

Términos y condiciones Asistencia de Disrupciones

Hopper (USA), Inc. (en lo sucesivo "HTS") ofrece a través de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. el servicio denominado Asistencia de Disrupciones (en lo sucesivo "Asistencia de Disrupciones" y/o el "Servicio") para las reservaciones realizadas exclusivamente a través de la página web oficial de Volaris (www.volaris.com) operados por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V., Vuela El Salvador, S.A. de C.V. y Vuela Aviación, S.A. (en lo sucesivo y de manera conjunta, "Volaris").

El Servicio únicamente será válido, aplicable y exigible para aquellas reservaciones que se hayan adquirido por los clientes (en lo sucesivo, el/los "Clientes" y/o "Clientes Volaris") a través de la página web oficial de Volaris (www.volaris.com) (en adelante, el "Sitio de Compra") y hayan sido pagadas exclusivamente con tarjetas de débito, crédito, PayPal® o FlexPay®. Por lo cual, el Servicio no será válido, aplicable ni exigible, para aquellas reservaciones adquiridas a través de: (i) agencias de viaje, (ii) aplicación móvil de Volaris, (iii) plataformas de terceros, (iv) Call Center y/o (v) cualquier canal distinto a la página web oficial de Volaris (www.volaris.com), de igual forma, el servicio no será válido, aplicable ni exigible para reservaciones que hayan sido pagadas con un método distinto a tarjeta de débito, crédito, PayPal® o FlexPay®, aún y cuando se hayan adquirido en la página web oficial de Volaris (www.volaris.com).

I. 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:

- **Altitude by Volaris:** programa de lealtad de Volaris, administrado y operado por Comercializadora Volaris. S.A. de C.V.
- **Asistencia de Disrupciones y/o el Servicio:** Se refiere al servicio adicional que puede ser adquirido por los Clientes Volaris al momento de realizar una reservación exclusivamente a través del Sitio de Compra.
- **Clientes Volaris:** Se refiere a la persona física que adquiera el servicio de Asistencia de Disrupciones a través del Sitio de Compra.
- **HTS:** Se refiere a Hopper (USA), Inc., quien es propietario del Servicio objeto de los presentes Términos y Condiciones.
- **Impuestos Aplicables:** Se refiere al Impuesto al Valor Agregado (IVA) que será aplicable a las reservaciones realizadas a través de la página web www.volaris.com en las cuales se haya adquirido el servicio de Asistencia de Disrupciones; así como cualquier otro impuesto federal o local que pudiera ser aplicable de tiempo en tiempo por la adquisición del Servicio objeto de los presentes términos y condiciones.



- **Periodo de Validez:** Se refiere al periodo de tiempo que inicia dentro de las 24 (veinticuatro) horas previas a la salida del vuelo para el cual se haya adquirido el Servicio y concluye 24 (veinticuatro) horas después de la hora programada de llegada del último vuelo del itinerario reservado; periodo en el cual el Cliente podrá hacer uso del Servicio. Transcurrido dicho periodo el Servicio caducará, por lo que el Cliente Volaris no podrá hacer uso del mismo de conformidad con los presentes términos y condiciones. En consecuencia, Volaris no tendrá ninguna responsabilidad por el vencimiento del Periodo de Validez.
- **Disrupción Elegible:** Se refiere al evento que afecta el itinerario de los Clientes Volaris y que cumple con los Criterios de Elegibilidad, establecidos en la sección 'III. Criterios de Elegibilidad' del presente documento, en caso de hacer uso del servicio Asistencia de Disrupciones.
- **Sitio de Compra:** Se refiere a la página web www.volaris.com
- **Volaris:** Se refiere de manera conjunta a Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V.; Vuela Aviación, S.A. y Vuela El Salvador, S.A. de C.V.
- **Monto Máximo de Cobertura:** Se refiere al monto máximo que podrá utilizar HTS para la compra de un nuevo vuelo ofrecido como parte del Servicio. Dicho monto será informado al Cliente al momento de la compra.
- **Reembolso de la Asistencia de Disrupción:** Se refiere al reembolso del costo del boleto de vuelo original al que el Cliente tiene derecho conforme a lo previsto en la sección 'II. Del Servicio Asistencia de Disrupciones' del presente documento.
- **Wise:** Se refiere a la plataforma de pago que será utilizada por HTS para realizar el/los reembolsos de las cantidades que correspondan a aquellas reservaciones en las que se haya adquirido el servicio de Asistencia de Disrupciones y se decida hacer uso de este dentro del Periodo de Validez estipulado en el presente documento.

II. Del Servicio Asistencia de Disrupciones

1. El Servicio permite al Cliente acceder a las opciones de protección y asistencia disponibles proporcionadas por HTS ante una Disrupción Elegible dentro del Periodo de Validez. Entre dichas opciones se incluye la reubicación del Cliente en un vuelo alternativo operado por Volaris o cualquier otra aerolínea. El servicio aplica a la totalidad de la reservación y a todos los pasajeros incluidos en ella. En consecuencia, no podrán solicitarse cancelaciones, modificaciones o reembolsos parciales, ya sea respecto de uno o más segmentos de vuelo o de uno o más pasajeros de la reservación.
2. Si el Cliente no está satisfecho con las opciones de vuelos alternativos proporcionadas, tendrá la opción de solicitar el Reembolso de la Asistencia de Disrupción (incluyendo impuestos y cualquier producto adicional adquirido, tales como asientos o equipaje), sujeto a los presentes términos y condiciones y a los criterios de elegibilidad determinados en la sección 'III. Criterios de Elegibilidad' del presente documento. El monto de esta Asistencia de Disrupciones será informado al Cliente antes de su decisión de adquirir el Servicio, y será incluido asimismo en su correo electrónico de confirmación de compra.

3. El Servicio adquirido aplica para una sola afectación por reserva, permitiendo al cliente solicitar la reserva de un nuevo vuelo o el Reembolso de la Asistencia de Disrupción. La opción elegida por el cliente que haya realizado la reserva será aplicable en las mismas condiciones para el resto de los pasajeros incluidos en la misma reserva.
4. La disponibilidad de cualquiera de las opciones anteriores dependerá de diversos factores operativos, incluyendo disponibilidad de vuelos, horarios, aerolíneas participantes, restricciones tarifarias y el Monto Máximo de Cobertura contratado aplicable.

III. Criterios de elegibilidad

1. El Servicio ofrece al Cliente una alternativa de reubicación en un vuelo alternativo al de su reservación original sin costo adicional o reembolso del monto total de la reserva cuando, dentro de las veinticuatro (24) horas previas a la salida programada de su vuelo, ocurra cualquiera de los siguientes eventos por causas ajenas al control del Cliente:
 - a. La hora de salida del vuelo originalmente programado se retrase por un periodo mayor a dos (2) horas del periodo de tiempo indicado al momento de la contratación del Servicio y confirmado en el correo electrónico de confirmación correspondiente; o
 - b. El vuelo sea cancelado por la aerolínea.
2. En caso de una Disrupción Elegible, HTS monitoreará el vuelo afectado y notificará al Cliente las opciones que tiene disponibles por la disrupción. Dichas opciones podrán incluir, entre otras:
 - a. La reubicación en vuelos operados por Volaris o cualquier otra aerolínea distinta a Volaris hacia el mismo destino final; o
 - b. El reembolso de la reservación, sujeto a los presentes términos y condiciones.

La disponibilidad de cualquiera de las opciones anteriores podrá depender, incluyendo de manera enunciativa, más no limitativa, de la disponibilidad de vuelos, horarios, aerolíneas participantes, restricciones tarifarias y el Monto Máximo de Cobertura aplicable al Servicio contratado.

3. La Disrupción Elegible deberá ocurrir dentro de las veinticuatro (24) horas previas a la salida programada del vuelo correspondiente y derivarse de una causa fuera del control del Cliente. Las causas elegibles incluyen, entre otras, retrasos operativos de la aerolínea, incidencias aduanales y condiciones meteorológicas.
4. El Servicio no es un seguro o una protección, es un servicio adicional que el Cliente podrá optar por agregar en su reserva original. Es una garantía de que, si el Cliente experimenta una Disrupción, HTS le reubicará, según corresponda, en un nuevo vuelo (directo o en conexión) a su destino original. El Servicio no sustituye el seguro de viaje u otras protecciones que el Cliente pudiera adquirir.
5. La reservación en la que se quiera adquirir el Servicio deberá de ser pagada con tarjeta de crédito, débito o por medio de PayPal® o FlexPay®, siempre que dicho método de pago se encuentre habilitado por Volaris al momento de la compra, si la reservación se

adquiere con otra forma de pago distinta a las señaladas, la misma no será elegible para adquirir el Servicio.

6. El Servicio no podrá ser adquirido de manera posterior a la adquisición y/o realización de la reserva original.
7. Si el Cliente divide la reserva, pierde automáticamente el derecho a hacer uso del Servicio y obtener un reembolso ya sea parcial o total conforme a los presentes términos y condiciones.
8. El Reembolso de la Asistencia de Disrupción aplica únicamente a los pagos realizados a través del Sitio de Compra al momento de realizar la reservación original; incluyendo la tarifa base, impuestos, derechos y cargos por servicios adicionales o especiales aplicables a la reserva de que se trate.
9. No son reembolsables los costos correspondientes a los servicios adicionales o combos que hayan sido adquiridos y/o agregados con posterioridad a la adquisición del Servicio, sin importar el canal por medio del cual hayan sido adquiridos. Esto incluye la diferencia de pago al momento de hacer un cambio de asiento.
10. En caso de que la reservación incluya la *Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA)*, el reembolso correspondiente a este concepto será procesado por parte de HTS. Los pagos de TUA realizados con posterioridad a la compra inicial no generarán recálculo ni ajuste de los montos y tampoco estarán incluidos dentro del reembolso previamente determinado por HTS.
11. El Reembolso de la Asistencia de Disrupción aplicable será realizado directamente por HTS al Cliente al método de pago original utilizado para adquirir el Servicio. En caso de que HTS no pueda procesar el Reembolso de la Asistencia de Disrupción al método de pago original, HTS utilizará Wise como método de reembolso alternativo. El uso de la plataforma de Wise se encuentra sujeto a los [Términos de Servicio](#) y al [Aviso de Privacidad de Wise](#).
12. La adquisición del Servicio podrá generar acumulación de puntos Altitude by Volaris® de conformidad con las reglas vigentes del programa. El Servicio no podrá ser adquirido mediante redención de puntos Altitude by Volaris®.
13. En caso de que el Cliente realice una cancelación voluntaria de la totalidad de su reserva en cualquier momento, independientemente de si se encuentra dentro del Periodo de Validez o no, el Servicio quedará sin efecto.
14. En caso de que el Cliente decida realizar un cambio voluntario en su vuelo, en cualquier momento, independientemente de si se encuentra dentro del Periodo de Validez o no, sujeto a los presentes Términos y Condiciones, el Servicio continuará vigente.
15. El costo del Servicio será reembolsable, únicamente en los siguientes casos:

- a) Si la reservación de vuelo es cancelada por Volaris más de 24 horas antes de su primera salida programada y el Cliente no es reubicado por Volaris en un nuevo vuelo, su Servicio adquirido quedará anulado y se le reembolsará la tarifa del Servicio.
 - b) Si el Servicio no puede ser proporcionado al Cliente, debido a cambios en vuelos de código compartido en la reservación por parte de Volaris.
 - c) Si el Cliente realiza su solicitud de reembolso en atención a los plazos establecidos por la regulación aplicable.
16. El Servicio no sustituye cualquier compensación, seguro o protección por retrasos o cancelaciones de vuelos que pudieran afectar al Cliente y a los que por disposición legal el Cliente tuviera derecho a percibir por parte de Volaris.
17. Si Volaris modifica un vuelo cubierto por el Servicio con más de 24 horas de anticipación a la hora programada de la salida del vuelo y el Cliente acepta la nueva alternativa de vuelo, el Servicio continuará vigente en los mismos términos originalmente contratados.
18. El Servicio contratado deberá ser ejecutado en las mismas condiciones para todos los pasajeros incluidos en la reserva; es decir, si el pasajero que realizó la reserva decide hacer efectiva la garantía o en su caso solicitar un reembolso, esto aplicará en las mismas condiciones para el resto de los pasajeros incluidos en la misma reserva.

IV. Mecánica para hacer uso del Servicio

Si el Cliente elige adquirir el Servicio, HTS monitoreará su vuelo y, si experimenta una Disrupción, HTS le notificará para presentarle sus opciones. Para solicitar el cambio de vuelo o reembolso derivado del Servicio *Asistencia de Disrupciones*, el Cliente deberá seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a la página web de Volaris: www.volaris.com.
2. Acceder a la sección “**Mi reserva**” e ingresar el código de reservación generado en la página web de Volaris, junto con el apellido de cualquiera de los pasajeros incluidos en la reserva.
3. Posteriormente, dirigirse a la sección “**Mis Viajes**” y en seguida, localizar y dar click en “**Asistencia de Disrupciones**”.
4. Posteriormente, completar el formulario con la información requerida para procesar la solicitud de cambio de vuelo o reembolso.

El Cliente es responsable de proporcionar la información correcta y cumplir con los términos y condiciones establecidos en el presente documento para que su solicitud de cambio de vuelo o reembolso sea procesada conforme a lo estipulado en el presente documento.

1. En caso de cambio de vuelo, HTS ofrecerá al Cliente cambiar su reservación a un nuevo vuelo (según corresponda) en la misma clase de tarifa, equivalente o inferior a su destino sin costo alguno, hasta el Monto Máximo de Cobertura por pasajero especificado en el

momento de su compra del Servicio y sujeto a las condiciones establecidas en este documento. El nuevo vuelo ofrecido:

- a. Podrá ser operado por Volaris o por otra aerolínea;
- b. Estará sujeto a la existencia de asientos disponibles;
- c. Requerirá que el Cliente llegue oportunamente a la puerta de embarque correspondiente. HTS no será responsable de vuelos perdidos derivados de retrasos o cualquier otra causa atribuible al Cliente.

Si el Cliente decide utilizar el Servicio, HTS no será responsable de ninguna tarifa ni costo en el que el Cliente incurra que no sean los costos del nuevo vuelo hasta el Monto Máximo de Cobertura por pasajero.

2. En caso de que el Cliente haya solicitado su cancelación, siguiendo el proceso mencionado en esta sección, HTS realizará el Reembolso de la Asistencia de Disrupción en un periodo de 10 días (hábiles) siguientes contados a partir de que el Cliente complete la solicitud de reembolso. El Reembolso de la Asistencia de Disrupción del servicio Asistencia de Disrupciones de HTS cubre únicamente los pagos realizados en el Sitio de Compra al momento de realizar la reservación original, incluyendo:
 - a. Tarifa base,
 - b. Impuestos,
 - c. Derechos y;
 - d. Cargos por servicios adicionales aplicables a cada reserva;
 - e. Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA) (únicamente en caso de que el Cliente la haya pagado al momento de la compra original).
3. En caso de que una falla técnica, operativa o de comunicación entre los sistemas de Volaris y HTS impida la correcta contratación o utilización del Servicio, Volaris y HTS, a través de sus respectivos equipos de soporte, coordinarán las acciones necesarias para la atención y resolución de la incidencia.
4. Si el Cliente hubiera documentado equipaje en el vuelo originalmente afectado por una Disrupción Elegible, el reembolso incluirá los costos razonables para documentar el mismo equipaje en el nuevo vuelo, sujeto al Monto Máximo de Cobertura aplicable. El Cliente será responsable de coordinar con la aerolínea correspondiente la recuperación o transferencia de su equipaje.

V. De las Restricciones y Exclusiones del Servicio:

1. El Servicio no es aplicable para reservaciones adquiridas y/o realizadas a través de la aplicación móvil de Volaris, ni en mostradores en los distintos aeropuertos, ni por medio del Call Center de Volaris, Agencias de Viajes y/o cualquier canal distinto a la página web oficial de Volaris (www.volaris.com).

2. El servicio no es aplicable ni exigible para que aquellas reservaciones que hayan sido pagadas con un método distinto a tarjeta de débito, crédito, PayPal® o FlexPay®, aun y cuando se hayan adquirido en la página web oficial de Volaris (www.volaris.com)
3. El Servicio es adicional a los derechos que apliquen al Cliente de conformidad con la regulación respecto a cancelaciones voluntarias, demoras y cancelaciones de la propia aerolínea.
4. El Servicio podrá ser adquirido únicamente para vuelos cuya salida programada sea superior a 24 (veinticuatro) horas y 30 (treinta) minutos al momento de iniciar el proceso de compra.
5. El Servicio no sustituye el seguro de viaje u otras protecciones que el Cliente pudiera adquirir.
6. Si el Cliente divide la reserva en dos o más reservas distintas a la reserva original, pierde automáticamente el derecho a hacer uso del Servicio y obtener un reembolso conforme a los presentes términos y condiciones.
7. El Servicio únicamente es aplicable para la reservación mediante la cual haya sido adquirido.
8. El Servicio no es aplicable para vuelos de código compartido, "Reservación de Grupo", reservaciones adquiridas por medio de agencias de viaje y/o plataforma v.Business.
9. Si el Cliente elige diferir el pago correspondiente a la reservación en la cual adquirió el Servicio, el reembolso solo aplicará sobre el monto original de la reserva. Por lo cual, no serán reembolsables los intereses generados por el financiamiento de las cantidades que hayan sido diferidas a plazos a elección del Cliente.

VI. Aplicación de Impuestos

El monto total pagado por la adquisición del Servicio Asistencia de Disrupciones está sujeto a la aplicación de impuestos locales o federales, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA), de acuerdo con la normativa vigente y según lo establecido en el sitio web de Volaris al momento de la compra.

VII. Modificaciones

HTS podrá realizar en cualquier momento y a su entera discreción cambios o actualizaciones a los presentes Términos y Condiciones aplicables al Servicio Asistencia de Disrupciones. En tal caso, Volaris publicará los nuevos términos aplicables antes de su entrada en vigor. No obstante, se respetarán los términos vigentes al momento de la compra del Servicio.

VIII. Actividades Vulnerables

Atendiendo a lo señalado en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y/u otras leyes o tratados internacionales aplicables, derivado de ciertas actividades realizadas por los Clientes Volaris, que sean consideradas como actividades vulnerables, Volaris compartirá los Datos Personales de dichos Clientes Volaris con las autoridades correspondientes, a fin de que sean utilizados 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.

IX. Atención a Clientes

Para la atención de dudas o aclaraciones relacionadas con el Servicio o los términos de HTS, los Clientes deberán contactar directamente a HTS a través de los siguientes medios de contacto:

- **En línea**, desde su correo electrónico de confirmación o desde la página de preguntas frecuentes del Servicio de HTS.
- **Por teléfono**, llamando al **+52 800 649 0675** (se requerirá un **ID de soporte** que se encuentra en la sección de viajes de la aplicación de HTS).

Consentimiento para el envío de SMS: Al adquirir el Servicio, el Cliente consiente expresamente recibir mensajes de texto (SMS) con el fin de que HTS le comunique actualizaciones e información sobre el Servicio adquirido.

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

Por medio de WhatsApp al número: +525558988599

Ingresando a la siguiente página de internet: <https://tuexperiencia.volaris.com>

Por teléfono a los siguientes números; los cuales únicamente podrán atender dudas o resolver aclaraciones relacionadas con la venta de boletos de avión y servicios adicionales y/o especiales:

- México +52 (55) 1102 8000
- Estados Unidos +1 855 VOLARIS (8652747)
- Guatemala +502 2301 3939
- Costa Rica +506 4000 0229
- El Salvador +503 2504 5540
- Colombia +57 60 1744 3272
- Honduras +504 2263 0231
- Perú +5116449040
- TTY- +1 (855) 425-2002

X. Facturación

Para cualquier duda en el proceso de facturación, favor de consultar la siguiente liga: <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/antes-de-tu-vuelo/imprime-tu-factura/>

XI. Aviso de Privacidad

En el sitio web www.volaris.com de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V., con dirección en Antonio Dovalí Jaime, número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe,

Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México, México; de Vuela Aviación, S.A., con dirección en Parque Empresarial AeroCentro piso 2, Radial Francisco J. Orlich, Río Segundo, Alajuela, Costa Rica, C.P. 20109; y de Vuela El Salvador, S.A. de C.V., con dirección en Centro Profesional Madre Tierra, Edificio 10, Nivel 1, Boulevard Orden de Malta Sur, Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, Departamento de la Libertad (“Volaris”), nos comprometemos a proteger la privacidad de sus datos personales. Cuando recabamos tus datos personales a través dichos sitios web los utilizaremos únicamente para proporcionarte el Servicio y el servicio de transporte aéreo de pasajeros que presta “Volaris”; asimismo dichos datos serán usados para dar seguimiento a tu reservación, proporcionarte los productos o servicios adicionales contratados, realizar encuestas sobre el Servicio contratado, así como para que recibas por e-mail o teléfono información sobre las promociones y servicios adicionales que nosotros o nuestros socios comerciales ofrecemos. Para conocer cómo ejercer tus derechos sobre tus datos personales consulta el Aviso de Privacidad completo en nuestro sitio web www.volaris.com

Los Datos Personales recabados por HTS son responsabilidad de HTS; por lo cual podrás consultar su aviso de privacidad en la página web: www.hopper.com o en la siguiente liga: <https://hopper.com/es/legal/privacy-policy>

XII. Jurisdicción y Legislación

1. Para dirimir cualquier tipo de controversia con Volaris derivada de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente, independientemente de cuál sea su nacionalidad, acepta someterse a las leyes y los tribunales competentes de la Ciudad de México.
2. En caso de que la controversia se derive de la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y no de los presentes Términos y Condiciones, la legislación y jurisdicción aplicable, será la establecida en los contratos de transporte aéreo de pasajeros de la aerolínea que haya operado el vuelo, los cuales se encuentran publicados en la información legal del sitio web www.volaris.com.

XIII. Prevención de Fraudes

Todas las transacciones realizadas serán revisadas por un sistema de prevención de fraudes. Si se detecta alguna irregularidad, Volaris podrá cancelar las transacciones sin previo aviso y sin responsabilidad alguna de su parte, con independencia del ejercicio de las acciones legales que Volaris estime pertinentes.

XIV. Liberación de Responsabilidades de Volaris

Al momento de realizar la compra del Servicio, el Cliente acepta y reconoce que Volaris en ningún momento será responsable frente al Cliente por la correcta prestación del Servicio en atención a lo establecido en los presentes términos y condiciones. Por lo cual, HTS será el único responsable de responder frente al Cliente por el Servicio contratado, así como liberar y sacar en paz y a salvo a Volaris de cualquier reclamación, queja, demanda o multa de cualquier naturaleza que pudiera derivar del Servicio contratado.