







Términos y Condiciones Servicio de Transporte Aéreo 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 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 El Salvador S.A. de C.V. (“**Volaris El Salvador**”), 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

Brindaremos a nuestros clientes información sobre demoras, cancelaciones y desvíos conocidos, por cualquier medio disponible, así como por los medios que hayan proporcionado tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad 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 descrita arriba, haremos todo lo posible por brindar a nuestros clientes información oportuna y precisa del vuelo con la mayor prontitud posible,

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, para que en caso de una eventualidad usted pueda ser contactado.

Documentación (*Check-in*):

Nuestros clientes deberán realizar el proceso de documentación (*check-in*) vía electrónica mediante el sitio web www.volaris.com, el App de Volaris, o bien, en los quioscos 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 en el 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) y que no haya adquirido el servicio de equipaje adicional 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.

Restricciones al abordaje

Volaris El Salvador 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 El Salvador 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.

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.

a. Tanque de oxígeno

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.

b. 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 el octavo mes de su embarazo (36 semanas) 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.

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

c. 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.

d. Clientes enfermos

A los clientes cuyo estado de salud no permita viajar, serán admitidos siempre que presenten un certificado médico que haya sido emitido no más de cinco (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.

e. Clientes con discapacidad

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

- i. Viaje en camilla o incubadora.
- ii. Necesite oxígeno médico durante el viaje.
- iii. 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.
- i. Cuando la capacidad intelectual o psicosocial de la persona no le permita desenvolverse y seguir instrucciones sin asistencia

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.

f. Pasajeros requiriendo animal de servicio:

El pasajero tiene derecho de viajar hasta con dos (2) perros de servicio en la cabina sin cargo adicional, sujeto a los requerimientos de documentación, limitaciones y demás disposiciones establecidas en las leyes aplicables, así como de los siguientes términos y condiciones los cuales se enlistan de manera enunciativa más no limitativa:

1. Los perros braquicéfalos no pueden viajar.
2. La edad de los perros debe ser superior a cuatro (4) meses.
3. Los perros de servicio deben ser entrenados para una tarea o trabajo específico que sea beneficio del pasajero con discapacidad (incluyendo física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental).
4. Se puede negar el transporte si se determina que el perro es demasiado pesado, demasiado grande, o representa una amenaza directa a la salud o la seguridad de otras personas, si el animal causa disturbios significativos en la aeronave o en el aeropuerto, o si es pasajero no proporciona la información requerida en el punto siguiente (5).
5. Si desea viajar con un perro de servicio, deberá presentar los siguientes documentos:

- a. **DOT Service Animal Air Transportation Form** por cada perro.* (Aplicable para viajes desde o hacia Estados Unidos de América)
 - b. **Cartilla de vacunación** emitida por un veterinario con cédula profesional: Esta cartilla debe contener la siguiente información: (1) la vacuna contra la rabia debe haberse administrado con no más de un año de antelación a la fecha del vuelo, ni menor a treinta (30) días antes de la fecha de vuelo; (2) el medicamento desparasitante válido debe haber sido administrado con no más de seis (6) meses de anticipación a la fecha de vuelo.
6. El DOT Service Animal Air Transportation Form debe ser presentado a Volaris antes de la salida del vuelo. * (Aplicable para viajes desde o hacia Estados Unidos de América)

Los perros de servicio deben comportarse correctamente en público y seguir las instrucciones de su dueño y deben estar amarrados adecuadamente o llevar su correa y permanecer bajo de control del pasajero. El pasajero debe asegurar que él o ella no tiene razón de creer que el perro de apoyo representa una amenaza a la salud o 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 servicio 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 servicio.

Adicionalmente, deberán presentar la documentación necesaria para el tránsito e ingreso del animal de servicio al país de destino y países de segmento intermedio, así como cumplir con las regulaciones aplicables de higiene y seguridad.

g. 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.

h. 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.

i. 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. No se transportarán prisioneros en vuelos interlineales.

j. 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, Y CENTROAMÉRICA:

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).

Vuela Clásica –

Mediante el pago de esta alternativa, tienes derecho a transportar, lo siguiente:

- 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.
- ii. 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.

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: 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).

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”.

Membresía v.club : Si cuentas con la membresía v.club podrás comprar las tarifas a un precio más bajo que las públicas con el mismo número de maletas.

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 INETERLINEALES:

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.

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, misma que se sujetará a la legislación aplicable, así como a los dispuesto por los tratados internacionales.

Demora de Vuelos:

En caso de demora de vuelos internacionales 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.

Sobreventa o Cancelación de Vuelos:

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 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 vuelos con origen en **México y Centroamérica**, a elección del pasajero:

1. Reintegrarle el precio del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
2. 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.
3. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo Pasajero hacia el destino respecto de la cual se denegó el embarque.
4. Únicamente para los vuelos con origen en México, y en los casos detallados en 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 Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT).

Para los vuelos interlineales:

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 reembosables**, 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 (cuatro) 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 (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

IV. **Para vuelos con origen/destino en Estados Unidos y Centroamérica** los cambios y las cancelaciones están permitidas bajo los siguientes supuestos:

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

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, 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 o Volaris Costa Rica, 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 El Salvador, 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.

Para conocer como ejercer tus derechos de privacidad consulta el Aviso de Privacidad aplicable y 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