

## Términos y condiciones “Reducción de Grupo – Cargo por Ajuste de Miembros (Pago Anticipado)” para vuelos con origen en México.

El Servicio adicional de “Reducción de Grupo – Cargo por Ajuste de Miembros (Pago Anticipado)” es ofrecido por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (a quien, para efectos del presente documento, en lo sucesivo, se le denominará como “VOLARIS”) para vuelos que tengan como punto de origen cualquier aeropuerto ubicado dentro de la República Mexicana en donde “VOLARIS” preste el servicio de transporte aéreo, mismo que se encuentra sujeto a las Definiciones, Términos y Condiciones que se mencionan a continuación:

### Definiciones:

Para efectos de la interpretación y aplicación de lo previsto en el presente documento, “VOLARIS” proporciona los siguientes significados sin perjuicio de que los mismos sean utilizados en singular o plural, masculino o femenino:

**Beneficio:** Se entenderá como el beneficio que brinda “VOLARIS” en la contratación del servicio de “Reducción de Grupo – Cargo por Ajuste de Miembros”, mismo que será aplicable únicamente para “Reservación de Grupos”, el cual brinda la oportunidad de que el “Cliente Contratante” pueda reducir hasta en un 20% (veinte por ciento) el número total de los “Espacios” que se encuentran registrados dentro de la “Reservación de Grupos” siempre y cuando se cumplan con todos los términos y condiciones contenidos en el presente documento,

**Call Center Grupos:** - El servicio de atención telefónica de “VOLARIS”, a través del cual el “Cliente Contratante” puede solicitar información, adquirir y/o cambiar el servicio de transporte aéreo contratado a través de los teléfonos publicados en el Sitio de Internet.

**Cliente Contratante:** Es la persona física o moral que realiza la cotización, adquisición y/o contratación de una “Reservación de Grupos”.

**Cotización:** Significa la acción que realiza cualquier persona física o moral dentro de la Pagina web “<https://groups.volaris.com/>” o mediante el “Call Center Grupos”, marcando a los números de teléfono que se encuentran señalados dentro de la página web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/contacto/#callcenter> con el fin de conocer los costos, medios y planes de pago para la adquisición/contratación de “Reservación de Grupos” conforme al número de “Espacios” que integran dicha reservación, rutas e itinerarios seleccionados por éste último respecto del servicio de transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros que es operado por “VOLARIS”.

**Espacio:** Se refiere al lugar que ocupa una persona física que se encuentra registrada como pasajero dentro de una “Reservación de Grupos” respecto del servicio de transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros que es operado por “VOLARIS”.

**Pasajero:** Persona que será trasladada a través del servicio de transporte aéreo nacional o internacional que presta “VOLARIS”.

**Reservación de Grupos:** Se refiere a la adquisición/contratación de una reservación del servicio de transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros que opera “VOLARIS” dentro de la cual se encuentran registrados como mínimo 10 (diez) pasajeros.

**Servicio:** Se refiere al servicio de “Reducción de Grupo – Cargo por Ajuste de Miembros” que se encuentra sujeto a los términos y condiciones que se establecen dentro del presente documento.

**Vuelo Sencillo:** Se refiere al vuelo adquirido/contratado dentro de una “Reservación de Grupos” que se efectúa en una sola dirección, es decir, éste vuelo se encuentra integrado por un solo segmento, mismo que solo comprende el traslado desde un punto de origen a un punto de destino, el cual puede ser directo o con escalas, dentro de las rutas que son operadas por “VOLARIS”.

**Vuelo Redondo:** Se refiere al vuelo adquirido/contratado dentro de una “Reservación de Grupos” que a diferencia del “Vuelo Sencillo”, éste vuelo se encuentra integrado por dos segmentos, el primer segmento o también conocido como “vuelo de ida” comprende el traslado desde un punto de origen a un punto de destino y el segundo segmento también conocido como “vuelo de regreso” comprende el traslado de retorno al punto de origen primigenio, los cuales de igual forma pueden ser directos o con escalas, dentro de las rutas que son operadas por “VOLARIS”.

## Términos y condiciones:

1. Este "Servicio" solo aplica para las personas que se encuentran registrados como pasajeros dentro de una misma "Reservación de Grupos" con "VOLARIS" que se haya cotizado, adquirido y/o reservado únicamente mediante el sitio web "<https://groups.volaris.com/>" o por el "Call Center Grupos".

La adquisición/contratación del "Servicio" únicamente se podrá realizar por el "Cliente Contratante" marcando al "Call Center Grupos" a los números de teléfono que se encuentran señalados dentro de la página web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/contacto/#callcenter>, digitando la opción número "8" del menú que reproduce "Call Center Grupos" (no aplica en otros canales de venta).

2. El "Servicio" únicamente podrá ser adquirido/contratado desde la cotización de la "Reservación de Grupos" respectiva, hasta la primera fecha de pago de la "Reservación de Grupos" (misma que se encuentra indicada en la "Cotización" correspondiente y que podrá ser consultada dentro del sistema de grupos\*).

*\*Para poder verificar la fecha mencionada, el cliente deberá de ingresar al link <https://groups.volaris.com/>, ingresar con su usuario y contraseña, dirigirse a la sección de "menú" y dar clic a la opción de "ver solicitudes".*

3. El "Servicio" **NO** podrá adquirirse si la "Reservación de Grupos" si está pagada en su totalidad o tiene un pago parcial.
4. El precio/costo del "Servicio" se deberá de pagar por cada uno de los "Espacios" que integran la "Reservación de Grupos" a quienes se les requiera aplicar el "Beneficio", y por cada segmento registrado dentro de dicha reservación, mismo que se le dará a conocer al "Cliente Contratante" al momento de realizar la adquisición/contratación del "Servicio" y que se encontrará disponible para consulta del público en general dentro de la página web <https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/ancillariesandfees.es.pdf>

Para rutas internacionales anunciadas en moneda extranjera, y cuyo pago vaya a ser realizado en pesos mexicanos moneda nacional (MXN), el precio/costo debe considerar la conversión correspondiente a pesos mexicanos moneda nacional (MXN) conforme al tipo de cambio vigente al día del pago.

5. Para que el "Beneficio" del "Servicio" sea aplicable, el "Cliente Contratante" deberá encontrarse al corriente de todos y cada uno de los pagos comprendidos dentro de la "Cotización" de la "Reservación de Grupos" correspondiente, al momento de solicitar la reducción de los "Espacios" que integran dicha reservación.

Asimismo, para que el "Beneficio" del "Servicio" sea aplicable, el costo del "Servicio" deberá estar cubierto en su totalidad, por cada uno de los "Espacios" respecto de los cuales se les requiera aplicar el "Beneficio"; además de cumplir con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el presente documento.

6. La reducción de "Espacios" que ampara el "Beneficio" no podrá exceder, en ningún caso, el 20% (veinte por ciento) del número total de los "Espacios" que se encuentran registrados dentro de la "Reservación de Grupos".
7. El "Beneficio" del "Servicio" solo puede aplicarse para la "Reservación de Grupos" para la cual se adquirió, por lo que, dicho "Beneficio" no es transferible ni aplicable para ninguna otra "Reservación de Grupos" distinta.
8. Aquellos "Espacios" respecto de los cuales no se haya pagado el precio/costo del "Servicio", el "Beneficio" de este no les será aplicable, por lo cual, a dichos pasajeros les resultará aplicable en todo momento la política de grupos publicada en <https://groups.volaris.com/>, para lo cual, deberán acceder a dicha página con su usuario y contraseña.
9. Una vez contratado el presente "Servicio", el mismo no podrá ser cancelado ni reembolsado total o parcialmente en caso de que el "Cliente Contratante" por cualquier causa: 1) no solicite o utilice los beneficios del presente "Servicio"; o 2) haga el pago total de la "Reservación de Grupos" sin haber hecho previamente uso del "Servicio"; o 3) no realice los pagos parciales de la "Reservación de Grupos" en las fechas

programadas dentro de la "Cotización"; o 4) no utilice la "Reservación de Grupos"; o 5) no cumpla con alguno de los requisitos de los presentes términos y condiciones para hacerlo válido, no tendrá derecho, ni podrá aplicarse a su favor reembolso alguno por el costo total o parcial del presente "Servicio". El "Beneficio" del "Servicio" entra en vigor desde el día de su contratación y pago, su vigencia y aplicación ésta sujeta a lo establecido en los presentes términos y condiciones.

## Mecánica:

1. El "Beneficio" del "Servicio" se encontrará disponible para su aplicación, en cuanto se haya pagado la totalidad del mismo conforme a los presentes términos y condiciones, únicamente el "Cliente Contratante" podrá solicitar la aplicación del "Beneficio".
2. Para poder aplicar el "Beneficio" el "Cliente Contratante" deberá comunicarse al "Call Center Grupos" a los números de teléfono que se encuentran señalados dentro de la página web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/cont.acto/#callcenter>, posteriormente dentro de dicha llamada se reproducirá un "menú" que contendrá diversas opciones, para lo cual, el "Cliente Contratante" deberá de digitar la opción "8" de dicho menú, de inmediato un operador del "Call Center Grupos" le formulará una serie de preguntas de seguridad con el único fin de que el "Cliente Contratante" pueda acceder a la "Reservación de Grupos" correspondiente.
3. A partir del momento en que el "Cliente Contratante" haya respondido todas y cada una de las preguntas de seguridad formuladas por el operador del "Call Center Grupos", el "Cliente Contratante" deberá de seleccionar la cantidad de espacios "Espacios" dentro de la "Reservación de Grupos" respecto de los cuales se desea aplicar la reducción bajo el amparo del "Beneficio", cabe recalcar que dicha reducción únicamente podrá aplicarse por el número de pasajeros que correspondan al porcentaje efectivamente contratado y pagado (mismo que para todos los casos solo podrá ser igual o menor al 20% (veinte por ciento) del total de los pasajeros registrados dentro de la misma "Reservación de Grupos").

Es de señalar que, en caso de que el "Cliente Contratante" no responda alguna de las preguntas de seguridad formuladas por el operador del "Call Center Grupos", el "Cliente Contratante" no podrá acceder a la "Reservación de Grupos" sobre la cual desea aplicar el "Beneficio", por lo que, en este caso, de no poder hacer uso de dicho "Beneficio", "VOLARIS" quedará exento de todo tipo de responsabilidad, por lo tanto, no será procedente el reclamo de reembolso del pago total y/o parcial del "Servicio" y/o de la "Reservación de Grupos".

4. Una vez que el "Cliente Contratante" haya solicitado aplicar la reducción de los "Espacios" de la "Reservación de Grupos" bajo el amparo del "Beneficio", "VOLARIS" procederá a eliminar de dicha reservación la cantidad de "Espacios" señalados por el "Cliente Contratante", por lo cual, el "Cliente Contratante" quedará exento de cubrir el monto pendiente de pago de la "Reservación de Grupos" que corresponda a dichos "Espacios".

En cuanto "VOLARIS" haya eliminado de la "Reservación de Grupos" la cantidad de "Espacios" señalados por el "Cliente Contratante" bajo el amparo del "Beneficio", "VOLARIS" notificará dicha modificación al correo electrónico que el "Cliente Contratante" haya proporcionado dentro del proceso de "Cotización" y/o adquisición/contratación de la "Reservación de Grupos".

En el momento en el que el "Beneficio" haya quedado debidamente aplicado y notificado por "VOLARIS" al "Cliente Contratante", dicho "Beneficio" no podrá ser cancelado y/o modificado.

5. Asimismo, a partir del momento en que haya surtido efectos la reducción de "Espacios" de la "Reservación de Grupos", en lo sucesivo, dichos "Espacios", ya no podrán ser ocupados, de igual forma, los "Espacios" eliminados dentro de la "Reservación de Grupos", bajo el amparo del presente "Beneficio", no tendrán derecho a viajar en el/los vuelo(s) registrado(s) dentro de dicha reservación.
6. La reducción de pasajeros deberá ser solicitada por el cliente contratante con al menos 61 días naturales de anticipación a la salida del vuelo\*, en caso de que el cliente no solicite con dicha anticipación la reducción de pasajeros correspondiente la misma no podrá ser aplicada.

Transcurrido el plazo antes mencionado, el "Beneficio" perderá toda validez y, por lo tanto, el "Cliente Contratante" ya no podrá solicitar la aplicación del "Beneficio", sin que por tal motivo éste tenga derecho a ningún tipo de compensación, indemnización o reembolso y sin responsabilidad alguna para "VOLARIS".

*\* Para poder verificar la fecha mencionada, el cliente deberá de ingresar al link <https://groups.volaris.com/>, dirigirse a la sección de “menú” y dar clic a la opción de “ver solicitudes!”. En reservaciones donde se hayan contratado “Vuelos Redondos” la fecha de salida del vuelo deberá de entenderse como la fecha de salida del vuelo del primer segmento, es decir, del vuelo de ida.*

No obstante, no podrá solicitarse ni aplicarse la reducción de pasajeros, aun y cuando se haga con la anticipación señalada, si la reservación área ya se encuentra pagada en su totalidad.

7. El “Cliente Contratante” deberá cumplir con todo el proceso indicado, así como con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el presente documento para hacer uso/redimir del “Beneficio”, en caso de que el “Cliente Contratante” no cumpla con lo anterior “VOLARIS” no será responsable de ninguna forma, entre otras cosas, porque el “Beneficio” no se solicitó dentro del plazo de vigencia señalado en el presente documento o bien, resulte que la redención de este, no se pueda llevar a cabo, como consecuencia de que el “Cliente Contratante” no siguió los pasos de manera completa y correcta para redimir el “Beneficio”.

## Atención a Clientes:

En caso de cualquier duda o aclaración acerca del “Servicio” y/o de la “Reservación de Grupos”, el “Cliente Contratante” deberá comunicarse a los teléfonos de Call Center Grupos a los números de teléfono que se encuentran señalados dentro de la página web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/contacto/#callcenter> o consultar la información que se encuentra publicada dentro de la página web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/viajes-en-grupo/>.

## Facturación:

La facturación de las compras realizadas a través del sitio web <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/antes-de-tu-vuelo/imprime-tu-factura/> serán emitidas facturando de manera regular de acuerdo con los términos y condiciones vigentes de Facturación Electrónica publicados en [www.volaris.com](http://www.volaris.com).