospedaje, alquiler de autos, actividades, paquetes, entre otros, es responsabilidad del Cliente por lo que, en todo momento, dichos servicios contratados con un tercero conservaran la fecha y las condiciones en que originalmente fueron contratados. En este caso, el Cliente no tendrá derecho a reembolso ni compensación alguna por tal motivo por parte de Volaris.
11. En caso de que el Cliente reciba la Oferta y solicite la opción de “Cambia tu vuelo”, y siempre que Volaris confirme, en términos de lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, mediante el envío de Correo de Confirmación que el cambio del Vuelo Originalmente Contratado por alguno de los Vuelos Alternativos es procedente, dicho cambio de vuelo aplicará para todos los pasajeros que se encuentren registrados dentro de la clave de reservación.

12. En caso de que la reserva incluya varios pasajeros, el monto total del voucher electrónico ofrecido será dividido entre cada uno de ellos, excluyendo infantes. Dicho voucher electrónico se encontrará sujeto a los términos y condiciones especificados en el presente documento.

Mecánica

1. Las Ofertas podrán ser enviadas por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. o Vuela Aviación, S.A. o Vuela El Salvador, S.A. de C.V., por lo que, para todos los efectos legales a que haya lugar, se considerará que la aerolínea titular de cada Oferta será aquella que opere el Vuelo Originalmente Contratado, en consecuencia, aquella aerolínea que no opere dicho vuelo no podrá ser responsable de ninguna manera respecto de la Oferta.
2. Las Ofertas serán enviadas por Volaris al correo electrónico que haya registrado el Cliente al momento de la compra de su vuelo original, o bien, se dará a conocer al ingresar al apartado de "My trips" dentro del sitio web (www.volaris.com) - Medios de Contacto Oficiales.
3. Únicamente podrán aplicar a las Ofertas aquellos Clientes que hayan recibido la notificación de esta por alguno de los Medios de Contacto Oficiales.
4. La notificación de cualquiera de las Ofertas por sí mismas no implican que la venta del Boleto o el cambio del Vuelo sean aplicables y por tanto válidos y exigibles. Para que la venta del Boleto o el cambio del Vuelo sean aplicables y por tanto válidos y exigibles, el Cliente debe: (i) haber recibido la notificación de una o ambas Ofertas a través de alguno de los Medios de Contacto Oficiales; (ii) solicitar, dentro del plazo señalado en el presente documento una de las dos Ofertas ("Vende tu Boleto" o "Cambia tu Vuelo") notificadas; y (iii) recibir el Correo de Confirmación por parte de Volaris indicando que ha sido procedente la Oferta solicitada por el Cliente de conformidad con lo señalado en los presentes Términos y Condiciones.
5. La vigencia de las Ofertas comenzará a surtir efectos a partir del momento en que el Cliente reciba la notificación de la misma en cualquiera de los Medios de Contacto Oficiales y hasta 8 horas antes de la salida del Vuelo Originalmente Contratado, por lo cual, el Cliente deberá solicitar dentro del periodo de tiempo antes señalado una de las dos opciones ("Vende tu Boleto" o "Cambia tu Vuelo") contenidas en cada Oferta. Transcurrido el plazo previamente señalado sin que el Cliente haya solicitado alguna de las dos, las Ofertas ya no se encontrarán disponibles, y por tanto ya no serán aplicables, válidas, ni exigibles.
6. Una vez que el Cliente, dentro del periodo de vigencia de cada Oferta ("Vende tu Boleto" o "Cambia tu Vuelo") y haya solicitado alguna de las mismas, recibirá por correo electrónico, en un término no mayor a tres horas, la confirmación de que ha sido procedente su solicitud con los detalles de la Oferta elegida.
7. En caso de que el Cliente haya solicitado una de las Ofertas ("Vende tu Boleto" o "Cambia tu Vuelo"), no podrá retirar o retractarse de su solicitud, debiendo en todo caso esperar la notificación por parte de Volaris en donde se confirme que su solicitud fue procedente dentro del término de tres horas previamente señalado.
8. En caso de que el Cliente no haya recibido dentro del término de tres horas alguna notificación por parte de Volaris confirmando la Oferta solicitada por este, el Cliente deberá abordar el Vuelo Originalmente Contratado.
9. En caso de que el Cliente haya recibido el Correo de Confirmación en donde se confirme la Oferta solicitada por éste, el Cliente no podrá retractarse de su solicitud, por lo que, su Vuelo Originalmente Contratado quedará sin efectos y no será procedente ningún reembolso ni compensación por dicho motivo.
10. En el Correo de Confirmación se verán reflejados los detalles de la Oferta solicitada por el Cliente. Si el Cliente solicitó la Oferta "Vende tu Boleto", el Correo de Confirmación incluirá detalle del monto del voucher electrónico que recibirá el Cliente. Si el Cliente solicitó la Oferta de "Cambia tu Vuelo", el Correo de Confirmación incluirá el itinerario actualizado conforme al Vuelo Alternativo solicitado por el Cliente (que sustituye al Vuelo Originalmente Contratado), en el que viajarán todos los pasajeros registrados dentro de la clave de reservación, así como el monto del voucher electrónico que recibirá el Cliente.

11. En caso de que el Cliente que recibió las Ofertas (“Vende tu Boleto” o “Cambia tu Vuelo”), solicite alguna de estas dos, y en la reservación viajen más personas, acepta que a todas esas personas también se les aplique la Oferta solicitada de acuerdo con los presentes términos y condiciones. Lo anterior solo en caso de que Volaris confirme la Oferta solicitada por el Cliente. Por lo que el Cliente al solicitar alguna de las dos Ofertas, reconoce que ha obtenido la conformidad y aceptación de los demás pasajeros y/o personas que viajen en la reservación para que se les aplique la Oferta solicitada.

Del voucher electrónico

El voucher electrónico al que hacen referencia las Ofertas se regirá conforme a lo siguiente:

1. Dentro de las Ofertas se encontrará detallado el monto del voucher electrónico a otorgar en cada una de las opciones de la misma y el cual se emitirá solo si se cumple lo señalado dentro del apartado “MECÁNICA” del presente documento.
2. En caso de que dentro de la clave de reservación del Vuelo Originalmente Contratado se encuentren registrados más de un pasajero, el monto total del voucher electrónico señalado en la Oferta respectiva será dividido en partes iguales para cada uno de los pasajeros.

El monto del voucher electrónico que le corresponderá a cada uno de los pasajeros será el que resulte de dividir el monto total señalado en la Oferta seleccionada por el Cliente, entre el número de pasajeros registrados en la clave de reservación del Vuelo Originalmente Contratado. El monto del voucher electrónico que le corresponderá a cada pasajero, conforme a lo antes señalado, será el único que se podrá otorgar, por lo que no aplica, ni podrá ser reclamado ningún monto distinto.

3. El voucher electrónico anunciado en las Ofertas y que sea emitido a favor de cada pasajero, conforme a lo señalado en el presente documento, tiene las siguientes características y está sujeto a los siguientes términos y condiciones:

El monto del voucher electrónico otorgado aplica para el pago de la tarifa base, TUA e impuestos en la adquisición de futuras reservaciones en rutas operadas por Volaris, no aplica para pago de servicios adicionales u otros cargos, mismos que el cliente deberá cubrir con recursos propios; es personal e intransferible, por lo que solo su titular podrá hacer uso de este en reservaciones a su nombre. El voucher electrónico tendrá una vigencia de 180 días naturales a partir de su emisión para reservar y volar, si el voucher no es utilizado dentro del periodo de vigencia señalado, el mismo perderá su validez y ya no podrá ser utilizado; dicho voucher electrónico no es canjeable por dinero, productos o servicios distintos a los señalados en los presentes términos y condiciones, si la tarifa total es mayor al importe del voucher electrónico, el cliente deberá cubrir con recursos propios la diferencia faltante; el voucher 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 no podrá ser utilizado para futuras compras. Una vez aplicado el voucher electrónico, no podrá solicitarse su devolución o reintegro, ni se podrán realizar cambios, cancelaciones, ni devoluciones a la reservación o compra realizada con este. El voucher electrónico no es acumulable con otras promociones u otros créditos/vouchers electrónicos por lo que solo se podrá utilizar un sólo voucher electrónico al adquirir una reservación, el voucher electrónico será emitido de acuerdo con la moneda con la que se pagó la reservación y podrá hacerse válido únicamente a través de la página web (volaris.com), aplicación oficial de Volaris o de nuestro Call Center (Llama desde 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). El cliente acepta que Volaris podrá sin responsabilidad alguna cancelar cualquier reservación que se adquiera con el voucher electrónico que infrinja las anteriores bases sin que el cliente tenga derecho a devolución del voucher electrónico. Es responsabilidad del titular del voucher electrónico el destino y uso que le dé al mismo.

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, para dirimir cualquier 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 de pasajeros y no de los presentes **Términos y Condiciones de las Ofertas “Vende tu Boleto” o “Cambia tu Vuelo”**, la legislación y jurisdicción aplicable serán las establecidas en los contratos de transporte aéreo 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.

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

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*.

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.