

## 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 en vuelos desde y hacia Centroamérica (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, etc.) y los Estados Unidos de América 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:

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

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](http://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.

### 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](http://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](http://www.volaris.com), App Volaris, o bien en mostradores de nuestros diferentes aeropuertos. Consulta tiempos de documentación en [www.volaris.com](http://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:

#### **I. 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](http://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](http://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.

#### **II. 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, antes de realizar el check-in del cliente, se debe verificar que se haya realizado el pago correspondiente por el impuesto de salida y 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 estar en la sala de última espera con la anticipación señalada al momento de realizar su documentación y seguir las indicaciones del personal de la aerolínea a efecto de realizar el mismo.

#### 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 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 de salida programada 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 programada del vuelo.

### **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](http://www.volaris.com).

### **Personas Obesas**

Los clientes que requieran utilizar dos asientos por obesidad, se les deberá asignar asientos que no estén ubicados en salidas de emergencia, primera fila o que tengan mesas de servicio en el descansa brazos. De igual manera, servicio al cliente deberá facilitarles el uso de extensiones de cinturón certificadas para ese propósito.

### **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) Viaje en camilla o incubadora.
- b) Necesite oxígeno médico durante el viaje.
- c) 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.
- 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 correspondiente que así lo avale. Los clientes deberán cumplir con los requerimientos para viajar con animales de servicio disponibles en [www.volaris.com](http://www.volaris.com).

Las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida deben ser ubicadas, de acuerdo a 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 del mismo para el tránsito 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 médico**

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](http://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 escoltar a 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 inadmisibile 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 inadmisibile 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 bajo ninguna circunstancia ya que, de acuerdo con la documentación establecida, los

clientes únicamente podrán documentar un arma en vuelos de destino inmediato.

### **Equipaje**

La política de equipaje es diferente de acuerdo a tu tarifa y ruta de vuelo. Tu tarifa incluye lo siguiente:

A) Para vuelos en rutas de Estados Unidos y Centroamérica:

A.1 Tarifa Limpia + Equipaje: Mediante el pago de esta tarifa, puedes transportar hasta:

Una Maleta documentada de máximo 25 Kg y 158 cm lineales totales

Hasta 2 piezas de equipaje de mano de cuando menos 57 x 40 x 33 cm que pesen un máximo de 10 kg. entre ambas piezas.

A.2 Tarifa Limpia: Mediante el pago de esta tarifa, tienes derecho a transportar sin cargo adicional alguno:

Hasta 2 piezas de equipaje de mano de cuando menos 57 x 40 x 33 cm que pesen un máximo de 10 kg. entre ambas piezas.

A.3 Tarifa v.club: Mediante el pago de esta tarifa, tienes derecho a transportar sin cargo adicional alguno:

Hasta 2 piezas de equipaje de mano de cuando menos 57 x 40 x 33 cm que pesen un máximo de 10 kg. entre ambas piezas.

Recuerda que para tener acceso a esta tarifa menor, deberás contar previamente con la membresía v.club. Para adquirir equipaje adicional a cualquiera de nuestras tarifas, ingresa a [www.volaris.com](http://www.volaris.com) o marca a Call Center. Consulta precios en la sección Tarifas de Servicios Adicionales en [www.volaris.com](http://www.volaris.com), o bien llamando o Call Center.

B) Para Vuelos Interlineales:

La política de equipaje aplicable será de acuerdo a la tarifa y ruta elegida acorde a lo señalado en el inciso A) anterior. Para mayor información acerca de especificaciones y políticas de equipaje, sobre cargos adicionales por equipaje documentado consulta la sección Tarifas de Servicios Adicionales en [www.volaris.com](http://www.volaris.com) o marca a Call Center.

C) 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](http://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.

Sobreventa o Cancelación de Vuelos:

### **Sobreventas y cancelaciones de vuelo**

#### **Vuelos con origen en México y Centroamérica:**

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 abordar en 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.

Para los casos de cancelación de vuelos, a elección del pasajero, se estará a lo siguiente:

- I. Reintegrarle el precio 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 los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica (acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos) al punto 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.
- III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo Pasajero hacia el destino respecto de la cual se

denegó el embarque.

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 vuelos con origen en los Estados Unidos de América:**

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, acarreado 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 reembolsables, en caso de que no abordes tu vuelo o no realices un cambio con la anticipación señalada en párrafos antecedentes tu vuelo, así como el valor de mismo se perderán sin responsabilidad alguna para las aerolíneas que operen.

II. Cambios de nombre están permitidos con costo hasta 4 horas antes del horario de salida del vuelo que pretendas cambiar pagando el cargo correspondiente. Consulta costos y políticas en [www.volaris.com](http://www.volaris.com) o llama a Call Center.

III. Para Centroamérica, los cambios de fechas de vuelo que no varíen el país de origen de la reservación original están permitidos hasta 4 horas antes del horario de salida del vuelo que pretendas cambiar pagando el cargo por cambio correspondiente así como la diferencia tarifaria al momento de realizar el mismo.

Realiza tu cambio de vuelo por medio de nuestro Call Center o a través de nuestra página de internet, App Volaris o a través de nuestros mostradores de los diferentes aeropuertos en que operamos. Consulta costos y políticas en [www.volaris.com](http://www.volaris.com) o llama a Call Center.

IV. Para vuelos con origen/destino directo a Estados Unidos, los cambios y cancelaciones están permitidas bajo los siguientes supuestos:

- Que hayas contratado tu vuelo con 7 días o más de anticipación a la fecha programada para la operación del mismo.
- Que realices tu cancelación dentro de las 24 horas siguientes a la compra de tu vuelo.
- En el caso de cambios de vuelo, deberás pagar la nivelación tarifaria que corresponda.

V. Si adquiriste un vuelo que sea operado en código compartido, consulta las políticas, términos y condiciones de nuestros socios de código compartido para conocer las condiciones de cambios y cancelaciones de tu vuelo.

#### **Política de Servicios:**

Los servicios que sean adquiridos, tales como el transporte 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](http://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](http://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](http://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](mailto: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](http://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](http://www.volaris.com). Si tienes alguna duda, comunícate con nosotros enviando un correo electrónico a [datos.personales@volaris.com](mailto:datos.personales@volaris.com).

### **Términos y Condiciones del Sitio Web:**

Consulta los términos y condiciones de nuestra página web en [www.volaris.com](http://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 en concreto del pasajero.
- 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 capítulo 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](http://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 aérea 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](http://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:

- a) 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.

- b) 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.
- c) 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**

Sólo 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. Tienes derecho a cancelar tu vuelo y solicitar la devolución del mismo acorde a las políticas aplicables, 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.
- 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](http://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 Dirección General de Aeronáutica Civil.

Asimismo, quedaron registradas ante la Procuraduría Federal del Consumidor el día 06 de noviembre de 2017, bajo el número 000001-2017, con vigencia al 06 de mayo de 2018