

Términos y Condiciones Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros

El presente documento establece los términos y condiciones (en adelante, "Términos y Condiciones") por los que se reglamentan y establecen los procedimientos y políticas aplicables a la operación de los siguientes vuelos: (i) entre países de Centroamérica (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, etc.), (ii) entre países de Centroamérica y los Estados Unidos Mexicanos y, (iii) entre países de Centroamérica y los Estados Unidos de América operados por Vuela Aviación, S.A., incluyendo sus operaciones interlineales.

Canales de Venta:

Existen varios canales de venta a través de los cuales nuestros clientes pueden 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, nuestros clientes pueden realizar las compras de sus vuelos 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, nuestros clientes podrán 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, nuestros clientes podrán 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 nuestros clientes, visita el sitio web www.volaris.com

Notificaciones a nuestros clientes sobre demoras, cancelaciones y desvíos conocidos

En cuanto se tenga conocimiento de demoras, cancelaciones y desvíos en cualquiera de los vuelos programados, se brindará a nuestros clientes información oportuna sobre estas eventualidades por los siguientes medios: vía telefónica, correo electrónico, en aeropuertos, en la puerta de abordaje y en letreros

controlados por el aeropuerto (donde sea permitido), por medio de nuestra tripulación y asesores de servicio en aeropuerto y en nuestro sitio web.

Cuando se produzca una modificación en el itinerario, Volaris informará sobre ello a sus clientes dentro de los 30 (treinta) minutos siguientes al momento en que se tenga conocimiento de la modificación.

Sugerencia: Al momento de realizar reservaciones, es importante que nuestros clientes suministren todos los datos de contacto que les sean solicitados y de forma correcta, de manera que puedan ser contactados de forma oportuna en caso de una eventualidad.

Documentación (Check-in):

Nuestros clientes deberán realizar el proceso de documentación vía electrónica mediante el sitio web www.volaris.com, el App de Volaris, o bien, en los kioscos o mostradores en aeropuerto. Los tiempos de documentación para vuelos internacionales pueden ser consultados en www.volaris.com.

Nuestros clientes deberán arribar al aeropuerto donde partirá el vuelo de origen con el tiempo de antelación que les fue especificado al momento de comprar su boleto(s) y deberán 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 así como del país donde se realice el segmento intermedio.

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

1) Cliente con pase de abordar y equipaje permitido.

Aplica para clientes que hubieren impreso su pase de abordar o lo obtuvieron de manera electrónica en la App Volaris, dentro de los tiempos y cumpliendo con las formas especificadas en www.volaris.com

Adicional a su pase abordar, nuestros clientes deberán imprimir con anterioridad la etiqueta de su equipaje permitido y/o haber realizado opcionalmente la compra de servicios adicionales. Cuando el equipaje no cumpla con las especificaciones de pesos y dimensiones contenidos en la política para el transporte de equipaje sin costo (www.volaris.com) nuestros clientes serán dirigidos 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.

2) 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 podrán adquirir el servicio adicional de atención personalizada.

NOTA: En la estación de San José, Costa Rica, se verificará el pago previo del impuesto de salida de dicho país antes de que nuestros clientes realicen el *check-in*. En caso de menores de edad nacidos en Costa Rica, éstos serán dirigidos al módulo de la autoridad de migración.

Abordaje:

Los pasajeros deberán presentarse a la sala de última espera con la anticipación señalada a efectos de llevar a cabo el proceso de documentación y seguir las indicaciones 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, 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:

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.

a) Mujeres embarazadas

Las mujeres embarazadas que sean clientes de Volaris pueden viajar sin ninguna restricción en cualquiera de las rutas operadas por la aerolínea. Sin embargo, al superar las 28 (veintiocho) semanas de embarazo o cuando la pasajera se encuentre dentro de los 7 (siete) días posteriores al parto, deberá presentar un certificado médico que deberá cumplir con las condiciones de aceptación así como con las restricciones descritas en las políticas, términos y condiciones de Volaris publicadas en www.volaris.com.

b) Personas con obesidad

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 los descansabrazos. De igual manera, el personal de servicio al cliente deberá facilitarles el uso de extensiones de cinturón certificadas para ese propósito.

c) Clientes enfermos

A los clientes cuyo estado de salud no permita viajar, serán admitidos siempre que presenten un certificado médico y que su estado no presente ningún riesgo para la seguridad del vuelo, otros clientes o de la tripulación.

- d) **Cientes con discapacidad**
Las personas con algún tipo de discapacidad y que requieran de servicios o atención especial deberán avisar a la aerolínea con al menos 3 (tres) horas de anticipación a la salida programada del vuelo cuando lleven a cabo el vuelo solos. En caso de viajar en un grupo de 5 (cinco) personas o más se deberá dar aviso con al menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la salida programada del vuelo.
- e) **Cientes con impedimentos visuales, auditivos y/o vocales**
Los clientes sordos, mudos o con debilidades visuales o auditivas deberán cumplir con lo siguiente: -en caso de viajar solos, deberán solicitar oportunamente la atención necesaria por parte de servicio al cliente. – En caso de viajar con un perro lazarillo, deberán aportar los documentos que lo certifiquen como animal de servicio ya que no será suficiente con la palabra del cliente. También deberán presentar la documentación necesaria para el tránsito e ingreso del perro lazarillo al país de destino y países de segmento intermedio así como cumplir con las regulaciones aplicables de higiene y seguridad.
- f) **Cientes con movilidad reducida**
Se consideran clientes con movilidad reducida aquellos que utilicen alguna asistencia especial como sillas de ruedas, muletas o clientes con algún impedimento físico o médico. Los clientes que presenten alguna de estas condiciones deberán viajar, de preferencia, en la fila uno de la aeronave y al lado de la ventana.
- g) **Cientes 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.
- h) **Cientes inadmisibles y deportados**
Los clientes inadmisibles son aquellos que viajan con Volaris y por algún motivo les es negado el acceso al país de destino por la autoridad de migración. 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, aplicando la legislación aplicable que corresponda, regresará a dicho cliente al país donde se originó el vuelo.

- i) Transporte de prisioneros
Volaris admitirá prisioneros para su transporte siempre que sean escoltados por representantes de una autoridad con competencia y capacidad técnica para ello. No podrá viajar más de un prisionero por vuelo y no será admitido si hay algún cliente inadmisibile o deportado en el mismo vuelo.
- j) Clientes con arma de fuego
En vuelos con Operaciones Interlinea 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.
- k) Asistencia de pasajeros con discapacidad o necesidades especiales
Volaris apoyará al pasajero con discapacidad y necesidades especiales con el abordaje, desabordaje y conexiones (incluyendo movimiento por la terminal y paradas breves para comprar comida o pasar al sanitario).

Volaris proporcionará ayuda al pasajero con discapacidad cuando no pueda cargarlo por motivo de ésta.

Volaris brindará al pasajero que se reporte algún tipo de discapacidad, la oportunidad de pre-abordar sin que esto implique un requerimiento mandatorio de abordaje.

Disposiciones aplicables a vuelos con origen y destino a los Estados Unidos de América

- a) Enfermedades contagiosas
A menos que un pasajero posea una enfermedad contagiosa que se considere "amenaza directa", Volaris no denegará el abordaje a dicho pasajero.
Una "amenaza directa" refiere a un riesgo significativo a la salud o a la seguridad de los demás, que no pueda ser evitada haciendo cambios a las políticas, prácticas o procedimientos, o con el uso de ayuda o servicios especiales.
Si el pasajero proporciona un certificado médico que describa pasos para prevenir la transmisión bajo condiciones normales de vuelo, la aerolínea no debe negar al pasajero el abordaje (a menos que la aerolínea o el pasajero no se encuentren habilitados llevar a cabo el procedimiento adecuado).
En caso de denegación de abordaje por causa de una enfermedad contagiosa, el pasajero afectado podrá solicitar justificación por escrito por parte de Volaris.

b) Certificados médicos

Excepto por en los supuestos que se enunciarán a continuación, una aerolínea no puede requerir a un pasajero con discapacidad que proporcione un certificado médico para viajar.

De lo anterior, se exceptúan los siguientes supuestos:

- (i) El pasajero se encuentre en camilla o incubadora;
- (ii) El pasajero requiera oxígeno médico;
- (iii) El pasajero tenga una condición médica que cree duda razonable en cuanto a si puede completar el viaje con seguridad.
- (iv) El pasajero tenga una enfermedad contagiosa que represente una amenaza directa a la salud o a la seguridad de los demás en el vuelo.

c) Animales de servicio

Volaris sólo transportará perros como animales de servicio y de apoyo emocional.

A solicitud de nuestros clientes, Volaris transportará perros de servicio psiquiátrico y perros de apoyo emocional. En estos casos, Volaris podrá solicitar que se entregue una constancia emitida por un profesional de la salud mental (con no más de un año de vigencia) donde se haga constar lo siguiente:

- (1) que el pasajero solicitante tiene un desorden mental o emocional que está reconocido en el Manual Estadístico y de Diagnóstico de Desórdenes Mentales (Cuarta Edición);
- (2) que el pasajero solicitante necesita el soporte emocional o servicio psiquiátrico de un animal para viajar en una aeronave o para alguna actividad que fuese a realizar en el lugar de destino;
- (3) que la constancia ha sido emitida por un profesional de la salud mental y que el pasajero solicitante está bajo su cuidado y atención profesional;
- (4) la fecha y tipo de licencia del profesional en salud mental que emite la constancia y el estado o jurisdicción donde fue emitida;

Volaris también podrá requerir al pasajero que entregue documentación que asegure que el perro de servicio puede completar el vuelo sin soltarse o que éste pueda deponer sin causar un problema de salud o higiene.

Volaris únicamente transportará perros como animales de servicio y apoyo emocional.

Acceso a normativa aplicable y quejas

Volaris pone a disposición de sus clientes una copia de la Parte 382, Título 14, del C.F.R que podrán solicitar nuestros representantes de servicio en cualquiera de los aeropuertos donde se operen vuelos con origen o destino a los Estados Unidos de América.

De igual forma, Volaris cuenta con un Oficial de Resolución de Quejas ("CRO", por sus siglas en inglés) en todos los aeropuertos donde se operen vuelos con origen y destino a los Estados Unidos de América, de manera que nuestros clientes puedan plantear sus quejas con respecto al servicio y cumplimiento de la normativa antes referida.

Equipaje

La política de equipaje es diferente de acuerdo a la ruta de vuelo. La tarifa incluye, sin costo, el transporte del equipaje de nuestros clientes, de conformidad con lo siguiente:

A) PARA VUELOS EN RUTAS DE ESTADOS UNIDOS, PUERTO RICO Y CENTROAMÉRICA:

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.

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.

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 o marca a Call Center. Consulta precios en la sección Tarifas de Servicios Adicionales en 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 o marca a Call Center.

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.

Demora de Vuelos:

En caso de demora de vuelos internacionales se estará a lo dispuesto en la legislación aplicable en el país del vuelo de origen que opera el tramo de que se trate.

Sobreventa o Cancelación de Vuelos:

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:

Para vuelos con origen en **México y Centroamérica**, a elección del pasajero:

- 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 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.

Únicamente para los vuelos con origen en México, y en los casos detallados en 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 los Estados Unidos de América/Puerto Rico se proporcionará a los Pasajeros transportación alterna y/o compensación en términos de lo dispuesto en la Parte 250, Título 14, del C.F.R.

Cambios y Cancelaciones:

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 clientes pretendan cambiar pagando el cargo por cambio correspondiente así como la diferencia tarifaria al momento de realizar el mismo.

Nuestros clientes 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

Los cambios de nombre están permitidos, con costo adicional, hasta 4 (cuatro) horas antes del horario de salida del vuelo que pretendas cambiar pagando el cargo correspondiente. Los costos y políticas pueden ser consultados en www.volaris.com.

Los boletos no son reembolsables ni cancelables en aquellos casos en que el cliente (s) no aborde su vuelo o no realice su cambio con la anticipación señalada en los párrafos anteriores.

Para vuelos con origen/destino en **Estados Unidos, Puerto Rico y Centroamérica** las cancelaciones están permitidas si se cumplen los supuestos detallados a continuación:

- Que el cliente hubiese contratado su vuelo con 7 días o más de anticipación a la fecha programada para la operación del mismo.
- Que el cliente realice la cancelación dentro de las 24 horas siguientes a la compra del boleto.

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 a la aerolínea que opere cada uno de los vuelos contratados, 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 que contengan vuelos con origen en **México, Estados Unidos de América/Puerto Rico, Centroamérica o en destinos contemplados en rutas interlineales** serán emitidas por la aerolínea vendedora facturado de manera regular de acuerdo con los términos y condiciones vigentes de facturación electrónica publicados en www.volaris.com.

Aclaraciones:

En caso de cualquier duda o aclaración acerca de vuelos operados por Volaris, el cliente deberá enviar un correo electrónico a aclaraciones@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 o Volaris 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

Volaris está comprometido con la protección de la privacidad de sus clientes. Todos los datos personales recabados a través del sitio web son utilizados únicamente para proporcionar el servicio de transporte aéreo de pasajeros contratado por nuestros clientes, dar seguimiento a las reservaciones, proporcionar los productos o servicios adicionales contratados, realizar encuestas del servicio contratado, así como para enviar a nuestros clientes, por e-mail o teléfono, información de las promociones y servicios adicionales que ofrece Volaris y/o sus socios comerciales. Para conocer cómo ejercer sus derechos de privacidad en la información 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 aclaraciones@volaris.com.

Términos y Condiciones del Sitio Web:

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