



## 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.

### 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.

A través de nuestro sistema de reservaciones telefónico al requerir información 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.

Sugerencia: 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:  
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.

### **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.

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

## **Cientes enfermos**

A los clientes cuyo estado de salud nos es 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.

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.

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.

## **Cientes 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.

### **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.

### **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.

### **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:

### **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:**

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:**

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.

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.

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.

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.

### **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).

### **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 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](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)