



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### “Garantía de Puntualidad”

Los presentes términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”) tienen por objeto reglamentar y establecer los procedimientos aplicables al producto denominado en lo sucesivo “Garantía de Puntualidad”, ofrecido por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (“Volaris”), como sigue:

#### Mecánica:

Se otorgará, en los términos que más adelante se señalan, un Crédito Electrónico bajo la modalidad de monedero de viaje (en adelante, el “Crédito Electrónico”) a los Clientes que utilicen los servicios de transporte aéreo que proporciona Volaris y que hayan adquirido la Garantía de Puntualidad, en los siguientes términos:

- 1) El costo de la Garantía de Puntualidad estará sujeto a lo que en el momento indique el Sitio Web de Volaris [www.volaris.com](http://www.volaris.com) (en adelante, el “Sitio Web”)
- 2) La Garantía de Puntualidad es aplicable única y exclusivamente cuando el vuelo llegue a su destino con más de 30 (treinta) minutos tarde de la hora itinerada publicada en el Sitio Web.
- 3) Se entenderá por hora de llegada la que quede documentada en el Reporte de Operación Llegada que expida el Centro de Control Operativo, que es el área facultada para emitir dicha información, en términos de la normativa aplicable.
- 4) La Garantía de Puntualidad podrá adquirirse por Cliente, por vuelo.
- 5) La Garantía de Puntualidad es válida en todas las rutas operadas por Volaris (nacionales o internacionales).
- 6) Si al hacer efectivo el Crédito Electrónico para la compra de un nuevo servicio, existe una diferencia, el Cliente deberá cubrirla.

#### Los Créditos Electrónicos estarán sujetos a los siguientes términos y condiciones:

- a) Serán equivalentes, cada uno, a la cantidad de \$1,000.00 M.N. (mil pesos 00/100 moneda nacional) o \$100 USD (cien dólares estadounidenses 00/100) dependiendo de la moneda en la que se hizo la reservación, aplicables en viaje sencillo o redondo, en las rutas que Volaris opera sobre tarifas disponibles publicadas.



- b) El Crédito Electrónico se hará efectivo a partir de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la llegada del vuelo.
- c) El Crédito Electrónico será enviado al correo electrónico que el Cliente proporcione al momento de registrar su compra y adquirir la Garantía de Puntualidad.
- d) El Crédito Electrónico estará sujeto también a las condiciones que se indican en el correo recibido, incluyendo vigencia y fechas no disponibles para vuelo.
- e) Para hacer válido el Crédito Electrónico, las reservaciones se deberán hacer a través del Sitio Web de Volaris o en Call Center, con la información que al efecto Volaris le proporcione mediante el correo electrónico registrado por el Cliente.
- f) Dicho Crédito Electrónico no aplica para compra en mostradores.
- g) El Cliente será el único responsable de los movimientos y reservaciones que se realicen con el Crédito Electrónico proporcionado.
- h) El Crédito Electrónico es intransferible.
- i) No aplica el pago del Crédito Electrónico con otras promociones.
- j) El Crédito Electrónico otorgado al Cliente aplica únicamente para cubrir la tarifa de Volaris por el servicio de transporte aéreo de pasajeros vigente y que se de a conocer al Cliente vía telefónica al momento de realizar su reservación, tomando en cuenta que ésta puede variar de la tarifa publicada por medio de la página de Internet.
- k) El Crédito Electrónico no aplica sobre impuestos, derechos o cargos, como son el Impuesto al Valor Agregado, la Tarifa de Uso de Aeropuerto o Cargo por Revisión de Seguridad, o cualquier otro que resulte aplicable de tiempo en tiempo al momento de contratar el nuevo servicio de Volaris, resultando en todo momento aplicables las Políticas, Términos y Condiciones publicadas en su Sitio Web.
- l) El Crédito Electrónico tiene una vigencia para comprar y viajar de 6 (seis) meses, contados a partir de la fecha en que fue enviado por correo electrónico al Cliente; dicha vigencia aplica para los Créditos emitidos para vuelos realizados a partir del 20 de junio de 2016. Para vuelos anteriores a esta fecha, la vigencia del Crédito Electrónico para comprar y viajar es de 1 (un) año, contado a partir de la fecha en que fue enviado por correo electrónico al Cliente.



- m) Concluidos los periodos mencionados en el inciso anterior, los Créditos Electrónicos se perderán automáticamente bajo la responsabilidad exclusiva del Cliente. No podrá ser posible hacer ninguna extensión en la vigencia del Crédito Electrónico, ni a reponer el mismo en caso de no haber sido usado durante el período de su vigencia.
- n) No aplica para el pago de otros servicios que presta Volaris, sólo aplica para transporte aéreo de pasajeros.
- o) No aplica para pagos de tarifas del Shuttle Volaris, entendiendo como dicho servicio al transporte terrestre de pasajeros operado por la compañía que Volaris designe.
- p) El servicio de transporte aéreo de pasajeros que presta Volaris se sujeta a las Políticas, Términos y Condiciones publicadas en su Sitio Web.

**Restricciones:**

- i. La Garantía de Puntualidad no aplica en caso de cancelaciones de vuelos. Las causas climatológicas o acontecimientos externos que impidan que se efectúe el vuelo no le son imputables a la aerolínea.
- ii. No aplica para determinar el monto del Crédito Electrónico las cantidades pagadas por el Cliente respecto de la tarifa de uso de aeropuerto, impuestos, derechos o cargos, de manera enunciativa más no limitativa: el Impuesto al Valor Agregado, la Tarifa de Uso de Aeropuerto, Cargo por Revisión de Seguridad, Cargo por Combustible y Cargo por Documentación.
- iii. El Crédito Electrónico sólo podrá utilizarse en una ocasión. Una vez utilizado, no podrá cancelarse el servicio de transporte aéreo contratado.
- iv. Los Créditos Electrónicos no son acumulables, por lo que sólo se podrá utilizar uno por cada compra.
- v. El Crédito Electrónico no podrá ser transferido, negociado, intercambiado, reclamado por terceros ni cobrado en efectivo.
- vi. Serán nulos automáticamente y no tendrán derecho a reclamar el Crédito Electrónico aquellas claves con las que se pretenda hacerlo efectivo, que presenten cualquier tipo de alteración o falsedad.
- vii. El servicio de transporte aéreo de pasajeros que presta Volaris se sujeta a las Políticas, Términos y Condiciones publicadas en su Sitio Web.



- viii. Volaris se reserva el derecho de modificar total o parcialmente las bases y condiciones de esta Garantía de Puntualidad, debiendo dar publicidad a las nuevas condiciones con anticipación a su entrada en vigor.