Términos y Condiciones Servicio de Transporte Aéreo Regular Internacional 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 vuelos en rutas de Estados Unidos, México, Centroamérica y Sudamérica operados por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. y sus operaciones interlineales.

Si adquirió un vuelo operado en código compartido, deberá consultar los términos y condiciones de transporte de nuestros socios de código compartido, disponibles en sus páginas de Internet. El transporte que proporcionamos bajo el contrato de Código Compartido con estos transportistas se identifica con un número de vuelo que incluye nuestro código designado de aerolínea "Y4".

Canales de Venta:

Existen varios canales de venta a través de los cuales el cliente puede adquirir los servicios de transporte aéreo y demás servicios adicionales.

Los vuelos podrán ser adquiridos a través de los siguientes canales de forma directa:

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
	504-2202-7900
	57-60-1744-3272
	511-644-9040
TTY	855-425-2002

2. **Aeropuertos:** el cliente puede realizar la compra de su vuelo 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, el cliente podrá 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, el cliente podrá adquirir boletos, administrar su vuelo y hacer check-in.

Asimismo, los vuelos también podrán ser adquiridos a través de canales de venta indirecta:

1. **Agencias de viajes:** son aquellas autorizadas para comprar, reservar y vender boletos aéreos de Volaris, de forma física o electrónica, por lo que el cliente podrá adquirir su boleto mediante los canales propios de venta de dichas agencias de viajes. Si ha adquirido un vuelo de Volaris o servicios adicionales a través de una agencia de viajes, debe tomar en cuenta las condiciones tarifarias aplicables.

Servicios Adicionales:

Para consultar los servicios con costo adicional y que de manera opcional pueden ser adquiridos por los clientes, visita el sitio web www.volaris.com

Notificaciones a 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 hayas proporcionado, tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad: vía telefónica, correo electrónico, en

aeropuertos, en la puerta de abordaje, módulos de atención al pasajero y en pantallas del aeropuerto (donde lo permita el aeropuerto), por medio de nuestra tripulación, asesores de servicio en aeropuerto y en nuestro sitio web.

Haremos todo lo posible por brindar a nuestros Clientes información oportuna y precisa del vuelo con la mayor prontitud posible y en ningún caso mayor a 30 minutos después de conocer una modificación en el itinerario del vuelo.

Importante: Es importante brindar al momento de realizar una reservación todos los datos requeridos para que en caso de una eventualidad usted pueda ser contactado.

Documentación (check-in):

El cliente deberá realizar el proceso de documentación vía electrónica mediante el sitio web www.volaris.com, app Volaris, o bien en mostradores de nuestros diferentes aeropuertos. Consulta tiempos de documentación en www.volaris.com.

El cliente deberá arribar al aeropuerto de su Vuelo de Origen con el tiempo de antelación que le fue especificado en el momento de la compra además de 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.

El check-in del cliente deberá realizarse alguna de las siguientes modalidades:

a. Cliente con pase de abordar y equipaje permitido

Para clientes que previo a su llegada al aeropuerto y dentro de los tiempos y formas especificados en www.volaris.com imprimieron su pase de abordar en línea o lo obtuvieron de manera electrónica en la App Volaris.

Adicional a su pase abordar, el cliente deberá imprimir con anterioridad la etiqueta de su equipaje permitido y/o haber realizado opcionalmente la compra de servicios adicionales. De no cumplir con las especificaciones de pesos y dimensiones contenidos en la política de equipaje para el transporte de equipaje sin costo (www.volaris.com) será remitido 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.

b. Cliente 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 adquirirlo a través de la aplicación móvil o podrán adquirir el Servicio adicional de atención personalizada.

NOTA. En la estación de San José Costa Rica, cuando por algún motivo se encuentre inhabilitado el pago del impuesto de salida de dicho país junto con el pago de la tarifa del vuelo en los canales de venta de Volaris, se verificará el pago de este antes de realizar el check-in del cliente. En el caso de que el cliente sea un menor nacido en Costa Rica, deberá ser dirigido al módulo de migración.

Si está viajando en un vuelo en código compartido, consulta los términos y condiciones de documentación de nuestros socios de código compartido.

Abordaje:

Los pasajeros deberán presentarse al aeropuerto, así como a la sala de última espera con la anticipación señalada para vuelos internacionales en el contrato de servicio de transporte aéreo de pasajeros de la aerolínea, a efectos de llevar a cabo el procedo de documentación y seguir las instrucciones del personal de la aerolínea previas al abordaje

I) Restricciones al abordaje

Volaris tendrá el derecho de negar la transportación a personas y/o su equipaje cuando de conformidad con las normas aplicables y medidas de seguridad 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 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.

II) 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 los límites fijados en los tratados internacionales.

Aquellos pasajeros que requieran transportar su propio ventilador, respirador, máquina de presión positiva continua en las vías respiratorias o concentrador de oxígeno portátil en el vuelo por razones médicas, deberán avisar a la Aerolínea con por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la salida programada del vuelo. Lo anterior por motivos de seguridad.

Mujeres embarazadas

Las mujeres embarazadas que sean clientes de Volaris pueden viajar sin ninguna restricción en cualquiera de las rutas operadas por cualquiera de las dos aerolíneas, sin embargo, al superar los 8 meses o se encuentren dentro de los siete días siguientes al parto, deberá presentar un certificado médico que deberá contar con las condiciones de aceptación y restricciones descritas en las políticas, términos y condiciones de Volaris publicadas en www.volaris.com.

Personas de tamaño – Asiento extra

Los clientes de tamaño (por ejemplo clientes muy altos o con obesidad) podrán adquirir un asiento adicional para ocupar dos asientos cuando así lo requieran. Dichos asientos no podrán estar ubicados en salidas de emergencia, primera fila o que tengan mesas de servicio en el descansabrazo. De igual manera, la tripulación deberá facilitarles el uso de extensiones de cinturón certificadas para ese propósito.

- El asiento extra se puede adquirir cubriendo la tarifa completa del boleto; para ello, es necesario reservar llamando a nuestro Call Center
- Se debe asignar asientos en el momento de compra. Esta asignación mantiene política de cobro
- Para el abordaje, el pasajero deberá presentar ambos pases de abordar

Clientes enfermos

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

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

a) Necesite transportar un concentrador de oxígeno portátil, ventilador, respirador, máquina de presión positiva continua en las vías respiratorias durante el viaje
b) 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.
c) Cuando la capacidad intelectual o psicosocial de la persona no le permita desenvolverse y seguir instrucciones sin asistencia.

Las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, tienen derecho a viajar con un perro guía o un animal de servicio en cabina de pasajeros, sin cargo extra, presentando el certificado correspondiente que así lo avale. Los clientes deberán cumplir con los requerimientos para viajar con animales de servicio disponibles en www.volaris.com.

Las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida deben ser ubicadas, de acuerdo con 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.

La documentación de las sillas de ruedas con batería húmeda se sujetará a la Norma Oficial Mexicana que regule el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea emitida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Clientes con impedimentos visuales, auditivos y/o vocales

Los clientes sordos, mudos o con debilidades visuales o auditivas deberán cumplir con lo siguiente: -Viajar solos y recibir la atención necesaria por parte de servicio al cliente. - Viajar con perro lazarillo, siempre que presenten los documentos que lo certifiquen como animal de servicio ya que no será suficiente con la palabra del cliente. También deberán presentar la documentación de este para el transito e ingreso al destino y países de segmento intermedio, así como cumplir con las regulaciones aplicables de seguridad e higiene.

Clientes con requerimientos de oxígeno

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.

Clientes inadmisibles y deportados

Los clientes inadmisibles son los que viajan con Volaris y por algún motivo las autoridades de migración le niegan el acceso al país de destino. 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 escoltara 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 inadmisible en el país de destino, Volaris regresará a dicho cliente a su país de origen.

Transporte de prisioneros

Volaris admitirá prisioneros para su transporte siempre que sean escoltados por representantes de una entidad federativa o estatal. No podrá viajar más de un prisionero por vuelo y no será admitido si hay algún cliente inadmisible o deportado en el mismo vuelo. No se transportarán prisioneros en vuelos interlineales o en código compartido.

Clientes con arma de fuego

En vuelos con operaciones interlineales o en código compartido no se permitirá la documentación ni portación de armas de fuego en ninguna circunstancia ya que, de acuerdo con la documentación establecida, los clientes únicamente podrán documentar un arma en vuelos de destino inmediato.

Equipaje y Beneficios por tipo de tarifa

Los beneficios, política de equipaje y especificaciones enunciados para cada tarifa serán acordes al canal de ventas seleccionado.

Para vuelos en rutas desde y hacia Estados Unidos, Centroamérica y Sudamérica, tienes la opción de contratar alguna de las siguientes tarifas para viajar:

1.- Zero

Es una tarifa preferencial en la que decides viajar sin equipaje, que incluye el transporte de 1 objeto personal (debe caber debajo del asiento frente a ti), cuyas medidas no excedan de 35cm largo x 45cm ancho x 20cm.

A partir del 21 de Agosto del 2023, esta tarifa incluye los siguientes beneficios:

a) WEB CHECK-IN.- Se Podrá realizar Web check-in 24 horas antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos internacionales);
b) BENEFICIOS V.CLUB.- El cliente tendrá la opción de obtener sin costo una membresía V.club y recibir con el primer registro un 20% de descuento sobre la tarifa base de cualquier vuelo, para futuras compras, siempre y cuando el cliente inicie sesión en la página web
c) ACUMULA PUNTOS SPIN PREMIA.- El cliente tendrá la opción de acumular puntos con la membresía Spin Premia® en cada compra al pagar sus vuelos con tarjeta de crédito o débito. Los puntos podrán ser canjeados en la app Spin Plus en próximas compras en Volaris o con los socios del programa, para obtener este beneficio el cliente deberá estar afiliado al programa Spin Premia (La membresía/programa Spin Premia y la app Spin Plus no son operados, administrados, ni responsabilidad de Volaris). Spin Premia® es un programa de recompensas válido en México sujeto a sus propios términos y condiciones, el responsable del programa/membresía Spin Premia® así como de la app Spin Plus y sus Términos y Condiciones es Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados, S.A.P.I DE C.V..

*Spin Premia® es un programa en México de recompensas sujeto a sus propios términos y condiciones y sólo aplicable para residentes en México. Para poder ganar los puntos descritos, los clientes deben estar registrados en el programa.

2.- Básica

Es una tarifa preferencial que incluye: 1 objeto personal (debe caber debajo del asiento frente a ti) cuyas medidas no excedan de 35cm largo x 45cm ancho x 20cm alto y 1 equipaje de mano cuyas medidas no excedan de 55cm largo x 40cm ancho x 25cm alto. El peso combinado de las 2 piezas de equipaje descritas no debe superar los 15 kg.

A partir del 21 de Agosto del 2023, esta tarifa incluye los siguientes beneficios:

a) WEB CHECK-IN.- Se Podrá realizar Web check-in 24 horas antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos internacionales);
b) ADELANTA TU VUELO EN EL AEROPUERTO.- El cliente podrá adelantar el vuelo originalmente adquirido únicamente por otro vuelo en el mismo día y en la misma ruta, cuya hora de salida sea anterior a la del vuelo original. El cliente que haga uso del vuelo adelantado deberá ser el mismo que aparezca en la reservación original. En caso de reservaciones con múltiples pasajeros, al redimir el beneficio, este será aplicado a todos los pasajeros de la reservación. El cambio deberá solicitarse al menos una hora con treinta minutos antes de la salida del vuelo deseado. Este beneficio será redimible únicamente en los mostradores del aeropuerto en el día en que esté programado el vuelo original y estará sujeto a que el vuelo deseado tenga asientos desocupados o libres que pueda ocupar el pasajero que solicita este beneficio. Una vez aplicado el beneficio, el vuelo originalmente adquirido ya no será válido.
c) ACUMULA PUNTOS SPIN PREMIA.- El cliente tendrá la opción de acumular puntos con la membresía Spin Premia® en cada compra al pagar sus vuelos con tarjeta de crédito o débito. Los puntos podrán ser canjeados en la app Spin Plus en próximas compras en Volaris o con los socios del programa, para obtener este beneficio el cliente deberá estar afiliado al programa Spin Premia (La membresía/programa Spin Premia y la app Spin Plus no son operados, administrados, ni responsabilidad de Volaris). Spin Premia® es un programa de recompensas válido en México sujeto a sus propios términos y condiciones, el responsable del programa/membresía Spin Premia® así como de la app Spin Plus y sus Términos y Condiciones es Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados S.A.P.I. DE C.V..

3.- Plus

Esta tarifa incluye: un objeto personal, cuya medida no exceda de 35 largo x 45 ancho x 20 alto cm (que quepa debajo del asiento frente a ti), una maleta de mano cuyas medidas no excedan de 55 largo x40 ancho x 25 alto cm y que en su conjunto no excedan 20 kg, más una maleta documentada de 158 cm lineales totales que no exceda 25 kg.

A partir del 21 de Agosto del 2023, esta tarifa incluye los siguientes beneficios:

a) WEB CHECK-IN.- Se Podrá realizar Web check-in 24 horas antes de la salida programada del vuelo (aplica para vuelos internacionales);
b) ADELANTA TU VUELO EN EL AEROPUERTO.- El cliente podrá adelantar el vuelo originalmente adquirido únicamente por otro vuelo en el mismo día y en la misma ruta, cuya hora de salida sea anterior a la del vuelo original. El cliente que haga uso del vuelo adelantado, deberá ser el mismo que aparezca en la reservación original. En caso de reservaciones con múltiples pasajeros, al redimir el beneficio, este será aplicado

a todos los pasajeros de la reservación. El cambio deberá solicitarse al menos una hora con treinta minutos antes de la salida del vuelo deseado. Este beneficio es redimible únicamente en los mostradores del aeropuerto en el día en que esté programado el vuelo original y está sujeto a que el vuelo deseado tenga asientos desocupados o libres que pueda ocupar el pasajero que solicita este beneficio, una vez aplicado el beneficio el vuelo originalmente adquirido ya no será válido.

c) REEMBOLSO ASEGURADO.- Podrás cancelar hasta 24hrs antes de la salida del primer vuelo programado en tu reservación, recibirás el reembolso por el costo total del vuelo en la forma original de pago, este beneficio aplicará siempre que el cliente no haya realizado check-in, ni abordado alguno de los vuelos amparados en la reservación. No aplica para reservas pagadas al 100% en voucher, en estado HOLD o saldo pendiente por pagar.

d) CAMBIOS DE VUELO ILIMITADOS.- Podrás realizar cambios ilimitados de fecha y hora de vuelo sólo pagando la diferencia tarifaria, para poder realizar el cambio de vuelo deberán cumplirse con los siguientes requisitos: (1) el cambio deberá ser solicitado hasta 4 horas antes de la salida del vuelo programado en la reservación; (2) no haber realizado check-in previamente; (3) haber pagado la totalidad de la reservación. No aplica para cambiar el vuelo a otra ruta y/o para cambio de nombre. Este beneficio se puede hacer válido en el apartado de Mis Viajes en www.volaris.com y.

e) PRIORIDAD DE ABORDAJE; Pertenecer al grupo 1 para el abordaje al avión.

f) ACUMULA PUNTOS SPIN PREMIA.- El cliente tendrá la opción de acumular puntos con la membresía Spin Premia® en cada compra al pagar sus vuelos con tarjeta de crédito o débito. Los puntos podrán ser canjeados en la app Spin Plus en próximas compras en Volaris o con los socios del programa, para obtener este beneficio el cliente deberá estar afiliado al programa Spin Premia (La membresía/programa Spin Premia y la app Spin Plus no son operados, administrados, ni responsabilidad de Volaris). Spin Premia® es un programa de recompensas válido en México sujeto a sus propios términos y condiciones, el responsable del programa/membresía Spin Premia® así como de la app Spin Plus y sus Términos y Condiciones es Lealtad Mercadotecnia y Conocimiento Agregados, S.A.P.I.de C.V..

g) Volaris TV (Sujeto a disponibilidad): Disfruta películas, series y juegos en tu celular durante el vuelo. Muestra tu pase de abordar para recibir un código, conecta tu dispositivo a la red wifi "VolarisTV" y accede a todo el contenido.

Notas:

a) En caso de vuelos redondos, el tipo de tarifa (zero, básica o plus) seleccionada por el cliente para el vuelo de salida será el mismo tipo de tarifa (zero, básica o plus) que aplicará para el vuelo de regreso. No obstante, el cliente siempre tendrá la posibilidad de escoger la tarifa que le sea más conveniente seleccionando la opción de vuelo sencillo para cada tramo.
b) En todos los tipos de tarifas (zero, básica o plus) mencionados anteriormente el cliente tendrá derecho a transportar una carriola (cochecito) para un infante sin cargo adicional, siempre y cuando el infante sea menor de dos años y vaya acompañado de un adulto. Tenga en cuenta que un infante menor de dos años no tiene derecho a ocupar un asiento ni a franquicia de equipaje
c) Por disposición oficial de las autoridades de los Estados Unidos (Transportation Security Administration (TSA) le informamos que, en los vuelos con origen y destino en ese país, sólo está permitido acceder a los filtros de seguridad con un máximo de dos equipajes de mano, por lo que le pedimos que tome las precauciones necesarias para evitar cualquier inconveniente.
d) Las condiciones tarifarias antes descritas corresponden a aquellas otorgadas en compras directas con Volaris, a través de sus canales oficiales de venta directa (página web, app, call center, aeropuerto); para compras o reservaciones hechas a través de agencias viajes, no estará incluido lo siguiente:
    - Beneficios v.club, Puntos Spin Premia, Reembolso asegurado.

    Si un cliente de la agencia de viajes adquiere un itinerario en el que se incluyan vuelos de otras aerolíneas que no pertenecen a Volaris, la Agencia de Viajes será la responsable de informar al Cliente respecto de los Términos y condiciones aplicables a la tarifa y la reservación de cada aerolínea.

Equipaje adicional

Para adquirir equipaje adicional a cualquiera de nuestras tarifas, ingresa a www.volaris.com o marca a Call Center. Consulta precios en la sección Tarifas de Servicios Adicionales en www.volaris.com, o bien llamando al Call Center.

b) Para Vuelos Interlineales:

La política de equipaje aplicable será de acuerdo con la tarifa y ruta elegida acorde a lo señalado en el inciso A) o B) anterior. Para más información acerca de especificaciones y políticas de equipaje, sobre cargos adicionales por equipaje documentado se puede consultar la sección Tarifas de Servicios Adicionales en www.volaris.com o marca a Call Center.

c) Vuelos Multidestino:

Se aplicará la política de equipaje que corresponda al destino. Para más información acerca de especificaciones y políticas de equipaje, sobre cargos adicionales por equipaje documentado se puede consultar la sección Tarifas de Servicios Adicionales en www.volaris.com o marca a Call Center.

d) Para vuelos en código compartido

Las políticas de equipaje de la aerolínea con la que adquiriste el boleto (aerolínea vendedora) aplicarán a todo el itinerario en vuelos que se operen en código compartido.

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 y regulación aplicable, así como a los tratados internacionales.

Demora de Vuelos:

Respecto a vuelos con origen dentro de México, se estará acorde a las Ley de Aviación Civil y a las políticas de compensación de Volaris registradas ante la autoridad competente. Puedes consultarlas en la sección de Información legal en www.volaris.com.

En caso de demora de vuelos con origen fuera de México se estará a lo dispuesto en el Convenio de Montreal o bien, a la legislación aplicable en el país del vuelo de origen que opera el tramo de que se trate.

Sobreventas y cancelaciones de vuelo

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 existan en tu itinerario, por los medios de contacto que hayas proporcionado tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad.

En el caso de sobreventa de vuelos, el concesionario o permisionario podrá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero. Tendrán prioridad para abordaren sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

En caso de que se cancele el vuelo por causas atribuibles a la Aerolínea (las causas climatológicas o acontecimientos externos acorde a la regulación aplicable que impidan que se efectúe el vuelo, no le son imputables a la Aerolínea) o se hayan expedido Boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, la Aerolínea, a elección del Pasajero deberá:

I. Reintegrarle el pecio del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.

II. Ofrecerle con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle como mínimo y sin cargo acceso a llamadas y envío de correos electrónicos, 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.

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo Pasajero hacia el destino respecto de la cual se denegó el embarque.

Únicamente para los vuelos con origen en México, y en los casos de 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 los vuelos con origen en Guatemala, El Salvador, Costa Rica y Honduras, en los casos de las fracciones I y III anteriores, las compensaciones se aplicarán conforme a las regulaciones en materia de aviación civil aplicables. La información puede ser consultada en nuestras Políticas de Compensación publicadas en nuestro sitio web.

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 y en código compartido:

En caso de la aerolínea vendedora haya expedido boletos que sobrepasen a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables a dicha aerolínea, acarreando 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 transferibles ni reembolsables**, por lo que, en caso de que el pasajero no aborde su vuelo, por causas que no sean imputables a Volaris o la aerolínea que opera, y éste no haya realizado el cambio o cancelación del mismo con la anticipación señalada en el presente documento, su vuelo, así como el costo total pagado por el mismo, se perderán sin responsabilidad alguna para Volaris o la aerolínea que opere.

Para vuelos con origen en México: No obstante los boletos no son transferibles ni reembolsables, en caso de que el pasajero cancele su reserva dentro de las 24 horas posteriores a la compra, podrá solicitar la devolución del monto

pagado por concepto de Tarifa de Uso de Aeropuerto y/o derechos, ya sea en efectivo, transferencia bancaria, o crédito electrónico, a su elección. En caso de que el pasajero no cancele su reserva en el plazo señalada en el presente párrafo, o no aborde su vuelo por causas no imputables a Volaris o la aerolínea que opere, podrá solicitar, dentro de los treinta días siguientes a la fecha del vuelo no abordado, el reembolso del monto pagado en concepto de la Tarifa de Uso de Aeropuerto y/o derechos, el cual se realizará mediante la emisión de un crédito electrónico.

II. Cambios de nombre están permitidos hasta 4 (cuatro) horas antes del horario de salida del vuelo en el que se pretenda realizar el cambio pagando el cargo correspondiente. Se pueden consultar costos y políticas en www.volaris.com o llamando a *Call Center*.

III. **Para vuelos con origen en México, Centroamérica y Sudamérica,** 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 pasajeros pretendan cambiar, pagando el cargo por cambio correspondiente, así como la diferencia tarifaria al momento de realizar el mismo.

IV. **Para vuelos con origen en México, Centroamérica y Sudamérica**, las cancelaciones de vuelo están permitidas siempre y cuando el pasajero informe a Volaris en el plazo establecido por la regulación vigente aplicable y no se haya realizado documentación del vuelo, de lo contrario, no aplicará devolución. Para más información se puede consultar los Términos y Condiciones -Cancela tu reservación, publicada en nuestro sitio web.

V. **Para vuelos desde y hacia Estados Unidos,** los cambios y las cancelaciones están permitidas bajo los siguientes supuestos:

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

VI. Nuestros pasajeros 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

Política de Servicios:

Los servicios que sean adquiridos, tales como el trasporte aéreo regular de pasajeros, entre otros, están sujetos al contrato de servicio de transporte aéreo aplicable, 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 serán emitidas facturando de manera regular de acuerdo con los términos y condiciones vigentes de Facturación Electrónica publicados en www.volaris.com.

Si adquiriste un vuelo que sea operado en código compartido, la aerolínea con la que hayas adquirido el boleto será la responsable de la emisión de la factura correspondiente. Consulta el sitio web de nuestros socios de código compartido para más información.

Aclaraciones:

En caso de cualquier duda o aclaración acerca de vuelos operados por Volaris Costa Rica y Volaris, el cliente deberá enviar un correo electrónico a tuexperiencia@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 Costa Rica, Volaris o con otras aerolíneas con quienes tengamos convenios de código compartido 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.

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.
Si tienes alguna duda, comunícate con nosotros enviando un correo electrónico a datos.personales@volaris.com.

Términos y Condiciones del Sitio Web:

Consulta los términos y condiciones de nuestra página web en www.volaris.com.

Políticas de Compensación

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

1.1. En los casos de demoras atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea inferiores a 4 horas para el otorgamiento de las compensaciones, se observará lo dispuesto en el punto 2 y 3 de las presentes políticas, según resulte aplicable al caso

1.2. Tratándose del otorgamiento de indemnizaciones en los casos que resulten legalmente aplicables en demoras atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea superiores a 4 horas, así como en cancelaciones de vuelo atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea, estarán a disposición de los pasajeros a través de medios electrónicos y/o por conducto del Jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, los formularios para solicitar su indemnización, y le será proporcionada la dirección de correo electrónico o liga de internet a la cual el pasajero deberá enviar el formulario debidamente llenado y completado junto con la documentación que en su caso requiera la aerolínea a efecto de obtener la indemnización correspondiente. Todas las indemnizaciones serán otorgadas al pasajero dentro de los 10 días posteriores a la fecha en que el pasajero realice el envío del formulario debidamente llenado y completado.

2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:

2.1. En los casos de demoras atribuibles a la aerolínea superiores a 1 hora e inferiores a 4 horas, será otorgado al pasajero un descuento para un vuelo posterior y hacia cualquier destino a través de un saldo electrónico (en adelante voucher electrónico), que podrá aplicar como descuento en la tarifa del boleto acorde a los montos y supuestos siguientes:

I. En demoras superiores a 1 hora e inferiores a 2 horas, se le otorgará al pasajero afectado un voucher electrónico por un valor de $50.00 MXN como compensación.

II. En demoras superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas, se le otorgará al pasajero afectado un voucher electrónico por un valor de $250.00 MXN. siempre que el equivalente al 7.5% del precio del boleto sea inferior a esta última cantidad. Si el 7.5% del monto del boleto del pasajero resulta mayor a $250.00 MXN, se le otorgará al pasajero afectado un voucher electrónico por el monto correspondiente al 7.5% del valor del boleto de transporte aéreo comprado.

2.2. En el caso de demoras superiores a 4 horas por causas atribuibles únicamente a la aerolínea, así como tratándose de cancelaciones de vuelo por responsabilidad atribuible exclusivamente a la aerolínea, el pasajero, a su elección, podrá acceder a alguna de las siguientes opciones:

a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.

b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; 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 cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, la aerolínea deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

2.3. El voucher electrónico, referido en el presente capitulo contará con las siguientes características:

- Es intransferible y a nombre del pasajero afectado por la demora o cancelación de vuelo.
- A partir de que el pasajero reciba el voucher electrónico, contará con 90 días naturales para hacerlo válido (vía telefónica desde México 01(55) 1102-8000, desde Estados Unidos 1855 VOLARIS (8652747), desde Guatemala 502-2301-3939, Costa Rica 506-4002-7642, desde El Salvador 503-2504-5540, desde Nicaragua 505-2251-2198 o página web de Volaris www.volaris.com) y para viajar dentro de los 12 meses, en la contratación de cualquier vuelo en las rutas operadas por la aerolínea.
- Solamente puede utilizarse una vez y su monto no es acumulable. Por lo anterior, si al momento de realizar una reservación no se utiliza el monto total del mismo, el remanente se pierde. En caso de que la tarifa área sea mayor al monto del voucher electrónico, el pasajero deberá cubrir la diferencia a su cargo.
- El monto del voucher electrónico no es acumulable con otras promociones u otros vouchers electrónicos, por lo que sólo podrá ser utilizado un voucher electrónico a la vez, por reservación.
- Aplica únicamente para el pago de tarifa aérea, por lo que no aplica para el pago de impuestos, tarifa de uso de aeropuerto y/o servicios adicionales.
- No aplica para viajar en puentes, días festivos y/o temporadas altas asignadas por Volaris, mismas que son publicadas en www.volaris.com.

3. Alimentos y Bebidas:

Tratándose de demoras de vuelo superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas por causas atribuibles exclusivamente a la aerolínea, así como en el supuesto contemplado en el inciso b) del numeral 2.2. anterior, se proporcionará a los pasajeros afectados que así lo soliciten, alimentos y bebidas, para tal efecto el Jefe de Aeropuerto/Asesor Lead o encargado del módulo de atención al pasajero proporcionará a los pasajeros un vale de alimentos y bebidas canjeables en establecimientos del

aeropuerto donde se haya originado el vuelo demorado, o bien, serán proporcionados directamente al pasajero afectado conforme a lo siguiente:

3.1. Los alimentos y bebidas, o bien el vale de alimentos y bebidas, serán proporcionados a todos aquellos pasajeros afectados en la sala de última espera del aeropuerto o bien en los módulos de atención al pasajero en los distintos aeropuertos nacionales donde se haya originado el vuelo demorado por causas atribuibles e imputables únicamente a la aerolínea.

3.2. En el caso de aeropuertos en los que la aerolínea tenga acuerdos comerciales con los establecimientos que proporcionan alimentos dentro del aeropuerto, la aerolínea otorgará un vale para alimentos por pasajero afectado por el valor de $100.00 MXN, mismo que podrá ser canjeable a partir del momento de su entrega al pasajero y hasta dentro de las 24 horas siguientes, en los distintos establecimientos que la aerolínea le indique, ubicados en el Aeropuerto donde se haya originado el vuelo afectado.

3.3. En el caso de aeropuertos en que la aerolínea no cuente con los acuerdos comerciales con los establecimientos o bien no estén disponibles, la aerolínea proporcionará directamente los alimentos y bebidas consistente en una bebida (no alcohólica) y un aperitivo (snack) por pasajero afectado.

4. Hospedaje

Solo en el supuesto contemplado en el inciso b) del numeral 2.2. anterior, la aerolínea otorgará, según corresponda, alojamiento en el hotel y transporte terrestre desde y hacia al aeropuerto correspondiente, a través de los establecimientos que la aerolínea determine por medio de hoteles y transportistas que comercialicen servicios a precios regulares y/o de bajo costo y/o clase turista. Ningún servicio de hotel o transporte señalado en el presente punto será proporcionado bajo conceptos V.I.P., bussines class, luxury o cualquier otro similar.

El pasajero solicitará al Jefe de Aeropuerto / Asesor Lead o encargado del área de atención al pasajero en el aeropuerto, el alojamiento y transporte correspondiente, y deberá llenar los formatos o formularios que le indique la aerolínea para su otorgamiento.

5. Políticas Adicionales

No aplica

6. Otras Disposiciones

6.1. Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.

6.2. El cliente tiene derecho a cancelar su vuelo y solicitar la devolución del mismo acorde a los Términos y Condiciones Cancela Tu Reservación publicados en la información legal del sitio web de Volaris y siempre que no haya realizado la documentación del vuelo, ya sea por medios electrónicos o en el aeropuerto, de lo contrario no procederá la devolución.

6.3. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque, se estará a lo dispuesto en el punto 2.2. de las presentes políticas

Las presentes políticas estarán a disposición de los pasajeros en la página de internet: www.volaris.com, así como en el área de atención de pasajeros de la aerolínea ubicados en los aeropuertos.

Las políticas de compensación quedaron registradas ante la Agencia Federal de Aviación Civil.