

CONTRATO DE SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL REGULAR DE PASAJEROS

Definiciones.

Aerolínea o Volaris.- Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V.

Aerolínea Inicial.- En vuelos interlineales, es aquella que tiene derechos de tráfico en el primer Tramo de Vuelo y, por consiguiente, transporta a los Pasajeros en dicho Tramo.

Aerolínea Final.- En vuelos interlineales, es aquella que tiene derechos de tráfico en el segundo o último Tramo del Vuelo y, por consiguiente, recibe de la Aerolínea Inicial los Pasajeros para, posteriormente, transportarlos en el segundo o último Tramo.

Aerolínea Vendedora.- En vuelos interlineales, es aquella que comercializa un Boleto para transportación aérea.

Aeropuerto.- Aeródromo civil utilizado para el servicio público de transporte aéreo, equipado con las instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves, Pasajeros, carga y correo del servicio de transporte aéreo regular.

Boleto y/o Itinerario.- El documento físico o electrónico, identificable mediante un número o contraseña (clave alfanumérica) emitido por los sistemas electrónicos de Volaris, que contiene la clave/código de reservación o PNR (clave alfanumérica), el nombre del Pasajero, la ruta, fecha, horario y tarifa del servicio de transporte aéreo contratado. El servicio de transporte aéreo está sujeto a los términos y condiciones establecidos en el presente contrato y a las políticas publicadas en el Sitio de Internet, así como en los módulos de atención a pasajeros. Para el cálculo de compensaciones e indemnizaciones a que el pasajero pudiera tener derecho, se considerará el monto total incluyendo la tarifa por el transporte aéreo, impuestos, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero relacionado con dicho servicio de transporte aéreo.

Call Center.- El servicio de atención telefónica de Volaris, a través del cual el Pasajero puede solicitar información, adquirir y/o cambiar el transporte aéreo contratado:

 01 (55) 1102-8000

 1 855 VOLARIS (8652747)

 502-2301-3939

 506-4002-7462

 503-2504-5540



 505-2251-2198

Código Compartido.- El acuerdo mediante el cual se provee transportación a un Pasajero, cuyo Boleto contiene nuestro código indicativo de aerolínea ("Y4") en un vuelo operado por otra aerolínea distinta a Volaris.

Convenio de Montreal.- Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional celebrado en Montreal en 1999.

D.O.T.- Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América.

Equipaje Documentado.- Es la valija o valijas que los Pasajeros entregan a la Aerolínea para su transportación a cambio del correspondiente pago, mismas que deberán cumplir con las limitaciones de dimensión, peso y volumen establecidas por Volaris para garantizar la seguridad y comodidad de los Pasajeros, mismas que se podrán consultar en el Sitio de Internet, a través del Call Center o en los mostradores de Volaris en los Aeropuertos.

Ley.- La Ley de Aviación Civil

Pasajero.- Persona física que recibirá el servicio de transporte aéreo contratado.

PNR.- Clave alfanumérica que identifica el servicio de transporte aéreo contratado.

Servicio de Transporte Aéreo Interlineal.- Trayecto comprendido por una o más rutas que operan las Aerolíneas Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. y/o la aerolínea con que tenga celebrado un Convenio Interlineal los cual tiene un punto de origen y otro de destino, pudiendo ser sencillo, el que va de punto de origen a punto de destino; y redondo, el que va de punto de origen a punto de destino y de regreso, con independencia de que el mismo se componga de uno o varios Tramos y sea operado por distintas Aerolíneas.

Sitio de Internet.- <http://www.volaris.com>

Tramo.- Parte del Vuelo en los Servicios de Transporte Aéreo Interlineal que será operado por Volaris o por la aerolínea con que tenga celebrado un Convenio Interlineal, en los tramos o rutas en las que cuenten con los derechos de tráfico correspondientes.

UMA. - La Unidad de Medida y Actualización como referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales.

Cláusula Primera. Del servicio de transporte aéreo.

Volaris proporcionará al Pasajero el servicio de **Transporte Aéreo Internacional** de un lugar de origen a uno de destino, sujeto a este Contrato de Servicio de Transporte Aéreo Internacional de Pasajeros (el "Contrato"), así como a los términos, condiciones y las políticas y procedimientos que se encuentran publicadas en el Sitio de Internet <http://www.volaris.com> o cualesquiera de las oficinas de venta de Volaris, siempre que Volaris opere bajo el código indicativo de aerolínea Y4 y en cualquier caso en que Volaris tenga una responsabilidad legal con el Pasajero en relación con el vuelo de dicho Pasajero.

Para los vuelos y servicios que no son operados por Volaris ni en vuelos de código compartido, Volaris actúa solamente como agente del operador de dicho vuelo o del proveedor de servicios aplicable. Adicionalmente a este Contrato, cada aerolínea y proveedor tendrá sus propios términos y condiciones. El usuario deberá leer las Políticas de Transporte y los términos y condiciones de cada aerolínea, mismas que pondremos a su disposición según nos sea solicitado, con anterioridad a que el usuario complete su reservación con Volaris.

Para ciertos servicios, Volaris cuenta con convenios con otras aerolíneas conocidos como "códigos compartidos". Esto significa que, aún y cuando el Pasajero cuente con una reservación con Volaris y tenga un Boleto donde se indiquen nuestra denominación o Código Indicativo de Aerolínea, otra Aerolínea podrá operar la aeronave. Si aplican dichos convenios, Volaris le informará de la aerolínea que operará la aeronave al momento de hacer la reservación cuando dicha reservación sea realizada directamente con nosotros, o en caso de que la reservación se realice a través de algún Agente Autorizado, trataremos de asegurar que el Agente Autorizado proporcione dicha información.

Como contraprestación por el servicio internacional de transporte aéreo de pasajeros, el Pasajero se obliga a pagar un precio fijo, así como todos los impuestos, derechos y cargos, como son el Impuesto al Valor Agregado, la Tarifa de Uso de Aeropuerto, Cargo por Revisión de Seguridad, Derecho de No Inmigrante, Impuesto de Agricultura, Aduana, Impuesto de Transporte Internacional, Cargo por Instalaciones al Pasajero o cualquier otro que resulte aplicable de tiempo en tiempo, mismos que el Pasajero podrá consultar en el Sitio de Internet, a través del Call Center o en los módulos de venta de **Volaris** que, en su caso, estén disponibles en los Aeropuertos.

Cláusula Segunda. Del Pasajero.



El Pasajero pagará el precio del Boleto en cumplimiento con las políticas, términos y condiciones de Volaris, los cuales podrán consultarse en el Sitio de Internet, a través del Call Center, así como en los módulos de atención a pasajeros disponibles en los aeropuertos.

El Pasajero tiene derecho a ser transportado en la ruta contratada y, en su caso, a que se transporte su equipaje al destino final contratado.

El Pasajero tiene las siguientes obligaciones, así como las que de tiempo en tiempo se señalen en las leyes aplicables:

- I. Proporcionar a Volaris información, datos personales y medios de contacto veraces, al momento de la compra del boleto.
- II. Pagar el importe completo del Boleto.
- III. Cumplir con la legislación aplicable, el presente Contrato, así como con las políticas, términos y condiciones de **Volaris**. El Pasajero podrá consultar estos documentos en el Sitio de Internet, a través del Call Center o en los mostradores de **Volaris** en los Aeropuertos.
- IV. Presentar documentos oficiales de identificación vigentes a solicitud de la Aerolínea o del personal autorizado del aeropuerto y contar con los documentos de viaje necesarios para el ingreso a México y/o cualquier otro país al cual el Pasajero busque o intente buscar ingresar o pasar en tránsito.
- V. Acatar las normas de seguridad y operación que le indique la tripulación del vuelo y la administración del aeropuerto o la autoridad aplicable.
- VI. Ocupar el asiento asignado, a menos que la tripulación le autorice ocupar uno distinto; y
- VII. Cumplir con todas las leyes, reglamentos, normas, solicitudes o requisitos de viaje de los países de los que se volará, a los que se volará o sobre los que se volará, así como con las políticas, procedimientos e instrucciones de Volaris. Volaris no será responsable por cualquier ayuda o información que proporcionada por un agente o empleado de Volaris a cualquier Pasajero en relación con la obtención de documentación necesaria, visas o cumplimiento con dichas leyes, reglamentos, normas, solicitudes o requisitos, dados por escrito o en cualquier forma; o por las consecuencias de que cualquier Pasajero no obtenga dichos documentos o visas, o no cumpla con dichas leyes, reglamentos, normas, solicitudes o requisitos o instrucciones.

El Pasajero acepta conocer los términos y condiciones del presente Contrato, así como los establecidos en las políticas del servicio publicadas en el Sitio de Internet, aplicación móvil así como en los módulos de atención al pasajero, por lo que el Pasajero se obliga a revisar periódicamente los sitios antes mencionados con la finalidad de conocer si ha habido modificaciones.

Cláusula Tercera. De los Pasajeros con discapacidad y/o necesidades especiales.



Los pasajeros con discapacidad, tienen derecho a ser transportados de conformidad con las medidas de seguridad operacional correspondientes y a transportar sin costo 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.

Los pasajeros que requieran de un tanque de oxígeno médico, deberán dar aviso a la Aerolínea con por lo menos 72 (setenta y dos) horas de anticipación a la hora del vuelo. Aquellos pasajeros que requieran el uso de un ventilador, respirador, máquina de presión positiva continua en las vías respiratorias o concentrador de oxígeno portátil propio deberán dar aviso a la Aerolínea con por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la salida del vuelo.

Si un pasajero requiere de un asiento extra, de conformidad con los procedimientos de seguridad de Volaris, deberán solicitar dicho asiento al momento de su reservación o al comprar su Boleto, momento en el cual se le informará al pasajero del costo de dicho asiento.

El Sitio de Internet de Volaris contiene políticas y condiciones aplicables, entre otras cosas, para la transportación de mujeres embarazadas, infantes y menores sin acompañante. Los Pasajeros deberán solicitar los servicios que requieran al adquirir sus Boletos, mismos que deberán ser proporcionados según sea requerido o permitido por la legislación aplicable.

Las personas con discapacidad pueden viajar sin necesidad de presentar comprobantes médicos que avalen dicha condición, salvo en los siguientes casos:

- a) Vuelo en camilla o incubadora.
- b) El Pasajero necesite oxígeno médico durante el viaje.
- c) El Pasajero 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 en el que un doctor califique al Pasajero como apto para volar emitido con no menos de 5 días anteriores a la fecha del vuelo.
- e) 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, y sujeto a las limitaciones correspondientes establecidas en la ley aplicable.

Las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida deben ser ubicadas en los asientos más próximos a las puertas de abordaje.



Las sillas de ruedas se documentarán como equipaje, sin costo adicional. En caso de que el Pasajero 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.

Cláusula Cuarta. De los Boletos.

Los Boletos no son transferibles ni reembolsables. Es obligación del Pasajero verificar que su nombre se anote correctamente.

Un Pasajero tendrá el derecho a cancelar su vuelo y recibir el reembolso total, en el entendido de que dicho Pasajero no haya realizado su documentación, si: (1) la reservación fue realizada con por lo menos 7 días de anticipación o más con anterioridad a la fecha de salida del vuelo; y (2) el Pasajero cancele el vuelo dentro de las 24 horas siguientes a la compra.

Cláusula Quinta. De la documentación.

El Pasajero deberá presentarse en los mostradores del Aeropuerto por lo menos con 180 (ciento ochenta) minutos antes de la hora de salida del vuelo.

Si el Pasajero realiza el proceso de documentación en terminales alternas al Aeropuerto, deberá realizar la documentación de acuerdo a los requisitos adicionales que al efecto señale la Aerolínea en el Sitio de Internet, a través del Call Center o en los mostradores de Volaris en los Aeropuertos.

Una vez documentado el Pasajero deberá presentarse por lo menos 45 (cuarenta y cinco) minutos previos a la salida del vuelo en la sala de última espera, con su pase de abordar e identificación oficial, los cuales deben mostrarse al personal de Volaris para abordar la aeronave.

Volaris no será responsable del resultado del incumplimiento del Pasajero con estos requisitos, ya que las acciones contrarias al orden y control, dificultan la operación de Volaris, en perjuicio de aquellos Pasajeros que sí cumplen con los requisitos señalados.

Cláusula Sexta. Del equipaje.



El Pasajero tendrá derecho a transportar, sin cargo alguno, hasta dos piezas de equipaje de mano, cuyo peso no exceda 10 kilogramos entre ambas piezas, que cumplan con las indicaciones de dimensión y volumen establecidas por Volaris, cuyo detalle podrá consultarse en el Sitio de Internet, a través del Call Center o en los puntos de venta de Volaris.

Volaris será responsable solo por los daños que ocurran durante el transporte en vuelos o segmentos de vuelo operados por Volaris, o en relación a los cuales Volaris tiene una responsabilidad legal con el Pasajero. Si Volaris emite un Boleto o si Volaris documenta el equipaje para su transporte con otro transportista, Volaris lo hace actuando como agente del otro transportista. Cuando el transporte del equipaje del Pasajero sea realizado por transportistas sucesivos (según lo definido por el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal, según corresponda), el Pasajero podrá presentar un reclamo contra el primero o el último transportista.

En caso de que el Pasajero viaje con más equipaje del que se ha pagado, o bien no cumpla con las indicaciones de peso, dimensión y volumen, el Pasajero deberá pagar por el exceso de equipaje las tarifas aplicables, más los impuestos. Dichas tarifas e impuestos están en el Sitio de Internet o el Pasajero podrá obtener información de los mismos a través del Call Center o en los mostradores de **Volaris** en los Aeropuertos.

En todos los casos el exceso de equipaje será transportado sujeto a la capacidad disponible de la aeronave.

Todo el equipaje debe estar identificado en el exterior y en el interior con el nombre y el domicilio del Pasajero.

Volaris no recomienda el transporte en su equipaje documentado de: dinero, joyas, obras de arte, valores, acciones, bonos, artículos electrónicos tales como radios, celulares, computadoras y cámaras, entre otros; medicamentos y tratamientos, artículos perecederos, líquidos, artículos frágiles.

Existe también prohibición de llevar armas de cualquier tipo, gases, sustancias flamables, encendedores, artículos corrosivos, explosivos, imanes, entre otros.

Si por alguna razón, el equipaje documentado del Pasajero no haya llegado a la banda con el resto del equipaje del vuelo, el Pasajero, de conformidad con el Convenio de Montreal, deberá presentar su reclamación al personal de **Volaris** encargado, que proporcionará un Reporte de Irregularidades del Pasajero. Se seguirá el mismo procedimiento en caso de equipaje dañado.



Pérdida, avería o retraso de equipaje.

La indemnización por daños o pérdida del equipaje será determinada de conformidad a lo establecido y de acuerdo con los límites de responsabilidad establecidos en el Convenio de Montreal.

La Aerolínea en cuyo Tramo haya ocurrido el percance, será la que indemnice a los pasajeros afectados.

Demora de equipaje.

En los casos en que el equipaje documentado no llegue al lugar de destino al mismo tiempo que el Pasajero, la indemnización se determinará por las reglas del Convenio de Montreal.

Cláusula Séptima. Demora de vuelos.

Demora de vuelos con origen en México:

En caso de demora de vuelos con origen en cualquier aeropuerto de la República Mexicana, se estará a lo previsto en la Ley de Aviación Civil, así como a las políticas de compensación de la Aerolínea registradas debidamente ante las autoridades competentes. Dichas políticas de compensación podrán ser consultadas en nuestro Sitio Web, el Call Center o los mostradores de Volaris en cada aeropuerto

Demora de vuelos con origen en los Estados Unidos de América/Puerto Rico:

Para la demora de vuelos hacia o con origen en los Estados Unidos de América se estará a lo dispuesto por la regulación emitida por el Convenio de Montreal.

Demora en el servicio de transporte aéreo internacional/interlineal.

Para el caso de demora de vuelos internacionales/interlineales, se estará a lo dispuesto en el Convenio y/o los Tratados internacionales y/o regulación aplicables.

Cláusula Octava. Sobreventa o cancelación de vuelos.

Para vuelos con origen en los Estados Unidos Mexicanos:

De conformidad con lo que establece la Ley de Aviación Civil, en caso de que se hayan expedido Boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o si se cancela el vuelo por causas atribuibles a la Aerolínea (las causas climatológicas o acontecimientos externos que impidan que se efectúe el vuelo no le son imputables a la Aerolínea), que tengan por consecuencia la denegación del embarque, la Aerolínea, a elección del Pasajero deberá:

Reintegrarle el precio pagado por del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.

Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible así como proporcionarle sin cargo, acceso a llamadas o servicios de comunicación a la ciudad de destino, 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.

Transportarle en la fecha posterior, según convenga al mismo Pasajero, hacia el destino originalmente contratado.

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.

En el caso de sobreventa, Volaris podrá solicitar voluntarios para viajar en fecha posterior, y a cambio, Volaris otorgará los beneficios que se anunciaran al momento de solicitar dichos voluntarios. Tendrán preferencia para abordar el vuelo, en los lugares que dejen los voluntarios, las personas con alguna discapacidad, menores no acompañados, mujeres embarazadas y adultos mayores.

Para vuelos con origen en los Estados Unidos de América:

I. Cancelación - Para los vuelos con origen en los Estados Unidos de América, en caso de cancelación de Vuelo, Volaris (a petición del pasajero) cancelará el Boleto restante y reembolsará la parte no utilizada del Boleto y los servicios adicionales no utilizados en la forma original de pago. Si el Pasajero no solicita un reembolso y la cancelación del Boleto, Volaris transportará al Pasajero al destino en el próximo vuelo de Volaris en el que haya asientos disponibles. A discreción de Volaris y si es aceptable para el Pasajero, Volaris puede hacer los arreglos necesarios para que el pasajero viaje con otro transportista o mediante transporte terrestre.

II. Sobreventa. Antes de denegar el abordaje a cualquier Pasajero que tenga una reservación confirmada en un vuelo sobrevendido, Volaris solicitará a otros pasajeros en el vuelo que cedan voluntariamente su asiento a cambio de una indemnización en el monto y forma que Volaris determinará a su exclusivo criterio. Si un número suficiente de voluntarios acepta ceder sus asientos en respuesta a la oferta de Volaris, a ningún pasajero con una reservación confirmada se le negará el abordaje involuntariamente debido a la sobreventa del vuelo. Si hay más voluntarios de los requeridos, la selección del(os) voluntario(s) para recibir la indemnización estará sujeta a discreción de Volaris.



Si al Pasajero se le niega el abordaje contra su voluntad en circunstancias en las que el Pasajero tiene un boleto confirmado para el vuelo, ha cumplido con el plazo de documentación correspondiente y no está impedido de abordar por otros motivos razonables, el Pasajero tendrá derecho a recibir la cantidad correspondiente de compensación por el abordaje denegado conforme a las regulaciones de embarque denegadas del Departamento de Transporte de Estados Unidos encontradas en 14 CFR 250.5.

Cláusula Octava. De las tarifas.

Las tarifas son fijadas libremente por Volaris.

Cláusula Novena. Información y publicidad de Volaris

Los textos, imágenes, datos, gráficas, marcas, logotipos del Sitio de Internet son propiedad de Volaris o esta concedido su uso exclusivamente a Volaris y se encuentran protegidos sus derechos por la Ley de la Propiedad Industrial y su Reglamento, la Ley Federal del Derecho de Autor y su Reglamento y por los Tratados Internacionales, por lo que el Pasajero no podrá hacer uso de ellos.

Cláusula Décima. Controversia.

En caso de controversia, entre la Aerolínea y los Pasajeros viajando entre puntos en México, Centroamérica y los Estados Unidos de América, el Pasajero se somete irrevocablemente a los tribunales federales competentes en la Ciudad de México y a las leyes federales mexicanas.

El Pasajero o la persona que adquiera un Boleto en nombre del Pasajero, podrá presentar una reclamación en contra de la Aerolínea bajo los términos y en cualquier tribunal de jurisdicción competente en términos del Convenio de Montreal.

Cláusula Decima Primera. Servicios de Código Compartido.

Volaris tiene convenios con otros ciertos transportistas que nos permite brindar servicios de Código Compartido a los Pasajeros en los vuelos operados por dichos transportistas. 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".



Para los servicios de Código Compartido en vuelos operados por otro transportista, Volaris es responsable por la totalidad de la Ruta de Código Compartido respecto de todas las obligaciones con los Pasajeros establecidas en estas Condiciones de Transporte. Las condiciones aquí contenidas con respecto a la emisión de Boletos se será aplicables para nuestros servicios de Código Compartido en vuelos operados por aerolíneas asociadas. Sin embargo, cada una de las partes del Código Compartido tiene reglas con respecto a la operación de sus propios vuelos y las mismas pueden diferir de nuestras reglas para aquellos vuelos que opera Volaris. Dichas reglas se incorporan al presente como referencia y forman parte de este contrato de transporte. Las reglas con respecto a las operaciones que pueden diferir entre Volaris y nuestros socios incluyen, pero no están limitadas a:

- a) límites de tiempo para realizar la documentación;
- b) menores no acompañados;
- c) transporte de animales;
- d) compensación por negativa de abordaje;
- e) aceptación y franquicia de equipaje;
- f) negativa de transporte; y
- g) servicio de oxígeno.

El Sitio Web de Volaris contiene una lista de los transportistas que operan vuelos para los Servicios de Código Compartido proporcionados por nosotros y tiene enlaces a los sitios web de dichos transportistas. Para vuelos operados por alguna de nuestras aerolíneas asociadas, los pasajeros deberán revisar las reglas de dicha aerolínea asociada (disponible en el sitio web de la aerolínea asociada) para familiarizarse con asuntos tales como horarios para documentación, franquicias de equipaje, compensación por abordaje negado y reglas de equipaje previas a concluir con su reservación). Contáctenos para obtener más información.

Volaris le avisará en el momento de la reservación cuando un vuelo sea operado por otro transportista bajo el Contrato de Código Compartido.

Todo lo contenido en este documento es propiedad de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación S.A.P.I. de C.V. y Vuela Aviación S.A. ("Volaris") y sus derechos se encuentran protegidos por las leyes y tratados aplicables sobre Propiedad Industrial e Intelectual.