

Términos y Condiciones Servicio de Transporte Aéreo Regular Internacional de Pasajeros


El presente documento establece los términos y condiciones (en adelante, "Términos y condiciones") teniendo por objeto reglamentar y establecer los procedimientos y políticas aplicables a la operación en vuelos desde y hacia Centroamérica y los Estados Unidos de América operados por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (en adelante, "Volaris" o la "Aerolínea"), sus operaciones interlineales y en código compartido.

Si adquirió un vuelo operado en código compartido, deberá consultar los términos y condiciones de transporte de nuestros socios de código compartido, disponibles en sus páginas de Internet. El transporte que proporcionamos bajo el contrato de Código Compartido con estos transportistas se identifica con un número de vuelo que incluye nuestro código designado de aerolínea "Y4".

Canales de Venta:

Existen varios canales de venta a través de los cuales el cliente puede 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. - el cliente puede realizar la compra de su vuelo 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, el cliente puede 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, el cliente puede 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 los clientes, visita el sitio web www.volaris.com.

Notificaciones a Clientes sobre demoras, cancelaciones y desvíos conocidos

Brindaremos a nuestros clientes información sobre demoras, cancelaciones y desvíos conocidos, por cualquier medio disponible, así como por los medios que hayas proporcionado, tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad: vía telefónica, correo electrónico, en aeropuertos, en la puerta de abordaje, módulos de atención al pasajero y en pantallas del aeropuerto (donde lo permita el aeropuerto), por medio de nuestra tripulación, asesores de servicio en aeropuerto y en nuestro sitio web.

Haremos todo lo posible por brindar a nuestros clientes información oportuna y precisa del vuelo con la mayor prontitud posible y en ningún caso mayor a 30 minutos después de conocer una modificación en el itinerario del vuelo.

Importante: Es importante brindar al momento de realizar una reservación todos los datos requeridos para que en caso de una eventualidad usted pueda ser contactado.

Documentación (Check-in):

El cliente deberá realizar el proceso de documentación (check-in), vía electrónica mediante el sitio web www.volaris.com, App Volaris, o bien en mostradores de nuestros diferentes aeropuertos.

El cliente deberá arribar al aeropuerto de su vuelo de origen con el tiempo de antelación que le fue especificado en el momento de la compra además de 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 el de el o los países donde se realicen los segmentos intermedios. Consulta tiempos de documentación en www.volaris.com.

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

I. Cliente con pase de abordar.

Para clientes que previo a su llegada al aeropuerto y dentro de los tiempos y formas especificados en www.volaris.com imprimieron su pase de abordar en línea o lo obtuvieron de manera electrónica en la App Volaris.

Adicional a su pase abordar, el cliente deberá imprimir con anterioridad la etiqueta de su equipaje permitido y/o haber realizado opcionalmente la compra de servicios adicionales. De no cumplir con las especificaciones de pesos y dimensiones contenidos en la política de equipaje para el transporte de equipaje sin costo (www.volaris.com) y que no haya adquirido el servicio de equipaje adicional será remitido 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.

II. Cliente 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 adquirirlo a través de la aplicación móvil o podrán adquirir el servicio adicional de atención personalizada.

NOTA. En la estación de San José Costa Rica, antes de realizar el check-in del cliente, se debe verificar que se haya realizado el pago correspondiente por el impuesto de salida y en el caso de que el cliente sea un menor nacido en Costa Rica, deberá ser dirigido al módulo de migración.

Si está viajando en un vuelo en código compartido, consulta los términos y condiciones de documentación de nuestros socios de código compartido.

Abordaje:

Los pasajeros deberán estar en la sala de última espera con la anticipación señalada al momento de realizar su documentación y seguir las indicaciones del personal de la aerolínea a efecto de realizar el mismo.

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 y medidas de seguridad 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 las disposiciones de 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; sin embargo, al superar el octavo mes de su embarazo (36 semanas) o se encuentren dentro de los siete días siguientes al parto, deberá presentar un certificado médico o un documento de liberación de responsabilidad firmado a favor de Volaris, 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.

No es responsabilidad de Volaris asegurarse que las mujeres embarazadas hayan consultado a su médico.

Personas de tamaño

Los clientes que requieran utilizar dos asientos por su tamaño podrán adquirir un asiento adicional. Dichos asientos no podrán estar ubicados en salidas de emergencia, primera fila o que tengan mesas de servicio en los descansabrazos. De igual manera, la tripulación deberá facilitarles el uso de extensiones de cinturón certificadas para ese propósito.

Clientes enfermos

A los clientes cuyo estado de salud nos les permita viajar, serán admitidos siempre que presenten un certificado médico que haya sido emitido no más de 5 días antes de la fecha de salida del vuelo y que su estado no presente ningún riesgo para la seguridad del vuelo, otros clientes o de la tripulación.

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. Los clientes deberán cumplir con los requerimientos para viajar con animales de servicio disponibles en www.volaris.com.

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 Norma Oficial Mexicana que regule el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea emitida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Animales de apoyo emocional o psiquiátrico:

Los pasajeros tienen derecho de viajar con perro de apoyo emocional o perro de servicio psiquiátrico en la cabina sin cargo adicional, sujeto a los requerimientos de documentación y limitaciones establecidas en leyes aplicables, así como estos términos y condiciones:

1. Los perros braquicéfalos no pueden viajar.
2. La edad de los perros debe ser superior a cuatro (4) meses.
3. Se puede negar el transporte si se determina que el perro está demasiado pesado, demasiado grande o presenta una amenaza directa a la salud y seguridad de otros.
4. Si desea viajar con un perro de apoyo emocional o servicio psiquiátrico, se debe proporcionar un aviso de 48 (cuarenta ocho) horas de anticipación a la salida del vuelo y presentar los siguientes documentos:
 - A. **Certificado de Salud** emitido por un veterinario con cédula o licencia profesional: Este certificado debe ser: (1) hoja membretada que contenga el número de cédula o licencia del veterinario; (2) la fecha de expedición deberá ser no menor a 5 días de la salida del vuelo; (3) deberá contener el nombre, apellido y dirección del pasajero; (4) deberá presentar declaración que el animal ha sido revisado antes del vuelo y que se encuentra clínicamente sano.
 - B. **Cartilla de vacunación** emitida por un veterinario con cédula o licencia profesional: Esta cartilla debe contener la siguiente información: (1) la vacuna contra la rabia debe haberse administrado con no más de un (1) año de antelación a la fecha del vuelo. Adicionalmente la vacuna no puede haberse administrado con menos de treinta (30) días antes de la fecha de vuelo. (2) el medicamento antiparasitario debe haber sido administrado con no más de seis (6) meses de anticipación a la fecha de vuelo.
 - C. **Carta membretada emitida por un profesional en salud mental** con cédula o licencia profesional: Esta carta debe constar– (1) número de cédula o licencia del profesional en salud mental; (2) que el pasajero tiene una discapacidad mental o emocional; (3) que el pasajero necesita un perro de apoyo

emocional o de servicio psiquiátrico (4) la fecha y tipo de la cédula o licencia profesional y el lugar donde ha sido emitida (5) la fecha de la carta no debe ser de más de (1) año antes de la fecha de vuelo.

Los perros de apoyo deben comportarse correctamente en público y seguir las instrucciones de su dueño. Para garantizar el comportamiento del perro, requerimos que el pasajero acuda a uno de nuestros mostradores, para vuelos nacionales por lo menos con tres (3) horas de anticipación de la salida de su vuelo, y para vuelos internacionales al menos cuatro (4) horas antes de la salida de su vuelo. Los perros de apoyo deben llevar su correa y permanecer bajo de control del pasajero. El pasajero debe afirmar que él o ella no tiene razón de creer que el perro de apoyo representa una amenaza a la salud y seguridad de otros y asume toda la responsabilidad por la seguridad, bienestar y conducta de su perro, incluyendo la interacción del animal con tripulación, con otros pasajeros y con los objetos de otros pasajeros, con los que pueda entrar en contacto el animal mientras está a bordo de la aeronave.

Los perros de apoyo deben estar sentados en los pies del cliente sin sobresalir en el pasillo, sin ocupar el espacio de pies de otros pasajeros y no pueden ocupar un asiento. Los pasajeros pueden usar una transportadora aprobada en la cabina para animales más pequeños, siempre y cuando la transportadora se ajuste debajo del asiento frente al pasajero. Se prohíbe usar asientos en las salidas de emergencia para los pasajeros con perro(s) de apoyo.

Clientes con impedimentos visuales, auditivos y/o vocales

Los pasajeros con impedimentos visuales, auditivos y/o vocales pueden viajar con un perro entrenado. A estos perros se les puede negar el transporte si se determina que el animal es demasiado pesado, demasiado grande o representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás.

Si desea viajar con un perro de servicio, también se le puede requerir que proporcione los siguientes documentos para tránsito y entrada al país de destino, junto con el cumplimiento con las otras normas aplicables de seguridad e higiene:

- A. **Certificado de Salud** emitido por un veterinario con cédula o licencia profesional: Este certificado debe ser: (1) hoja membretada que contenga el número de cédula o licencia del veterinario; (2) la fecha de expedición deberá ser no menor a 5 días de la salida del vuelo; (3) deberá contener el nombre, apellido y dirección del pasajero; (4) deberá presentar declaración que el animal ha sido revisado antes del vuelo y que se encuentra clínicamente sano.
- B. **Cartilla de vacunación** emitida por un veterinario con cédula o licencia profesional: Esta cartilla debe contener la siguiente información: (1) la vacuna contra la rabia debe haberse administrado con no más de un (1) año de antelación a la fecha del vuelo. Adicionalmente la vacuna no puede haberse administrado con menos de treinta (30) días antes de la fecha de vuelo. (2) el medicamento

antiparasitario debe haber sido administrado con no más de seis (6) meses de anticipación a la fecha de vuelo.

Cientes 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.

Cientes inadmisibles y deportados

Los clientes inadmisibles son los que viajan con Volaris y por algún motivo las autoridades de migración le niegan el acceso al país de destino. 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 inadmisibile en el país de destino, Volaris regresará a dicho cliente a su país de origen.

Transporte de prisioneros

Volaris admitirá prisioneros para su transporte siempre que sean escoltados por representantes de una autoridad federal o local. No podrá viajar más de un prisionero por vuelo y no será admitido si hay algún cliente inadmisibile o deportado en el mismo vuelo. No se transportarán prisioneros en vuelos interlineales o en código compartido.

Cientes con arma de fuego

En vuelos con operaciones interlineales o en código compartido no se permitirá la documentación ni portación de armas de fuego bajo ninguna circunstancia ya que, de acuerdo con la legislación aplicable, los clientes únicamente podrán documentar un arma en vuelos de destino inmediato.

Equipaje

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

A.1 Vuela Básica - Mediante el pago de esta alternativa, tú decides viajar sin equipaje (documentado y de mano), teniendo derecho a transportar sin cargo adicional, únicamente un objeto personal (que quepa debajo

del asiento frente a ti), cuyas medidas no excedan de 35 centímetros por 45 centímetros por 20 centímetros (35 x 45 x 20).

A.2 vuela Clásica - Mediante el pago de esta alternativa, tienes derecho a transportar, lo siguiente:

- Un objeto personal (que quepa debajo del asiento frente a ti) cuyas medidas no excedan de 35 centímetros por 45 centímetros por 20 centímetros.
- Una maleta de mano cuyas medidas no excedan de 55 centímetros por 40 centímetros por 25 centímetros y que no exceda de los 10 kg de peso.
- Una maleta documentada de máximo 25 kg y 158 cm lineales totales.

Adicionalmente y solo en esta alternativa (CLÁSICA), contarás con el beneficio de prioridad en el abordaje de la aeronave con respecto del resto de los pasajeros que no hayan adquirido este beneficio. Tendrán derecho de prioridad en el abordaje aquellos pasajeros con necesidades especiales y que viajen con niños menores de dos años.

A.3 vuela Plus - Mediante el pago de esta alternativa puedes transportar, sin cargo adicional lo siguiente:

- Dos maletas de mano cuyas medidas no excedan de 55 centímetros por 40 centímetros por 25 centímetros y que el peso no exceda de 10 kg entre ambas piezas. *
- Una maleta documentada de máximo 25 kg y 158 cm lineales totales.

Adicionalmente y solo en esta alternativa (PLUS), contarás con los siguientes beneficios sin cargo alguno: (i) Un objeto personal (que quepa debajo del asiento frente a ti), cuyas medidas no excedan de 35 centímetros por 45 centímetros por 20 centímetros (35 x 45 x 20). (ii)* 10 kilogramos adicionales en tu equipaje de mano por ambas piezas (por lo que en esta alternativa podrás transportar en total dos piezas de equipaje de mano con las dimensiones indicadas y que el peso de ambas piezas no exceda de 20 kilogramos). (iii) el derecho de prioridad en el abordaje de la aeronave con respecto del resto de los pasajeros que no hayan adquirido este beneficio. Tendrán derecho de prioridad en el abordaje aquellos pasajeros con necesidades especiales y que viajen con niños menores de dos años. (iv) el derecho de seleccionar sin costo alguno solo en el momento de la compra de tu boleto cualquier asiento de los denominados "regulares" o "estándar", no aplica para la selección de asientos identificados como "premium", "más espacio" o "salida rápida". (v) atención personalizada en la documentación de tu vuelo.

Nota importante: "Por disposición oficial de las autoridades de los Estados Unidos (Transportation Security Administration (TSA)), te informamos que en los vuelos con origen y destino en dicho país, únicamente está permitido acceder a filtros de seguridad hasta con dos equipajes de mano, por lo que te pedimos tomes las precauciones necesarias y con ello evites cualquier inconveniente".

A.4 v.club: Si previamente has contratado la membresía v.club y está se encuentra válida y vigente tienes la opción de contratar alguna de las siguientes alternativas para viajar:

a) v.club Básica - Mediante el pago de esta alternativa, tú decides viajar sin equipaje (documentado y de mano), teniendo derecho a transportar sin cargo adicional, únicamente un objeto personal (que quepa debajo del asiento frente a ti), cuyas medidas no excedan de 35 centímetros por 45 centímetros por 20 centímetros (35 x 45 x 20).

b) v.club Clásica - Mediante el pago de esta alternativa, tienes derecho a transportar, lo siguiente:

- Un objeto personal (que quepa debajo del asiento frente a ti), cuyas medidas no excedan de 35 centímetros por 45 centímetros por 20 centímetros (35 x 45 x 20).
- Una maleta de mano cuyas medidas no excedan de 55 centímetros por 40 centímetros por 25 centímetros (55 x 40 x 25) y que no exceda de los 10 kg de peso.
- Una maleta documentada de máximo 35 kg y 158 cm lineales totales.

Adicionalmente y solo en esta alternativa (CLÁSICA), contarás con el beneficio de prioridad en el abordaje de la aeronave con respecto del resto de los pasajeros que no hayan adquirido este beneficio. Tendrán derecho de prioridad en el abordaje aquellos pasajeros con necesidades especiales y que viajen con niños menores de dos años.

c) v.club Vuela Plus - Mediante el pago de esta alternativa, tienes derecho a transportar sin cargo adicional, lo siguiente:

- Dos maletas de mano cuyas medidas no excedan de 55 centímetros por 40 centímetros por 25 centímetros (55 x 40 x 25) y que el peso no exceda de 20 kg entre ambas piezas.
- Una maleta documentada de máximo 35 kg y 158 cm lineales totales.

Adicionalmente y solo en esta alternativa (PLUS), contarás con los siguientes beneficios sin cargo alguno: (i) Un objeto personal cuyas medidas no excedan de 35 centímetros de largo por 45 centímetros por 20 centímetros (35 x 45 x 20). (ii) el derecho de prioridad en el abordaje de la con respecto del resto de los pasajeros que no hayan adquirido este beneficio. Tendrán derecho de prioridad en el abordaje aquellos pasajeros con necesidades especiales y que viajen con niños menores de dos años. (iii) el derecho de seleccionar sin costo alguno solo en el momento de la compra de tu boleto cualquier asiento de los denominados "regulares" o "estándar", no aplica para la selección de asientos identificados como "premium", "más espacio" o "salida rápida". (vi) atención personalizada en la documentación de tu vuelo.

Nota importante: "Por disposición oficial de las autoridades de los Estados Unidos (Transportation Security Administration (TSA)), te informamos que en los vuelos con origen y destino en dicho país,

únicamente está permitido acceder a filtros de seguridad hasta con dos equipajes de mano, por lo que te pedimos tomes las precauciones necesarias y con ello evites cualquier inconveniente”.

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 nuestro Call Center.

C) Para vuelos en código compartido:

Las políticas de equipaje de la aerolínea con la que adquiriste el boleto (aerolínea vendedora) aplicarán a todo el itinerario en vuelos que se operen en código compartido.

Equipaje Adicional

Para adquirir equipaje adicional, al ya incluido en cualquiera de nuestras reservaciones, ingresa a www.volaris.com, marca a Call Center o en los módulos en aeropuertos. Consulta precios en la sección “Tarifas de Servicios Adicionales” en www.volaris.com.

Responsabilidad de equipaje:

La responsabilidad derivada del daño o pérdida de equipaje será únicamente de la aerolínea que opere el 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, misma que se sujetará a la legislación aplicable, así como a los dispuesto por los tratados internacionales.

Demora de Vuelos:

Respecto a vuelos con origen dentro de México, se estará a lo que señala la Ley de Aviación Civil y a las políticas de compensación de Volaris registradas ante la autoridad competente. Puedes consultarlas en la sección de Información legal en www.volaris.com.

En caso de demora de vuelos con origen fuera de México se estará a lo dispuesto en el Convenio de Montreal o bien, a la legislación aplicable en el país de origen de la aerolínea que opere el tramo de que se trate.

Sobreventas y cancelaciones de vuelo

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 de origen de la aerolínea que opere el tramo de que se trate conforme a lo siguiente:

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

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

Para los casos de cancelación de vuelos, el pasajero tendrá, a su elección, derecho 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 vuelos con origen en los Estados Unidos de América:

Para los vuelos con origen en los Estados Unidos de América se proporcionará a los pasajeros transportación alterna y/o compensación en términos de lo dispuesto por la regulación emitida por el *Department of Transportation* de los Estados Unidos (DOT).

Para los vuelos interlineales y en código compartido:

En caso de la aerolínea con quien compraste el boleto, 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:

I. Los boletos no son reembolsables, en caso de que no abordes tu vuelo o no realices un cambio con la anticipación señalada en párrafos antecedentes, a tu vuelo, así como el valor de mismo, se perderán sin responsabilidad alguna para las aerolíneas que operen.

II. Cambios de nombre están permitidos hasta 4 horas antes del horario de salida del vuelo que pretendas cambiar pagando el cargo correspondiente. Consulta costos y políticas en www.volaris.com o llama a Call Center.

III. Para Centroamérica, los cambios de fechas de vuelo que no varíen el país de origen de la reservación original están permitidos hasta 4 horas antes del horario de salida del vuelo que pretendas cambiar pagando el cargo por el cambio correspondiente, así como el pago por la diferencia de nivelación tarifaria al momento de realizar el mismo.

Realiza tu cambio de vuelo por medio de nuestro Call Center o a través de nuestra página de internet, App Volaris o a través de nuestros mostradores en los diferentes aeropuertos en que operamos. Consulta costos y políticas en www.volaris.com o llama a Call Center.

IV. Para vuelos con origen/destino directo a Estados Unidos, los cambios y cancelaciones están permitidas bajo los siguientes supuestos:

- Que hayas contratado tu vuelo con 7 días o más de anticipación a la fecha programada para la operación del mismo.
- Que realices tu cancelación dentro de las 24 horas siguientes a la compra de tu vuelo.
- En el caso de cambios de vuelo, deberás pagar el monto por la nivelación tarifaria que corresponda.

V. Si adquiriste un vuelo que sea operado en código compartido, consulta las políticas, términos y condiciones, las condiciones de cambios y políticas de cancelación de nuestros socios de código compartido.

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, 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 serán emitidas facturando de manera regular de acuerdo con los términos y condiciones vigentes de facturación electrónica publicados en www.volaris.com.

Si adquiriste un vuelo que sea operado en código compartido, la aerolínea con la que hayas adquirido el boleto será la responsable de la emisión de la factura correspondiente. Consulta el sitio web de nuestros socios de código compartido para más información.

Aclaraciones:

En caso de cualquier duda o aclaración acerca de vuelos operados por Volaris Costa Rica y Volaris, el cliente deberá enviar un correo electrónico a tuexperiencia@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 con quien hayas adquirido el boleto serán compartidos a Volaris Costa Rica, Volaris o con otras aerolíneas con quienes tengamos convenios de código compartido 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

Para conocer cómo ejercer tus derechos de privacidad (ARCO) consulta el Aviso de Privacidad completo en la sección de "Privacidad" en nuestro sitio web www.volaris.com.

Términos y Condiciones del Sitio Web:

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