

¿CÓMO CANCELAR MI VUELO?

Cancela tu Reserva- Términos y Condiciones

Tienes derecho a cancelar tu vuelo nacional y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que le informes a Volaris dentro de las 24 horas posteriores a la compra y siempre que no hayas realizado la documentación de tu vuelo, ya sea por medios electrónicos o en el aeropuerto; de lo contrario no procederá la devolución. Si tu vuelo está programado dentro de las 24 horas siguientes a tu compra, deberás informar a Volaris al menos 3 horas antes de tu vuelo y no haber realizado documentación alguna en el mismo.

Para que puedas hacer la cancelación de tu vuelo y solicitar la devolución de tu boleto, deberás llamar a nuestro Call Center dentro de las 24 horas siguientes a tu compra acorde a lo indicado en el párrafo anterior, a los siguientes números de teléfono:

-  01 (55) 1102-8000
-  1 855 VOLARIS (8652747)
-  502-2301-3939
-  506-4002-7462
-  503-2504-5540
-  505-2251-2198

Deberás proporcionar la información/documentación que te sea requerida tales como:

Clave/Código de reservación, combinación alfanumérica correspondiente a tu reservación (conocida como PNR), nombre completo y correcto (tal como aparece en tu PNR) y correo electrónico que registraste al momento de realizar tu reservación. De manera adicional, podrán ser requeridos copia de identificación oficial, cuenta bancaria o cualquier otro documento necesario para realizar la devolución.

Todas las devoluciones con motivos de una cancelación aplican por el costo total de tu boleto y por todos los vuelos de tu reservación, es decir, si contraste un vuelo redondo aplicará tu cancelación y devolución por ambos segmentos (ida y vuelta), por lo que no podrán realizarse cancelaciones por solo un segmento o vuelo de tu reservación.

No deberás de haber realizado tu documentación (check in) para ninguno de los vuelos de reservación.

En caso de ser procedente tu devolución acorde a lo señalado en los presentes términos y condiciones, la devolución será realizada a tu forma original de pago, salvo que tu medio de pago no lo permita, será requerido nos proporciones datos adicionales para realizar tu devolución por otro medio.



El plazo para realizar tu devolución, dependerá de los trámites existentes entre bancos, cuando la devolución sea en la forma original de pago. Asimismo, cuando sea por otro medio se realizará de conformidad con los tiempos de respuesta del cliente con la información solicitada.

Para casos en que hayas contratado un Paquete (avión+hotel+renta de automóvil), el plazo para que veas reflejado dependerá de los procesos de devolución de los proveedores de cada servicio, por lo que deberás comunicarte al Call Center de Volaris a cualquiera de los siguientes números telefónicos:

*Si compraste en paquetes-volaris.com, comunícate a:

Tel México: 01 800 040 4300

*Si compraste en Hoteles.volaris.com comunícate a:

México: 001 877 396 6197

Estados Unidos:

Atención en inglés 1 (888) 850 3958

Atención en español 1 (866) 938 1297

Costa Rica: 08000 121 800

Guatemala: 1 800 624 0128

Para hablar desde cualquier otro país:

Internacional (español) +34 91 27 68 614

Internacional (English): +44 20 3320 2609

*Si compraste cruceros:

México sin costo: 01 (800) 744-6935

México: +52 (9982) 833-236

US: 1 (855) 252-6894

Para casos en que hayas contratado por medio de Agencias de Viajes, deberás acercarte a la Agencia de Viajes por la cual contrataste toda vez que ésta última es quien te vendió tu boleto.

En caso de no cumplir con los presentes términos y condiciones, no será procedente tu devolución y no podrás solicitarla con posterioridad y aplicarán los términos y condiciones del Servicio Nacional Regular de Pasajeros que podrás consultar en la sección de Información Legal de nuestra página web.



Si compraste un boleto de ida y vuelta o con conexión y no vas a utilizar uno de los segmentos de dicho boleto y quieres hacer uso de los segmentos subsecuentes, deberás avisar a Volaris que utilizarás el segmento subsecuente para que se te respete el embarque dentro de las 24 horas siguientes a la hora del vuelo del segmento no utilizado, en este caso, el segmento no utilizado no será susceptible de devolución.

Para vuelos internacionales, por favor revisa los Términos y Condiciones de Servicio Internacional Regular de Pasajeros en la sección de Información Legal de nuestra página web.