



# Términos y Condiciones del servicio

## “Volado Volaris”

Los presentes términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”) tienen por objeto reglamentar y establecer los procedimientos aplicables al producto denominado en lo sucesivo “Volado Volaris”, “Standby” o “Servicio”, ofrecido por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (“Volaris”) a través de la plataforma tecnológica de ChangeYourFlight S.L. (“Caravelo”).

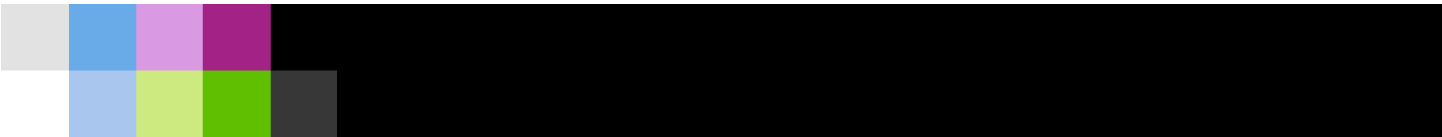
Por lo tanto, Caravelo es una intermediaria que se limita a concluir contratos en nombre y por cuenta del Usuario por un lado y de Volaris por otro, sin prometer prestaciones y sin proporcionarlas, no obligándose al resultado. En consecuencia, Caravelo no es responsable por el incumplimiento o cumplimiento exacto y diligente de las prestaciones que forman parte de dicho contrato entre Volaris y el Usuario. Debido a que el Usuario es el que contrata con Volaris, cualquier reclamación o consulta relativa al servicio deberá dirigirse contra Volaris.

A continuación, se detallan los términos y condiciones del Servicio:

### Términos y condiciones del Servicio

Volaris ofrece el servicio Volado Volaris en colaboración con el socio tecnológico Caravelo. El Servicio ofrece a los pasajeros la posibilidad de solicitar un boleto para viajar con Volaris a precios muy atractivos, pero de forma no garantizada (en stand-by) de acuerdo a las siguientes normas y restricciones:

1. En general, las características del servicio tales como el precio, estarán sujetas a lo que en ese momento indique el sitio web [standby.volaris.com](http://standby.volaris.com) (en Adelante, “Sitio Web”).
2. Sólo podrán realizarse peticiones en algunos de los vuelos ofertados por Volaris. Volaris se reserva el derecho a ampliar o reducir la oferta de vuelos disponibles para este servicio según convenga y sin previo aviso.
3. Además de indicar la fecha de viaje, el Usuario podrá indicar los horarios en los que desea viajar y en los que no lo desea. Dicha selección podrá estar sujeta a costes debidamente especificados en el Sitio Web.
4. Volaris no tiene ninguna obligación de aceptar las peticiones que se realicen a través de esta plataforma. La aceptación o denegación de las peticiones se efectuará de acuerdo a los términos aquí descritos y de manera discrecional por Volaris.
5. Al realizar la solicitud, es posible que Volaris ofrezca al Usuario la posibilidad de adquirir una “Garantía de Retorno”. En ese caso, si el Usuario adquiere dicha garantía y la solicitud del vuelo de ida queda aprobada, Volaris se compromete a aceptar igualmente la petición referente al vuelo de retorno.
6. A pesar de que es necesario facilitar un método de pago para realizar una petición, ésta es totalmente gratuita y no tendrá ningún coste para el Usuario a no ser que resulte aceptada por Volaris.
7. Las peticiones deberán ser aprobadas o rechazadas antes del Momento de Decisión que se haya comunicado al Usuario a través de la página web, correos electrónicos u otros medios. El Usuario acepta que la petición realizada es susceptible de aprobación en cualquier momento por parte de Volaris hasta el Momento de Decisión. Antes



del Momento de Decisión y en el caso de que la petición aun no haya sido evaluada por parte de Volaris, el Usuario podrá en todo momento cancelar y/o modificar su petición.

8. En el momento en el que Volaris acepte su petición, el Usuario tendrá la obligación de pagar el importe completo indicado usando el método de pago facilitado a tal efecto. Dicho importe incluye todas las tasas e impuestos asociados a la reserva. Una vez aceptada la petición, ésta quedará formalmente confirmada y el Usuario no podrá cancelarla ni modificarla. En algunas ocasiones, es posible que la entidad emisora de tu tarjeta de crédito/débito, cobre una comisión en concepto de transacción internacional y/o en moneda extranjera. Para más información por favor contacte al proveedor de su tarjeta.
9. Si la petición es aceptada, Volaris creará una única reserva para la ruta seleccionada, en uno de los vuelos permitidos en la fecha señalada y para todos los pasajeros indicados en la solicitud. El Usuario recibirá el/los boletos correspondientes por correo electrónico u otro método de comunicación seleccionado previamente. Las condiciones de la tarifa serán las mismas que las de una tarifa análoga comprada por otro canal propiedad de Volaris. Esto incluye, entre otros, las condiciones de cancelación y modificación de la reserva.
10. Las reservas y boletos emitidos, se registrarán por lo estipulado en el "Contrato de servicio de transporte aéreo nacional regular de pasajeros" o en el "Contrato de servicio de transporte aéreo internacional regular de pasajeros" según corresponda. Dichos contratos están disponibles en [volaris.com](http://volaris.com) y constituyen parte del presente contrato.
11. Los boletos de Volado no son transferibles ni reembolsables. Una vez que su solicitud es aceptada por la aerolínea no es posible reclamar un reembolso, excepto en las siguientes condiciones:
  - (i) El vuelo para el cual su solicitud fue aceptada fue cancelado
  - (ii) Su solicitud fue aceptada, pero no se le brindó el servicio por causas imputables a la Aerolínea, excluyendo causas imputables a sus acciones.

Si su solicitud de reembolso es aceptada, el monto se reintegrará a la tarjeta de pago utilizada para solicitar el servicio.

Los reembolsos se procesarán en la misma moneda en que el servicio fue cobrado. De requerir la aplicación de un tipo de cambio, se utilizará un tipo de cambio generalmente aceptado. Esta tarifa podrá ser ajustada en conformidad de la tasa de conversión aplicada y otros cargos que la Aerolínea pueda incurrir. Bajo ninguna circunstancia el monto del reembolso será mayor que el monto cobrado por el servicio.

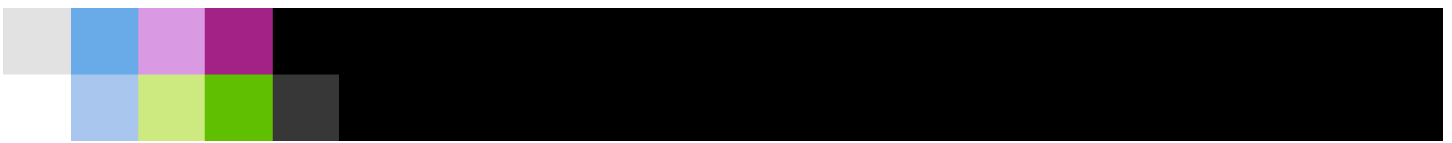
Puede solicitar un reembolso si cumple con las condiciones mencionadas. Por la presente acepta que para reclamar un reembolso, deberá presentar (i) el boarding pass del vuelo en cuestión al momento de solicitar el reintegro, y (ii) el email de notificación de Volado aceptado. Deberá contactar a la aerolínea a través de la página de Contacto dentro de un período de 3 meses, a regir a partir de la fecha de partida del vuelo en cuestión.

Para más información por favor referirse al Contrato de servicio de transporte aéreo nacional regular de pasajeros.

## Restricciones:

El servicio está sujeto a las siguientes restricciones:

- I. Volaris no se compromete a ofrecer el Servicio en la totalidad de sus rutas y/o vuelos o para todas las fechas. Volaris determinará la disponibilidad del Servicio de manera unilateral y podrá modificarla cuando lo desee y sin previo aviso.



- II. Sólo podrán solicitarse vuelos mediante este Servicio con una cierta anticipación, de forma que quedarán excluidos vuelos con fechas de despegue muy próximas o muy lejanas a la actual.
- III. Quedan excluidos del Servicio los vuelos en conexión.
- IV. El servicio estará disponible únicamente para pasajeros adultos.
- V. El número máximo de pasajeros en una solicitud estará limitado y podrá ser inferior al de una reserva normal.
- VI. Es posible que el Servicio no permita solicitar servicios adicionales tales como maleta, selección de asiento, etc. en el momento de realizar la solicitud del vuelo. Sin embargo, una vez aceptada la petición, creada la reserva y emitido el boleto, el Usuario podrá acceder a todos los servicios ofrecidos por Volaris de manera análoga al resto de clientes y complementar así su reserva.
- VII. Para las peticiones en las que no se haya solicitado la "Garantía de Retorno", el hecho de que Volaris acepte la solicitud de un vuelo de ida, no será garantía de aprobación de la solicitud del vuelo de vuelta. Ambas solicitudes son totalmente independientes y se evaluarán de manera aislada.
- VIII. Es posible que existan limitaciones en cuanto a los días de estancia en destino en el caso en el que se solicite un vuelo de ida y vuelta con la "Garantía de Retorno".
- IX. No existirá ningún descuento adicional para miembros del programa VClub.
- X. Sólo se aceptarán algunas divisas y medios de pago tal y como se mostrará en el Sitio Web.