

## Términos y condiciones “v.club cargo recurrente”

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”), tienen por objeto reglamentar y establecer los procedimientos aplicables al producto denominado “v.club cargo recurrente” (en lo sucesivo “Membresía”), ofrecido por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (“Volaris”):

Las personas que deseen adquirir una “Membresía”, en cualquiera de sus modalidades, podrán hacerlo bajo los siguientes “Términos y Condiciones”, mismos que son aceptados por el cliente al momento de adquirir la misma en cualquiera de sus modalidades:

### Mecánica:

1. Con tu membresía “v.club (cargo recurrente)” tienes acceso a beneficios exclusivos que se irán publicando de tiempo en tiempo en el sitio **www.volaris.com**, como promociones y tarifas especiales. La “Membresía” puede ser utilizada para adquirir los precios v.club anunciados para nuestras tarifas Básica v.club, Clásica v.club y Plus v.club.
2. Pueden adquirir la “Membresía” únicamente las personas físicas mayores de 18 años.
3. “v.club cargo recurrente” solo se encuentra disponible a la venta a través del sitio **www.vclub.volaris.com**
4. No necesitas comprar un boleto de transporte aéreo para poder adquirir tu membresía “v.club cargo recurrente”, ésta puede ser adquirida de manera independiente a tu reservación de avión.
5. Para la adquisición de la “Membresía”, el sistema (**www.vclub.volaris.com**) le solicitará un correo electrónico y una contraseña, así como datos de identificación de quien fungirá como titular de la “Membresía”, mismos que deben registrarse tal como aparecen en sus documentos oficiales. El usuario será el correo electrónico que haya ingresado el titular al momento en que se registró en la página y no podrá cambiarse posteriormente.
6. El cliente recibirá, en el correo electrónico que haya registrado al momento de solicitar la “Membresía”, una notificación en donde se confirmará su registro. Es responsabilidad del cliente memorizar la contraseña ingresada al sistema. En caso de que la contraseña haya sido olvidada, ésta podrá restablecerse desde el sitio web **www.volaris.com** en la sección de perfil del cliente.
7. La membresía “v.club cargo recurrente”, surtirá efectos y por tanto entrará en vigor para poder aprovechar sus beneficios, a partir del momento en que se realice con éxito el primer pago.
8. Para obtener los beneficios de la “Membresía”, el cliente deberá acceder a la página de internet **www.volaris.com** e iniciar sesión con sus datos de miembro “v.club cargo recurrente” (usuario y contraseña).
9. Una vez que se haya iniciado sesión, ingresando el usuario y contraseña en **www.volaris.com**, el cliente podrá empezar a gozar de los beneficios que ofrece la “Membresía”, como lo son promociones exclusivas y acceder a los precios especiales v.club disponibles y que se anuncian en **www.volaris.com**, es importante que se inicie sesión conforme a lo indicado ya que de no hacerlo no se podrá gozar de los beneficios.
10. La “Membresía” es personal e intransferible, por lo que solo su titular podrá hacer uso de la misma, la “Membresía” no se podrá ceder o de cualquier forma enajenar a un tercero.
11. Es responsabilidad del cliente contar con espacio suficiente en su correo y dar de alta como correo permitido las cuentas: **notificaciones@tuviaje.volaris.com**, **promociones@experiencias.volaris.com**, **notificaciones@vclub.volaris.com** a efecto de que pueda recibir notificaciones respecto de su “Membresía” así como el correo de confirmación de alta de la misma.

12. Los servicios adicionales, distintos a las promociones y tarifas aéreas especiales v.club anunciados en **www.volaris.com**, que se requieran no están incluidos dentro de los beneficios de la “Membresía” y deberán de ser pagados antes de la realización del vuelo.
13. En caso de que “Volaris” detecte un uso indebido o en contravención a lo dispuesto en los presentes “Términos y Condiciones” de la “Membresía”, en cualquiera de sus modalidades (Individual, Dúo y Amigos y Familia), el cliente desde este momento acepta y consiente en que Volaris podrá cancelar la misma así como los vuelos adquiridos con ésta sin responsabilidad alguna para “Volaris”.

#### **Para la membresía Individual:**

1. El cliente deberá pagar el costo aplicable a la “Membresía Individual” anunciado al momento de la compra en **www.vclub.volaris.com**.
2. La “Membresía Individual”, es personal e intransferible, por lo que sólo podrá ser utilizada para realizar reservaciones aéreas o compra de boletos de avión a nombre del titular de la misma.
3. El cliente que tenga una “Membresía Individual” no podrá transformarla o cambiarla a “Membresía Dúo” o “Membresía Amigos y Familia”. Tampoco podrá cambiar su cargo recurrente de mensual a anual o de anual a mensual, según sea el caso.

#### **Para la membresía Dúo:**

1. El cliente deberá pagar el costo aplicable a la “Membresía Dúo”, anunciado al momento de la compra en **www.vclub.volaris.com**.
2. Pueden ingresar a la “Membresía Dúo” hasta un máximo de 1 (una) persona adicional al titular. Esta persona adicional debe ser mayor a 13 años.
3. Sólo se creará un usuario y una contraseña para la “Membresía Dúo”, por lo que solo el titular podrá adquirir reservaciones aéreas a su nombre y a nombre de la persona adicional. “Volaris” no se hace responsable del mal uso que pudiera hacer de la “Membresía” el titular o terceros con los cuales se comparta el usuario y contraseña.
4. Para hacer válidas las promociones y tarifas exclusivas que ofrece la “Membresía Dúo”, el titular, sin excepción, deberá viajar en todas las reservaciones aéreas y en el mismo vuelo junto con la persona adicional y las reservaciones deberán adquirirse con la misma “Membresía”.
5. El nombre de la persona adicional podrá ser diferente en cada una de las reservaciones que haga el titular con la “Membresía” siempre y cuando sea mayor a 13 años.
6. El cliente que tenga una “Membresía Dúo” no podrá transformarla o cambiarla a “Membresía Individual” o “Membresía Amigos y Familia”. Ni cambiar su cargo recurrente de mensual a anual o de anual a mensual, según sea el caso.

#### **Para la membresía Amigos y Familia:**

1. El cliente deberá pagar el costo aplicable a la “Membresía Amigos y Familia”, anunciado al momento de la compra en **www.vclub.volaris.com**.
2. Pueden ingresar a la “Membresía Amigos y Familia” hasta un máximo de 8 (ocho) personas adicionales al titular, de las cuales máximo puede registrar hasta 4 menores de edad siempre y cuando sean mayores de 2 años, de tal forma que de las 8 personas adicionales solo 4 de las mismas pueden ser menores de edad siempre y cuando sean mayores de 2 años.
3. Sólo se creará un usuario y una contraseña para la “Membresía Amigos y Familia”, por lo que solo el titular podrá adquirir reservaciones aéreas a su nombre o a nombre de las personas adicionales. “Volaris” no se hace responsable del mal uso que pudiera hacer de la “Membresía” el titular o terceros con los cuales se comparta el usuario y contraseña.
4. Para hacer válidas las promociones y tarifas exclusivas que ofrece la “Membresía Amigos y Familia”, el titular, sin excepción,

deberá viajar en todas las reservaciones aéreas y en el mismo vuelo junto con las personas adicionales, y las reservaciones deberán adquirirse con la misma “Membresía”.

5. Los nombres de las personas adicionales podrán ser diferentes en cada una de las reservaciones que haga el titular.
6. El cliente podrá incluir hasta 4 menores entre 2 y 12 años en su reservación de vuelo, pagando únicamente por lo que respecta a dichos menores el monto correspondiente al TUA (Tarifa de Uso de Aeropuerto) al reservar sus vuelos como beneficio de la “Membresía Amigos y Familia”. Los servicios adicionales que se requieran no están incluidos y deberán de ser pagados antes de la realización del vuelo. El beneficio anteriormente señalado aplica y es válido únicamente en rutas nacionales dentro de México, y siempre que el vuelo **no** se realice en fechas de temporada alta, por lo que solo aplica en temporada baja y siempre que la compra del vuelo se realice con al menos 14 días antes de la salida del vuelo. Consulta fechas de temporada alta en la tabla A para 2021, tabla B para 2022 y tabla C para 2023. Si el vuelo requiere ser cambiado de itinerario y/o ruta por parte del cliente, se perderá el beneficio para los menores que se encuentren dentro de la reservación y deberá de pagar el costo de la tarifa aérea e impuestos correspondientes a los mismos más el TUA aplicable y vigente a la fecha de salida del nuevo vuelo, siendo aplicable la política de cambios vigente de Volaris, publicada en el **sitio <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/antes-de-tu-vuelo/cambia-tu-vuelo/>**, a excepción de los cambios de nombre, los cuales aplicaran en términos de lo señalado en el siguiente punto del presente documento.

**Tabla A: calendario 2021**

Inicia	Termina	Temporada
10-Ago	16-Dic	Baja - Permitida
17-Dic	31-Dic	Alta - No permitida

**Tabla B: calendario 2022**

Inicia	Termina	Temporada
01-Ene	03-Ene	Alta - No permitida
04-Ene	07-Abr	Baja - Permitida
08-Abr	25-Abr	Alta - No permitida
26-Abr	28-Jul	Baja - Permitida
29-Jul	29-Ago	Alta - No permitida
30-Ago	15-Dic	Baja - Permitida
16-Dic	31-Dic	Alta - No permitida

**Tabla C: calendario 2023**

Inicia	Termina	Temporada
01-Ene	10-Ene	Alta - No permitida
11-Ene	30-Mar	Baja - Permitida
31-Mar	17-Abr	Alta - No permitida
18-Abr	27-Jul	Baja - Permitida
28-Jul	28-Ago	Alta - No permitida
29-Ago	14-Dic	Baja - Permitida
15-Dic	31-Dic	Alta - No permitida

7. Solo podrá cambiarse el nombre de las personas adicionales mayores de edad que funjan como pasajeros en el vuelo, siempre que se pague el costo correspondiente por dicho cambio de nombre, de igual forma, no se permite el cambio de nombre de las personas adicionales menores de edad que funjan como pasajeros en el vuelo, ni el cambio de nombre de una persona mayor edad que funja como pasajero en el vuelo por una menor de edad ni viceversa.

#### **Cargo recurrente:**

1. Al adquirir la “Membresía”, el cliente acepta que se realizarán, a la tarjeta de crédito o débito que registre, cargos recurrentes y automáticos, los cuales corresponderán al costo de la “Membresía”, los cargos recurrentes y automáticos podrán ser mensuales o anuales, dependiendo del plazo de pago que haya elegido el cliente al momento de adquirir la “Membresía”. El

cliente solo se puede registrar una tarjeta de crédito o débito en la que se realizarán los cargos de la “Membresía”.

2. Los cargos mencionados únicamente cubren el costo de la “Membresía”, misma que da acceso a promociones y tarifas exclusivas publicadas en “[www.volaris.com](http://www.volaris.com)”, por lo que el cliente deberá pagar con alguna de las formas de pago autorizadas por “Volaris” las reservaciones de transporte aéreo y demás servicios que pretenda adquirir por ser miembro de “v.club cargo recurrente”.
3. El cargo mensual o anual por concepto de la “Membresía” se reflejará en el estado de cuenta bancario del cliente como LIN AER VCLUB MX o VCLUB USD o LIN AER VCLUB CR MX o VCLUB CR USD.
4. Al momento de la suscripción se hará un primer cargo de \$20 MXN (Veinte pesos 00/100 M.N.) para validar la tarjeta de crédito que se ingresó como forma de pago, este cargo será reembolsado en un plazo no mayor a 10 días hábiles o se mantendrá reflejado en proceso en la tarjeta de crédito sin generarse el cargo.
5. La “Membresía” se mantendrá vigente mientras el cliente no solicite su cancelación y siempre que se realicen correctamente los pagos mensuales o anuales de la misma, por lo que es responsabilidad del cliente asegurarse de que su suscripción a la “Membresía” se renueve exitosamente cada mes o cada año, dependiendo de la modalidad de pago elegida por el cliente, para lo cual, en caso de duda, podrán ponerse en contacto [aquí](#). Al ingresar al sitio deberá dar click en “Levantar una aclaración”, completar el formulario que se indica de forma clara y precisa y al finalizar darle click en “Enviar”.
6. El titular de la “Membresía” solo podrá disfrutar y tener acceso a los beneficios de esta mientras los cargos mensuales o anuales, según el caso, sean exitosamente realizados, por lo que, de presentarse un cargo declinado, o bien, que de cualquier forma no pueda ser realizado, la “Membresía” no podrá ser utilizada. El acceso a los beneficios se renovará hasta que el cargo sea efectuado o realizado exitosamente por el titular.
7. En caso de que el cargo recurrente no sea exitoso, se realizarán varios intentos de cobro cada determinado tiempo a la tarjeta de crédito o débito proporcionada por el titular de la “Membresía” y se le hará llegar un correo electrónico a la cuenta registrada, en donde se le notificará del cobro declinado y se le dará la opción para actualizar su forma de pago dentro de su perfil en [www.vclub.volaris.com](http://www.vclub.volaris.com)
8. Volaris podrá cambiar en cualquier tiempo y durante la vigencia de la “Membresía” adquirida el costo mensual o anual de la misma, dicho cambio se notificará al cliente en el correo electrónico que este haya dado de alta al momento de adquirir la “Membresía” o bien a través de la página web [[www.vclub.volaris.com](http://www.vclub.volaris.com)], el cambio de precio entrará en vigor al comienzo del próximo período posterior a la fecha del cambio del precio, se entenderá que el cliente acepta el nuevo precio si este paga el nuevo costo de la “Membresía” o bien si no solicita la cancelación de la misma. Si el cliente no está de acuerdo con el cambio de precio tendrá derecho a cancelar la “Membresía”.

## Costo:

1. El costo de la “Membresía”, en cualquier de sus modalidades (Individual, Dúo y Amigos y Familia), será el publicado en [www.vclub.volaris.com](http://www.vclub.volaris.com), el cliente deberá pagar el precio vigente anunciado al momento de la adquisición de la “Membresía”, de igual forma, el cliente deberá pagar el precio vigente anunciado al momento de la renovación de la “Membresía”.

## Atención a clientes:

1. Para cualquier tipo de aclaración, el titular deberá contactarnos [aquí](#). Al ingresar al sitio deberá dar click en “Levantar una aclaración”, completar el formulario que se indica de forma clara y precisa y al finalizar darle click en “Enviar”, si su aclaración no está vinculada específicamente con una reservación aérea deberá omitir el llenado del campo “PNR/Clave de reservación”, y describir de forma específica en el campo “Solicitud” el motivo de su aclaración.

## Cancelación de la membresía:

1. La “Membresía” es cancelable sin embargo su costo no es reembolsable.

2. En caso de que el cliente no desee seguir haciendo uso de la “Membresía” y, por tanto, desee cancelar la misma, podrá solicitarlo dando click **aquí** (al ingresar al sitio deberá dar click en “Levantar una aclaración”, completar el formulario que se indica de forma clara y precisa y al finalizar darle click en “Enviar”), no obstante que el cliente solicite la cancelación de la “Membresía”, el costo de los periodos ya pagados, aun y cuando no hayan sido utilizados, no son reembolsables, debiendo estarse en todo momento a lo que indica el numeral inmediato anterior.
3. Si el cliente solicita la cancelación de su “Membresía” esta no se podrá reactivar, por lo que si el cliente desea continuar disfrutando de los beneficios de la “Membresía” deberá solicitar y pagar el costo vigente de una nueva “Membresía”, creando un usuario y contraseña nuevos y distintos a los de su “Membresía” anterior.
4. Los beneficios de la “Membresía” permanecerán vigentes hasta finalizar el periodo de facturación corriente.
5. En caso de que el cliente inicie cualquier tipo de aclaración bancaria ante su institución bancaria referente al cargo recurrente de la “Membresía” o respecto del cargo efectuado por algún vuelo adquirido con la “Membresía”, no podrá disponer de dicha “Membresía” ni de los vuelos adquiridos con la misma hasta en tanto no finalice dicho proceso aclaratorio y se realice el pago correspondiente de la “Membresía” con la finalidad de que la misma se encuentre pagada y vigente.

### **Facturación:**

1. El cliente podrá imprimir su factura electrónica respecto de los pagos mensuales o anuales de su “Membresía” una vez que haya realizado el pago de los mismos, para obtener su factura deberá acceder a la página **www.factura.volaris.com**, en la cual deberá ingresar su “clave de facturación” y su apellido, una vez ingresados los datos anteriores la factura correspondiente se encontrará disponible para descargar. El cliente podrá obtener la “clave de facturación” iniciando sesión con su usuario y contraseña de su “Membresía” en la página **www.vclub.volaris.com** ingresando en la sección “facturación”.
2. Es responsabilidad del cliente introducir correctamente sus datos de facturación en el sistema al momento de realizar la compra, en caso contrario no podrá corregirse la factura emitida.

### **Prevención de fraudes:**

1. Todas las transacciones realizadas en **www.volaris.com** y **www.vclub.volaris.com** serán revisadas con un sistema de prevención de fraudes, en caso de que se detecte alguna irregularidad en las transacciones, “Volaris” podrá cancelar, sin responsabilidad alguna, las mismas sin previo aviso.

### **Cambios y cancelaciones de vuelo:**

1. Todo cambio de nombre, fecha, hora, ruta o cancelación de vuelo comprado con la “Membresía” está sujeto a las políticas de cambios vigentes, así como a los términos y condiciones publicados en **www.volaris.com**, con las excepciones señaladas en el presente documento.

### **Boletos de avión:**

1. El servicio de transporte aéreo de pasajeros que presta Volaris se sujeta a las Políticas, Términos y Condiciones publicadas en su sitio web **www.volaris.com**

### **Aviso de privacidad:**

En el sitio web (**www.volaris.com** y **www.vclub.volaris.com**) de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (“Volaris”), Antonio Dovali 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 cómo ejercer tus derechos ARCO consulta el Aviso de Privacidad completo en nuestro sitio web (**www.volaris.com** y **www.vclub.volaris.com**) .

Si tienes alguna duda, contáctanos **aquí**. Al ingresar al sitio deberá dar click en “Levantar una aclaración”, completar el formulario que



se indica de forma clara y precisa y al finalizar darle click en “Enviar”.

El cliente acepta someterse a las leyes y los tribunales competentes, ya sean federales o locales con domicilio en la Ciudad de México, para dirimir cualquier tipo de controversia con “Volaris” derivada de los presentes “Términos y Condiciones”, así como de la utilización de la “Membresía” en cualquiera de sus modalidades y de los vuelos o reservaciones adquiridas con la misma, renunciando a cualquier otro fuero que, por sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa, pudiese corresponderle.