

Los presentes términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”), tienen por objeto reglamentar y establecer los procedimientos aplicables a la participación de personas con registro en el programa de Lealtad SPIN PREMIA® (en lo sucesivo “Clientes/Usuarios”), que incluye la acumulación y redención de puntos Spin Premia (en lo sucesivo “Acumulación” “Redención”) a través de www.volaris.com y Volaris aplicación móvil (en lo sucesivo “Sitios”), ofrecidos por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (“Volaris”).

A partir del 11 de mayo de 2023, los Clientes/Usuarios podrán Acumular Puntos al realizar transacciones en los Sitios que Volaris ponga a disposición de los Clientes/Usuarios. Usted declara reconocer y aceptar los presentes “Términos y Condiciones” en los Sitios.

I. Registro en SPIN PREMIA

Para realizar su registro, deberán consultar los Términos y Condiciones del programa, así como aceptar el Aviso de Privacidad en: www.spinpremia.com.

II. Sitios

Las transacciones podrán realizarse a través de los canales de comercialización que Volaris tiene habilitados para sus Clientes y/o Usuarios, que de forma enunciativa más no limitativa son:

Digitales: a través de la página web www.volaris.com y aplicación móvil de Volaris.

III. Productos y Servicio participantes

Los Productos y Servicios participantes para la acumulación y/o redención de puntos, son los siguientes:

Productos Volaris y Servicios Volaris INCLUIDOS:	
Concepto	Descripción
Tarifa Base	Precio de servicio de transporte aéreo nacional y/o internacional.
Equipaje	Carry-on, maletas documentadas, equipaje deportivo y musical
Asientos	Costo asociado a la elección de un lugar específico dentro de la cabina.
Combos Volaris	Todos los conjuntos de productos específicos definidos por Volaris que se adquieren de una sola exhibición manera predeterminada.
Acompañamientos	Servicio especial que brinda asistencia a menores de 18 años y adultos mayores que viajen solos.
Mascotas	Servicio especial de transporte de mascotas abordado o en área de equipaje/carga.
v.club	Costo asociado con el acceso a la membresía que permite a los Clientes Volaris tener acceso a precios más bajos que disponibles en el público.

Productos Volaris y Servicios Volaris EXCLUIDOS:	
Concepto	Descripción
Servicio a bordo	Servicio de compraventa de alimentos, bebida y entretenimiento a bordo.
CBX	Servicio de cruce peatonal en el puente internacional que conecta el aeropuerto de Tijuana con San Diego.
Seguros	Cualquier servicio de protección que ofrece Volaris para algunos tipos de riesgo.
v.pass	Suscripción mensual que da como beneficio un vuelo doméstico al mes.

Membresía v.club stand-alone	Cargo recurrente asociado al acceso a la membresía que permite a los Clientes Volaris tener acceso a precios más bajos que disponibles en el público.
Exceso de peso y dimensión de equipaje	Costo asociado a los adicionales de peso y dimensión permitido.

IV. Mecánicas de acumulación de Puntos

Para Ganar/Acumular Puntos los Clientes/Usuarios deberán:

1. Ingresar a www.volaris.com o abrir la aplicación móvil de Volaris.
2. Realizar una reserva de vuelo.
3. Una vez confirmada y pagada la reservación, el Cliente/Usuario podrá visualizar en el sitio de confirmación un código QR y una liga con los que el Cliente/Usuario podrá acumular sus Puntos; en caso de que el Cliente/Usuario no haya realizado su acumulación también podrá encontrar la misma liga en su correo de confirmación para poder acumular de la siguiente forma:
 - a) Dispositivo móvil - dicho código QR/liga redirigirá al Cliente/Usuario a la aplicación "Spin Plus®" (en caso de aún no contar con la aplicación, se le redirigirá a su descarga en la tienda de aplicaciones de su dispositivo). Una vez dentro de la aplicación, y después de registrarse o iniciar sesión en su cuenta, se reflejarán la cantidad de Puntos correspondientes a acumular con estatus "En curso", en el entendido de que se acumularán en la Cuenta del Cliente/Usuario hasta en tanto el vuelo suceda.
 - b) Dispositivo fijo (computadora o laptop) - el Cliente/Usuario será redirigido a una página web en la que se le indicará abrir el enlace desde un dispositivo móvil.
4. Una vez que el Cliente/Usuario concluya su vuelo (vuelo de regreso en caso de viaje redondo), los Puntos cambiarán de estatus y se verán acumulados en el saldo de su cuenta en un lapso no mayor a 24 horas posteriores a la fecha de conclusión del vuelo.

Los Clientes/Usuarios podrán verificar el estatus de las transacciones de acumulación de Puntos desde la aplicación "Spin Plus", en la sección "Consulta tu historial", así como verificar el detalle de la transacción al dar clic en cualquiera de los movimientos mostrados en el historial de los Puntos ganados.

V. Restricciones y reglas de la acumulación de puntos

1. La acumulación se calcula sobre la tarifa base del vuelo y productos adicionales, sin considerar impuestos ni cualquier otro cargo aeroportuario.
2. La acumulación estará disponible solamente a través de la aplicación móvil Spin Plus descargable para dispositivos con sistema operativo Android (próximamente disponible para iOS y Huawei)
3. Las compras de productos realizadas posterior a la reservación de vuelo y servicios adicionales de transporte aéreo no serán elegibles para acumulación de Puntos.
4. La acumulación es de 1 Punto por cada \$10.00 (diez pesos 00/100 M.N) gastados en los Sitios indicados de Volaris.
5. En caso de utilizar Puntos como método de pago de la reservación, el monto pagado con Puntos no aplicará para acumulación de Puntos.
6. Las reservaciones de vuelo con tarifa "Hold Fare" (entiéndase por "Hold Fare" a aquellas tarifas que se pagan a plazos) no aplican para acumulación de Puntos.
7. Una vez concluido el vuelo, el Cliente/Usuario tiene un máximo de 2 días para utilizar el código QR y una liga para acumular los Puntos.

8. Si el Cliente/Usuario o Volaris realizan un cambio en la fecha del vuelo, el monto de los Puntos a acumular se reflejarán considerando la fecha original del mismo, no obstante, los Puntos se acumularán hasta la fecha en que el vuelo suceda.
9. En caso de que Volaris cancele el vuelo, y la liga de acreditación haya sido utilizada, los Puntos correspondientes al vuelo cancelado serán acumulados en la cuenta del Cliente/Usuario.
10. La acumulación de Puntos no aplica en los siguientes casos de cancelación de un vuelo:
 - a) En caso de cancelación voluntaria por parte del Cliente/Usuario, aunque la liga de acreditación haya sido utilizada.
 - b) En caso de que el Cliente/Usuario realice un contracargo del monto pagado.
 - c) En caso de cancelación por pago parcial.
11. La acumulación de Puntos no aplica en vuelos de código compartido u otras alianzas que Volaris tenga con otra aerolínea. Esto considera rutas nacionales e internacionales que cuenten con algún segmento del vuelo con esta característica siendo el itinerario completo no aplicable a acumulación de Puntos.
12. Para acumular Puntos es necesario que el Cliente/Usuario de Volaris esté registrado en SPIN PREMIA.
13. La acumulación de Puntos con Volaris está sujeta a los siguientes límites:

	Límite Diario	Límite Mensual
Puntos acumulados	3,000 Puntos	9,000 Puntos
Máximo de Puntos por transacción	3,000 Puntos	
Transacciones de acumulación	2	60

14. Los Clientes/Usuarios con cuentas suspendidas o canceladas, no podrán acumular Puntos por sus transacciones.
15. Compras a través de agencias, terceros o módulos de venta, no aplican para acumulación de Puntos.
16. La acumulación sólo aplicará para compras realizadas en MXN pesos mexicanos o USD dólares, cualquier compra realizada con otra moneda no será aplicable. La acumulación de Puntos para compras realizadas en USD dólares se calculará utilizando el tipo de cambio de la fecha de compra, el cual podrá ser consultado en el sitio web: <https://site.volaris.com/muestratipocambio/>.
17. Sólo será posible la acumulación al usar como método de pago Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito. Cualquier compra realizada con Paypal, servicio de pago en línea, efectivo, Invex wallet y/o voucher no serán aplicables para acumulación.
18. En caso de acumulación por correo electrónico, esta solo se podrá realizar para vuelos nacionales

A partir del **11 de mayo de 2023**, los Clientes/Usuarios SPIN PREMIA, en lo sucesivo referidos como los “Clientes/Usuarios”, podrán Redimir Puntos al realizar transacciones en los canales de comercialización (en adelante “los Canales”) que SPIN PREMIA ponga a disposición de los Clientes/Usuarios.

VI. Mecánica de Uso/Redención de Puntos

Los Clientes/Usuarios de SPIN PREMIA podrán redimir los Puntos acumulados mediante las transacciones realizadas con cualquiera de los aliados participantes en el Programa, para adquirir créditos electrónicos/Vouchers válidos para su uso en los canales digitales (sitio web y app) de Volaris. Para Usar/Redimir Puntos con Volaris, los Clientes/Usuarios deberán:

1. Ingresar a la aplicación móvil “Spin Plus”.

2. Ingresar a la sección “Beneficios”.
3. Seleccionar la opción “Cambia tus puntos”.
4. Seleccionar la opción: “Crear certificado de regalo”.
5. Elegir la opción de “Volaris”.
6. Seleccionar la cantidad de Puntos a usar/redimir y elegir “Continuar”.
7. Seleccionar la opción “Confirmar” para realizar la redención de Puntos.
8. El Cliente/Usuario obtendrá un crédito electrónico/Voucher con un código alfanumérico, que podrá utilizar como método de pago para una reserva en los Canales digitales de Volaris.

Los Clientes/Usuarios podrán verificar el estatus de las transacciones de sus Puntos desde la app “Spin Plus”, en la sección “Consulta tu historial”, así como verificar el detalle de la transacción al dar clic en cualquiera de los movimientos mostrados en el historial de los puntos usados.

Para hacer uso del crédito electrónico/Voucher, el Cliente/Usuario deberá:

1. Ingresar a www.volaris.com o abrir la aplicación móvil de Volaris.
2. Realizar una reserva de vuelo.
3. En la pantalla de “Selecciona tu forma de pago”, elegir “Crédito electrónico/Voucher”.
4. Ingresar el código alfanumérico en el campo correspondiente y elegir la opción “Activar”.
5. El Cliente/Usuario podrá pagar, en su caso, el restante de la reservación con otro método de pago autorizado por Volaris.

VII. Restricciones y reglas de redención de puntos

1. El crédito electrónico/Voucher es válido únicamente como método de pago en los Sitios digitales de Volaris y se podrá utilizar para pagar, de manera total o parcial, la tarifa base de una reservación de vuelo y productos adicionales, sin considerar impuestos ni cualquier otro cargo aeroportuario. En caso de que el crédito electrónico/Voucher no cubra la totalidad de la reservación, el Cliente/Usuario deberá pagar la diferencia con otro método de pago siendo sólo posible tarjeta de crédito y/o tarjeta de débito.
2. El crédito electrónico/Voucher no aplica para pago de impuestos ni ningún otro cargo aeroportuario.
3. El crédito electrónico/Voucher tiene una vigencia de uso de 3 días a partir de la generación del mismo. En caso de no ser utilizado, el crédito electrónico/Voucher caducará y los Puntos serán reembolsados en la Cuenta de SPIN PREMIA del Cliente/Usuario.
4. En caso de no utilizar la totalidad del saldo del crédito electrónico/Voucher, los Puntos correspondientes al saldo remanente serán reembolsados en la Cuenta SPIN PREMIA del Cliente/Usuario en un lapso no mayor a 24 horas posteriores a la fecha de uso del mismo.
5. El valor de redención de 1 Punto es de \$0.10 (diez centavos 10/100 M.N).
6. El monto mínimo de Puntos a usar/redimir es de 100 puntos, equivalentes a \$10.00 (diez pesos 00/100 M.N).
7. El monto máximo de Puntos a usar/redimir es de 10,000 puntos, equivalentes a \$1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N).
8. La redención de Puntos con Volaris está sujeta a los siguientes límites:

	Límite Diario	Límite Mensual
Transacciones de redención	4	120

9. Los Clientes/Usuarios con cuentas suspendidas o canceladas, no podrán usar/redimir Puntos con Volaris ni con cualquier otro aliado participante en el Programa.
10. El crédito electrónico sólo podrá ser usado para compras realizadas en MXN pesos mexicanos; con cualquier otra moneda no será posible finalizar la compra.

VIII. Obligaciones del Usuario

- Acumular y Redimir Puntos de conformidad con los presentes Términos y Condiciones y los Términos y Condiciones de SPIN PREMIA.

- No hacer uso indebido o inapropiado de SPIN PREMIA y los Sitios, tales como realizar operaciones falsas, ilegales o que afectan la imagen de SPIN PREMIA y/o Volaris.

IX. Vigencia

La vigencia de los Puntos será de 1 (un) año calendario a partir de la fecha de acumulación.

X. Fraudes

SPIN PREMIA y/o Volaris se reservan el derecho a llevar a cabo acciones que consideren pertinentes en caso de detectar fraudes, conductas fraudulentas o malas prácticas por parte de los Clientes/Usuarios de SPIN PREMIA.

Asimismo, SPIN PREMIA se reserva el derecho de suspender temporalmente o dar de baja de manera definitiva a cualquier Cliente/Usuario del Programa SPIN PREMIA, por incumplimiento a los Términos y Condiciones del Programa SPIN PREMIA o bien, por así convenir a sus intereses. La suspensión temporal tendrá como consecuencia la inhabilitación de la cuenta del Cliente/Usuario durante el término de la misma, por lo que el Cliente/Usuario no podrá durante dicho término: Acumular Puntos, Redimir o Canjear los Puntos y la suspensión de todos los Beneficios en su calidad de Cliente/Usuario SPIN PREMIA. La baja definitiva tiene como consecuencia la cancelación definitiva del Programa SPIN PREMIA, de los Puntos acumulados y de todos los Beneficios en su calidad de Cliente/Usuario SPIN PREMIA.

XI. Atención al Cliente

En caso de dudas o aclaraciones relacionadas al servicio de transporte aéreo así como los presentes Términos y Condiciones, el Cliente/Usuario podrá ponerse en contacto con el equipo de Volaris en los siguientes canales:

- <https://tuexperiencia.volaris.com/hc/es>
- WhatsApp de Volaris 5558988599
- <https://cms.volaris.com/es/informacion-util>
- <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/opciones-de-pago/credito-electronico/>
- <https://cms.volaris.com/es>

Toda comunicación que el Usuario envíe por dichos medios u otro medio a Volaris quedará a disposición de este último. En el entendido, de que dicha comunicación no se tratará como confidencial y que además Volaris no asume obligación alguna de difundir, publicar, reproducir o usar o no usar de alguna otra manera y para cualquier propósito los comunicados enviados por los Usuarios, quedando por tanto a la entera discreción de Volaris hacer uso o no de los referidos comunicados.

XII. Actividades Vulnerables

Atendiendo a lo señalado en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y derivado de ciertas actividades realizadas por los Clientes/Usuarios, y que sean consideradas por la Ley como actividades vulnerables, SPIN PREMIA y Volaris compartirán sus Datos Personales con las autoridades correspondientes.

La información que derive de los Avisos que se presenten ante las autoridades competentes será utilizada exclusivamente para la prevención, identificación, investigación y sanción de operaciones con recursos de procedencia ilícita y demás delitos relacionados con éstas. Los datos personales antes mencionados se mantendrán en resguardo absoluto, en los términos de la legislación aplicable

XIII. Datos Personales

Todo tratamiento de datos personales realizado por SPIN PREMIA derivados de ser Usuario de SPIN PREMIA será efectuado conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento, vigentes y aplicables en los Estados Unidos Mexicanos, así como

en sujeción a lo establecido en el Aviso de Privacidad de SPIN PREMIA, el cual usted aceptó previo a su registro en SPIN PREMIA (para consultar el Aviso de Privacidad por favor ingresar a la siguiente dirección <http://www.spinpremia.com>).

En los Sitios de Volaris, Antonio Dovalí Jaime número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, México, Ciudad de México, nos comprometemos a proteger tu privacidad. Cuando recabamos tus datos personales a través del sitio web los utilizaremos únicamente para proporcionarte el servicio de transporte aéreo de pasajeros contratado, 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 de las promociones y servicios 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

XIV. Cumplimiento de los términos, condiciones y políticas publicadas en los Sitios

El Cliente/Usuario acepta cumplir con estos Términos y Condiciones, publicadas por Volaris de tiempo en tiempo en los Sitios, los cuales resultarán aplicables al uso que se haga del mismo y a la información que sea proporcionada por el Usuario al Acumular y/o Redimir Puntos.

Volaris se reserva el derecho de modificar en cualquier tiempo, total o parcialmente, los Términos y Condiciones, por lo que te sugerimos revisar periódicamente los Sitios con la finalidad de conocer los Términos y Condiciones vigentes.

En caso de no estar de acuerdo con los Términos y Condiciones, no podrás Acumular y/o Redimir Puntos o bien deberás suspender inmediatamente su uso. Para poder tener acceso a los servicios de Acumulación y/o Redención de Puntos ofrecidos a través de nuestros Sitios, deberás confirmar que has leído, conoces y que estás de acuerdo con los Términos y Condiciones haciendo "click" en "Aceptar", de lo contrario no te será posible continuar con la Acumulación de Puntos. Antes de dar click en "Aceptar" deberás leer y dar tu consentimiento al aviso de privacidad.

XV. No garantía

Volaris no garantiza que la Acumulación de Puntos opere libre de errores y/o que su(s) Sitios o de SPIN PREMIA servidor(es) esté(n) libres de virus informáticos o de otros contenidos, dispositivos o programas nocivos o de SPIN PREMIA servidor(es) esté(n) libres de virus informáticos o de otros contenidos, dispositivos o programas nocivos.

XVI. Único entendimiento

Los presentes Términos y Condiciones constituyen la totalidad del acuerdo entre el Cliente/Usuario, Volaris y SPIN PREMIA que rige el acceso y uso del Sitio así como la mecánica de Acumular y/o Redimir Puntos en los Sitios. Lo anterior, sin perjuicio de la celebración de cualquier otro acuerdo entre el Cliente/Usuario y Volaris o Cliente/Usuario y SPIN PREMIA aplicable a la Acumulación o Redención de Puntos.

En caso de que cualquier parte del presente documento sea determinada como inválida o inejecutable por autoridad competente, entonces dicha(s) parte(s) deberá(n) ser eliminada(s) del presente documento sin afectar la validez o posibilidad de ejecutar las partes restantes.

XVII. Jurisdicción y ley aplicable

El Cliente/Usuario 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.

XVIII. 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.