







Términos y Condiciones Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros

El presente documento establece los términos y condiciones (en adelante, "Términos y Condiciones") por los que se reglamentan y establecen los procedimientos y políticas aplicables a la operación de los siguientes vuelos: (i) entre países de Centroamérica (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, etc.), (ii) entre países de Centroamérica y los Estados Unidos Mexicanos y, (iii) entre países de Centroamérica y los Estados Unidos de América operados por Vuela Aviación, S.A., incluyendo sus operaciones interlineales.

Canales de Venta:

Existen varios canales de venta a través de los cuales nuestros clientes pueden adquirir los servicios de transporte aéreo y demás servicios adicionales. Los vuelos podrán ser adquiridos a través de los siguientes canales:

1. Call Center, centro de atención telefónica:

-  01 (55) 1102-8000
-  1 855 VOLARIS (8652747)
-  502-2301-3939
-  506-4002-7462
-  503-2504-5540
-  505-2251-2198

2. Aeropuertos, nuestros clientes pueden realizar las compras de sus vuelos en la oficina de ventas o mostradores destinados al efecto en cualquiera de los aeropuertos donde Volaris tiene presencia.

3. Página de Internet, a través del sitio web www.volaris.com, nuestros clientes podrán adquirir sus boletos de avión además de contar con la facilidad de administrar su viaje y realizar check-in.

4. App Volaris, por medio de la app para dispositivos móviles Android, IOS y Windows, nuestros clientes podrán adquirir boletos, administrar su vuelo y hacer check-in.

Servicios Adicionales:

Para consultar los servicios con costo adicional y que de manera opcional pueden ser adquiridos por nuestros clientes, visita el sitio web www.volaris.com

Notificaciones a nuestros clientes sobre demoras, cancelaciones y desvíos conocidos

En cuanto se tenga conocimiento de demoras, cancelaciones y desvíos en cualquiera de los vuelos programados, se brindará a nuestros clientes información oportuna sobre estas eventualidades por los siguientes medios: vía telefónica, correo electrónico, en aeropuertos, en la puerta de abordaje, módulos de

atención al pasajero y en letreros controlados por el aeropuerto (donde sea permitido), por medio de nuestra tripulación y asesores de servicio en aeropuerto y en nuestro sitio web.

Cuando se produzca una modificación en el itinerario, Volaris informará sobre ello a sus clientes dentro de los 30 (treinta) minutos siguientes al momento en que se tenga conocimiento de la modificación.

Sugerencia: Al momento de realizar reservaciones, es importante que nuestros clientes suministren todos los datos de contacto que les sean solicitados y de forma correcta, de manera que puedan ser contactados de forma oportuna en caso de una eventualidad.

Documentación (Check-in):

Nuestros clientes deberán realizar el proceso de documentación vía electrónica mediante el sitio web www.volaris.com, el App de Volaris, o bien, en los kioscos o mostradores en aeropuerto. Los tiempos de documentación para vuelos internacionales pueden ser consultados en www.volaris.com.

Nuestros clientes deberán arribar al aeropuerto donde partirá el vuelo de origen con el tiempo de antelación que les fue especificado al momento de comprar su boleto(s) y deberán portar consigo la documentación necesaria para identificarse, misma que deberá cumplir con los requisitos migratorios vigentes del país de su destino al momento de realizar su vuelo así como del país donde se realice el segmento intermedio.

El check-in del cliente deberá realizarse en alguna de las siguientes modalidades:

Ciente con pase de abordar y equipaje permitido.

Aplica para clientes que hubieren impreso su pase de abordar o lo obtuvieron de manera electrónica en la App Volaris, dentro de los tiempos y cumpliendo con las formas especificadas en www.volaris.com

Adicional a su pase abordar, nuestros clientes deberán imprimir con anterioridad la etiqueta de su equipaje permitido y/o haber realizado opcionalmente la compra de servicios adicionales. Cuando el equipaje no cumpla con las especificaciones de pesos y dimensiones contenidos en la política para el transporte de equipaje sin costo (www.volaris.com) nuestros clientes serán dirigidos a la zona de clientes para la adquisición opcional de servicios adicionales en caso de que deseen llevar un equipaje mayor al incluido sin costo en su boleto.

Ciente sin pase de abordar.

Los clientes que no cuentan con su pase de abordar impreso deberán imprimirlo en los módulos destinados a dicho fin o podrán adquirir el servicio adicional de atención personalizada.

NOTA: En la estación de San José, Costa Rica, se verificará el pago previo del impuesto de salida de dicho país antes de que nuestros clientes realicen el check-in. En caso de menores de edad nacidos en Costa Rica, éstos serán dirigidos al módulo de la autoridad de migración.

Abordaje:

Los pasajeros deberán presentarse a la sala de última espera con la anticipación señalada a efectos de llevar a cabo el proceso de documentación y seguir las indicaciones del personal de la aerolínea previas al abordaje.

I) Restricciones al abordaje

Volaris tendrá el derecho de negar la transportación a personas y/o su equipaje cuando, de conformidad con las normas aplicables, justificadamente determine que ello podría implicar un riesgo o peligro, o bien, que la transportación de dichas personas, equipajes y/o pertenencias se encuentren prohibidas por disposiciones o restricciones legales aplicables. Con este fin, Volaris podrá revisar a las personas, sus equipajes y/o pertenencias que se llevarán a bordo de la aeronave en los términos previstos por las disposiciones legales aplicables.

II) Personas con servicios especiales:

Los pasajeros con discapacidad, tienen derecho a ser transportados de conformidad con las medidas de seguridad operacional correspondientes y a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis o cualquier otro instrumento, siempre y cuando hagan uso de dicho instrumento de manera personal y esté directamente asociado con su discapacidad. En vuelos internacionales se cumplirá con los límites fijados en los tratados internacionales.

Aquellos pasajeros que requieran de un tanque de oxígeno médico deberán dar aviso a la Aerolínea con por lo menos 72 (setenta y dos) horas de anticipación a la hora de salida programada del vuelo. Aquellos pasajeros que requieran el uso de un ventilador, respirador, máquina de presión positiva continua en las vías respiratorias o concentrador de oxígeno portátil propio deberán dar aviso a la Aerolínea con por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la salida programada del vuelo.

Mujeres embarazadas

Las mujeres embarazadas que sean clientes de Volaris pueden viajar sin ninguna restricción en cualquiera de las rutas operadas por la aerolínea. Sin embargo, al superar las 28 (veintiocho) semanas de embarazo o cuando la pasajera se encuentre dentro de los 7 (siete) días posteriores al parto, deberá presentar un certificado médico que deberá cumplir con las condiciones de aceptación así como con las restricciones descritas en las políticas, términos y condiciones de Volaris publicadas en www.volaris.com.

Personas con obesidad

Los clientes que requieran utilizar dos asientos por obesidad, se les deberá asignar asientos que no estén ubicados en salidas de emergencia, primera fila o que tengan mesas de servicio en el descansa brazos. De igual manera, el personal de servicio al cliente deberá facilitarles el uso de extensiones de cinturón certificadas para ese propósito.

Cientes enfermos

A los clientes cuyo estado de salud no permita viajar, serán admitidos siempre que presenten un certificado médico y que su estado no presente ningún riesgo para la seguridad del vuelo, otros clientes o de la tripulación.

Cientes con discapacidad

Las personas con discapacidad y/o movilidad reducida pueden viajar sin necesidad de presentar comprobantes médicos o de firmar cartas responsivas u otros formatos o requerimientos especiales, salvo en los casos en que el pasajero:

- a) Viaje en camilla o incubadora.
- b) Necesite oxígeno médico durante el viaje.
- c) Presente alguna de las condiciones médicas consideradas como contraindicaciones para volar, según la Organización Mundial de la Salud (OMS). En estos casos, el pasajero deberá presentar un certificado médico de aptitud para volar.
- e) Cuando la capacidad intelectual o psicosocial de la persona no le permita desenvolverse y seguir instrucciones sin asistencia.

Las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, tienen derecho a viajar con un perro guía o un animal de servicio en cabina de pasajeros, sin cargo extra, presentando el certificado correspondiente que así lo avale.

Las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida deben ser ubicadas, de acuerdo a disponibilidad, en los asientos más próximos a las puertas de abordaje acorde a las medidas de seguridad de la Aerolínea.

Las sillas de ruedas se documentarán como equipaje, sin costo adicional al pasajero. En caso de que la persona con discapacidad y/o movilidad reducida quiera documentar una silla adicional, lo podrá hacer como parte de su franquicia de equipaje o pagando los cargos correspondientes por equipaje adicional.

La documentación de las sillas de ruedas con batería húmeda se sujetará a la normatividad vigente.

Cientes con impedimentos visuales, auditivos y/o vocales

Los clientes sordos, mudos o con debilidades visuales o auditivas deberán cumplir con lo siguiente: -en caso de viajar solos, deberán solicitar oportunamente la atención necesaria por parte de servicio al cliente. – En caso de viajar con un perro lazarillo, deberán aportar los documentos que lo certifiquen como animal de servicio ya que no será suficiente con la palabra del cliente. También deberán presentar la documentación necesaria para el tránsito e ingreso del perro lazarillo al país de destino y países de segmento intermedio así como cumplir con las regulaciones aplicables de higiene y seguridad.

Clientes con movilidad reducida

Se consideran clientes con movilidad reducida aquellos que utilicen alguna asistencia especial como sillas de ruedas, muletas o clientes con algún impedimento físico o médico. Los clientes que presenten alguna de estas condiciones deberán viajar, de preferencia, en la fila uno de la aeronave y al lado de la ventana.

Clientes con requerimientos de oxígeno médico

Los clientes que así lo requieran, podrán transportar consigo un concentrador de oxígeno portátil bajo las condiciones y con las especificaciones contenidas en las políticas, términos y condiciones publicados en www.volaris.com.

Clientes inadmisibles y deportados

Los clientes inadmisibles son aquellos que viajan con Volaris y por algún motivo les es negado el acceso al país de destino por la autoridad de migración. Los clientes deportados son los que después de permanecer en un país diferente al de su nacionalidad son remitidos a su país por irregularidades en su estado o documentación migratoria. En este caso, las autoridades migratorias deberán elaborar la documentación migratoria y escoltar a los clientes inadmisibles o deportados.

Volaris llevará a cabo una revisión de los documentos migratorios de los clientes. En caso de que los mismos no cumplan con los requisitos legales vigentes, Volaris podrá negar el abordaje al cliente de que se trate.

Si por cualquier causa el cliente es declarado inadmisibles en el país de destino, Volaris, aplicando la legislación aplicable que corresponda, regresará a dicho cliente al país donde se originó el vuelo.

Transporte de prisioneros

Volaris admitirá prisioneros para su transporte siempre que sean escoltados por representantes de una autoridad con competencia y capacidad técnica para ello. No podrá viajar más de un prisionero por vuelo y no será admitido si hay algún cliente inadmisibles o deportado en el mismo vuelo.

Clientes con arma de fuego

En vuelos con Operaciones Interlinea no se permitirá la documentación ni portación de armas de fuego bajo ninguna circunstancia ya que, de acuerdo con la documentación establecida, los clientes únicamente podrán documentar un arma en vuelos de destino inmediato.

Equipaje

La política de equipaje es diferente de acuerdo a la ruta de vuelo. La tarifa incluye, sin costo, el transporte del equipaje de nuestros clientes, de conformidad con lo siguiente:

A) Para vuelos en rutas de Estados Unidos, Puerto Rico y Centroamérica:

B.1 Tarifa Limpia + Equipaje: Mediante el pago de esta tarifa, puedes transportar hasta:

Una Maleta documentada de máximo 25 Kg y 158 cm lineales totales

Hasta 2 piezas de equipaje de mano de cuando menos 57 x 40 x 33 cm que pesen un máximo de 10 kg. entre ambas piezas.

A.2 Tarifa Limpia: Mediante el pago de esta tarifa, tienes derecho a transportar sin cargo adicional alguno:

Hasta 2 piezas de equipaje de mano de cuando menos 57 x 40 x 33 cm que pesen un máximo de 10 kg. entre ambas piezas.

A.3 Tarifa v.club: Mediante el pago de esta tarifa, tienes derecho a transportar sin cargo adicional alguno:

Hasta 2 piezas de equipaje de mano de cuando menos 57 x 40 x 33 cm que pesen un máximo de 10 kg. entre ambas piezas.

Recuerda que para tener acceso a esta tarifa menor, deberás contar previamente con la membresía v.club.

Para adquirir equipaje adicional a cualquiera de nuestras tarifas, ingresa a www.volaris.com o marca a Call Center. Consulta precios en la sección Tarifas de Servicios Adicionales en www.volaris.com, o bien llamando o Call Center.

B) Para Vuelos Interlineales:

La política de equipaje aplicable será de acuerdo a la tarifa y ruta elegida acorde a lo señalado en el inciso A) anterior. Para mayor información acerca de especificaciones y políticas de equipaje, sobre cargos adicionales por equipaje documentado consulta la sección Tarifas de Servicios Adicionales en www.volaris.com o marca a Call Center.

Responsabilidad de equipaje:

La responsabilidad derivada del daño o pérdida de equipaje, será únicamente de la aerolínea operante del tramo en el que se causó el daño o pérdida correspondiente.

Consulta el contrato de transporte aéreo de pasajeros para información acerca de la indemnización en caso de pérdida o daño de tu equipaje.

Demora de Vuelos:

En caso de demora de vuelos internacionales se estará a lo dispuesto en la legislación aplicable en el país del vuelo de origen que opera el tramo de que se trate.

Sobreventa o Cancelación de Vuelos:

Vuelos con origen en México y Centroamérica:

En caso de sobreventa o cancelación de vuelos (por causas imputables a la aerolínea) se estará a lo dispuesto

en la legislación aplicable en el país del vuelo de origen que opera el tramo de que se trate conforme a lo siguiente:

En caso de sobreventa o cancelación de vuelos (por causas imputables a la aerolínea) se estará a lo dispuesto en la legislación aplicable en el país del vuelo de origen que opera el tramo de que se trate conforme a lo siguiente:

Volaris informará de cualquier cambio que existan en tu itinerario, por los medios de contacto que hayas proporcionado tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad.

En el caso de sobreventa de vuelos, el concesionario o permisionario podrá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero. Tendrán prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

Para los casos de cancelación de vuelos, a elección del pasajero, se estará a lo siguiente:

I. Reintegrarle el precio del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.

II. Ofrecerle con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle como mínimo y sin cargo los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica (acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos) al punto de destino, alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del Aeropuerto o de la ciudad donde se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el Aeropuerto.

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo Pasajero hacia el destino respecto de la cual se denegó el embarque.

En los casos de las fracciones I y III anteriores la Aerolínea deberá cubrir además una indemnización al Pasajero afectado que no será inferior al 25% (veinticinco por ciento) del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje.

Para los vuelos con origen en los Estados Unidos de América/Puerto Rico se proporcionará a los Pasajeros transportación alterna y/o compensación en términos de lo dispuesto por la regulación emitida por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT).

Para los Vuelos Interlineales:

En caso de la Aerolínea Vendedora haya expedido Boletos que sobrepasen a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el Vuelo por causas imputables a dicha Aerolínea, acarreado como consecuencia la denegación del embarque al pasajero, ésta deberá, dependiendo de la legislación aplicable del punto de origen, adoptar las medidas necesarias para que, en lo posible, se mitigue los efectos de dicha denegación de embarque al Cliente afectado.

Los costos que se puedan generar con motivo de la denegación de embarque involuntaria, serán asumidos en su totalidad por la Aerolínea en cuyo tramo se haya presentado la sobreventa y/o cancelación de vuelo.

Cambios y Cancelaciones:

Los cambios de fechas de vuelo que no varíen el país de origen de la reservación original están permitidos hasta 4 (cuatro) horas antes del horario de salida del vuelo que nuestros clientes pretendan cambiar pagando el cargo por cambio correspondiente así como la diferencia tarifaria al momento de realizar el mismo.

Nuestros clientes pueden realizar su cambio de vuelo por medio de nuestro Call Center o a través de nuestra página de internet, App Volaris o en los mostradores de los diferentes aeropuertos en que opera Volaris. Los costos y políticas pueden ser consultados en www.volaris.com

Los cambios de nombre están permitidos, con costo adicional, hasta 4 (cuatro) horas antes del horario de salida del vuelo que pretendas cambiar pagando el cargo correspondiente. Los costos y políticas pueden ser consultados en www.volaris.com.

Los boletos no son reembolsables ni cancelables en aquellos casos en que el cliente (s) no aborde su vuelo o no realice su cambio con la anticipación señalada en los párrafos anteriores.

Para vuelos con origen/destino en Estados Unidos, Puerto Rico y Centroamérica las cancelaciones están permitidas si se cumplen los supuestos detallados a continuación:

Que el cliente hubiese contratado su vuelo con 7 días o más de anticipación a la fecha programada para la operación del mismo.

Que el cliente realice la cancelación dentro de las 24 horas siguientes a la compra del boleto.

Política de Servicios:

Los servicios que sean adquiridos, tales como el transporte aéreo regular de pasajeros, entre otros, están sujetos al contrato de servicio de transporte aéreo aplicable a la aerolínea que opere cada uno de los vuelos contratados, así como las políticas, términos y condiciones publicados en la página www.volaris.com, mismos que el cliente se obliga a consultar y conocer para la prestación de los servicios contratados.

Facturación:

La facturación de las compras realizadas a través del sitio www.volaris.com que contengan vuelos con origen en México, Estados Unidos de América/Puerto Rico, Centroamérica o en destinos contemplados en rutas interlineales serán emitidas por la aerolínea vendedora facturado de manera regular de acuerdo con los términos y condiciones vigentes de facturación electrónica publicados en www.volaris.com.

Aclaraciones:

En caso de cualquier duda o aclaración acerca de vuelos operados por Volaris, el cliente deberá enviar un correo electrónico a aclaraciones@volaris.com o bien comunicarse a cualquiera de las líneas de nuestro Call Center para atención telefónica.

Datos personales y Política de Privacidad:

Los datos brindados por el cliente a la aerolínea vendedora, serán compartidos a Volaris Costa Rica o Volaris según sea el caso con fines de documentación, control y registro de pasajeros del vuelo contratado por el cliente. El tratamiento de dicha información se realizará bajo las políticas aplicables y nuestro aviso de privacidad publicadas en el sitio web www.volaris.com

Volaris está comprometido con la protección de la privacidad de sus clientes. Todos los datos personales recabados a través del sitio web son utilizados únicamente para proporcionar el servicio de transporte aéreo de pasajeros contratado por nuestros clientes, dar seguimiento a las reservaciones, proporcionar los productos o servicios adicionales contratados, realizar encuestas del servicio contratado, así como para enviar a nuestros clientes, por e-mail o teléfono, información de las promociones y servicios adicionales que ofrece Volaris y/o sus socios comerciales. Para conocer cómo ejercer sus derechos de privacidad en la información consulta el Aviso de Privacidad completo en nuestro sitio web www.volaris.com

Si tienes alguna duda, comunícate con nosotros enviando un correo electrónico a aclaraciones@volaris.com.

Términos y Condiciones del Sitio Web:

Consulta los términos y condiciones de nuestra página web en www.volaris.com