

## Términos y condiciones v.pass

Los presentes términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”), tienen por objeto reglamentar y establecer los procedimientos aplicables al producto denominado “v.pass” (en lo sucesivo el “Producto”), ofrecido por Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (“Volaris”) como sigue:

### Mecánica:

Las personas que desean obtener el Producto podrán adquirir una Suscripción Individual en los siguientes términos:

1. Pueden suscribirse únicamente las personas físicas mayores de 18 años.
2. Al momento de realizar el pago de la primera mensualidad en el sitio [vpass.volaris.com](http://vpass.volaris.com), el cliente será considerado como suscriptor **v.pass**
3. Para la adquisición de la Suscripción, el sistema le solicitará un correo electrónico y una contraseña, así como los datos personales del titular que deben registrarse tal como aparecen en sus documentos oficiales. El usuario será el correo electrónico que haya ingresado el titular al momento en que se registró en la página y no podrá cambiarse posteriormente.
4. El correo ingresado deberá ser diferente de cualquier otro correo registrado previamente en Volaris.
5. Es responsabilidad del cliente memorizar la contraseña ingresada al sistema. En caso de que la contraseña haya sido olvidada, ésta podrá restablecerse desde el sitio web [vpass.volaris.com](http://vpass.volaris.com)
6. Una vez realizada la compra de la Suscripción **v.pass**, el cliente recibirá un correo electrónico con los detalles correspondientes a su compra.
7. Para obtener los beneficios de la Suscripción **v.pass**, el cliente deberá acceder a la página de internet [vpass.volaris.com](http://vpass.volaris.com) e iniciar sesión con sus datos de miembro **v.pass**.
8. Para obtener los beneficios de la membresía **v.club**, incluida como beneficio de la Suscripción **v.pass**, el cliente deberá acceder a la página de internet [www.volaris.com](http://www.volaris.com) e iniciar sesión con los datos de su cuenta **v.pass**
9. Los espacios disponibles para las promociones y los precios exclusivos de **v.club** no se encuentran garantizados, están sujetos a disponibilidad.
10. La suscripción **v.pass** es personal e intransferible, por lo que no se podrá ceder o de cualquier forma enajenar a un tercero, y no puede convertirse a membresía grupal.
11. Los vuelos que se adquieran mediante la **v.pass** son personales e intransferibles, por lo que no se podrán ceder o de cualquier forma enajenar a un tercero.
12. Es responsabilidad del cliente contar con espacio suficiente en su correo y dar de alta como correo permitido las cuentas: [notificaciones@volaris.com](mailto:notificaciones@volaris.com), [promociones@experiencias.volaris.com](mailto:promociones@experiencias.volaris.com), [vpass@volaris.com](mailto:vpass@volaris.com), [vclub@volaris.com](mailto:vclub@volaris.com)



## Sobre la compra y pago de la suscripción:

1. La suscripción tiene un plazo forzoso de 12 meses a partir de su activación y no será reembolsable en ningún momento.
2. Los clientes de suscripción automáticamente se convierten en clientes v.club, pudiendo comprar los precios v.club en el proceso de compra de vuelos en volaris.com.
3. El cliente podrá decidir a partir de qué fecha iniciar su suscripción al momento de comprarla: podrá elegir entre la fecha en que realiza la personalización de esta, es decir, en la fecha de adquisición de su suscripción comenzará a correr su vigencia, o el día 1° del mes siguiente. En caso de iniciarse en un día diferente al mes, el pase puede usarse únicamente en el remanente de dicho mes.
4. El precio de la suscripción varía de acuerdo a la selección y personalización que haga el cliente. Los servicios adicionales que se agregan en la suscripción se sumarán al monto mensual total a pagar.
5. Los servicios opcionales que se agreguen a la suscripción no serán reembolsables en caso de que no se utilicen en alguno de los vuelos.
6. Los servicios opcionales que se agreguen a la suscripción, no se podrán eliminar durante la vigencia de la misma.
7. El cliente podrá pagar su suscripción v.pass únicamente con una tarjeta de crédito expedida en México.
8. El cliente puede acceder a su perfil para modificar su forma de pago en caso de ser necesario.
9. El cargo por concepto de la suscripción se reflejará en el estado de cuenta del cliente como BANWIRE\*VOLARIS, VPASS MXN 2 o VPASS MXN USD 2
10. Cuando te suscribas se hará una primera transacción de \$20 pesos para validar tu tarjeta, este cargo será reembolsado en un plazo no mayor a 10 días hábiles o se mantendrá refleja en proceso en tu tarjeta lo cual no te generará cargo.

## Sobre la reservación de vuelos:

1. El cliente reservará sus vuelos v.pass a través del sitio vpass.volaris.com o bien podrá usar su usuario para comprar v.club en volaris.com
2. El cliente ingresará con su usuario y contraseña para reservar su vuelo mensual en el sitio vpass.volaris.com
3. El cliente deberá contar con la suscripción vigente para poder comprar su vuelo correspondiente cada mes; así como también deberá encontrarse vigente su suscripción en la fecha del vuelo adquirido, de lo contrario no podrá hacer uso del servicio contratado.
4. La suscripción únicamente ofrecerá vuelos directos
5. La suscripción sólo permite comprar vuelos en las rutas nacionales disponibles (dentro de México).
6. El cliente deberá cubrir el monto correspondiente a los impuestos de entrada, salida y TUAs (Tarifas de Uso de Aeropuerto) al reservar sus vuelos.
7. El cliente únicamente podrá realizar el pago, de los vuelos seleccionados, mediante Tarjeta de Crédito.
8. El cliente únicamente podrá comprar vuelos que estén incluidos de conformidad con la personalización que hizo de la suscripción v.pass al momento en que fue adquirida.



9. El cliente podrá comprar cualquier vuelo que esté disponible del itinerario en el sitio [vpass.volaris.com](http://vpass.volaris.com) durante el mes corriente.
10. El cliente sólo puede volar una vez al mes (vuelo sencillo o redondo, dependiendo su selección), sin poder hacer una reservación adicional en este mismo mes.
11. El cliente podrá reservar ÚNICAMENTE para el mes corriente (del 1 al ÚLTIMO día de cada mes)
12. El cliente podrá comprar para meses posteriores, ÚNICAMENTE al momento en que se habilite el siguiente pase del siguiente mes.
13. El suscriptor es el ÚNICO que podrá hacer uso de este producto, por lo que no está permitido cambio de nombre para la suscripción v.pass ni para los vuelos que haya adquirido con la misma en el sitio [vpass.volaris.com](http://vpass.volaris.com)
14. El cliente podrá agregar los servicios adicionales que requiera en cada reservación, mediante el canal de su preferencia. (a través de [www.volaris.com](http://www.volaris.com), aplicación móvil, Call Center o directamente en aeropuerto)
15. Los vuelos comprados por medio de la suscripción se rigen bajo la política de equipaje de Volaris. Para vuelos nacionales, tarifa preferencial, mismos que pueden ser consultados en <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/politicas-de-equipaje/>
16. El cliente que haya agregado servicios adicionales a su suscripción, contará con dichos servicios en cada vuelo comprado con su v.pass (ya sea vuelo sencillo o redondo, de acuerdo a su selección)
17. Para clientes que hayan elegido tener vuelo redondo:
  - a. En caso de reservar un vuelo sencillo, el segmento adicional no se podrá recuperar.
  - b. El vuelo de "regreso" puede ser reservado para el mes vigente del vuelo de ida hasta los primeros 5 días del mes siguiente.
18. En caso de algún error en el pago de la reservación, esta se pondrá en estatus "HOLD", siendo responsabilidad del cliente contactar al Call Center para completar la transacción.
19. El cargo por pago de impuestos de la reservación se reflejará en el estado de cuenta del cliente como VOLARIS ECOM
20. Los clientes que deseen utilizar el vuelo de su membresía el día 1ro de cada mes deberán enviar un correo a [vpass@volaris.com](mailto:vpass@volaris.com) el día 30 o 31 dependiendo del último día del mes corriente para programar su cobro del mes que está por empezar y así pueda realizar su reservación del día 1ro sin presentar inconvenientes.

## Renovación:

1. La suscripción se renueva automáticamente cada mes durante el tiempo de vigencia, al confirmar que el pago fue aprobado.
2. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que su suscripción se renueve exitosamente cada mes.
3. La renovación de la suscripción se hará el día 1 de cada mes (sin importar cuándo se haya realizado el pago inicial de la misma).
4. El cargo recurrente nunca se deja de ejecutar, incluso si alguno de los pagos no es exitoso. El proceso corre intentando cobrar el monto correspondiente cada mes, con un máximo de 4 intentos cada 48 horas.



5. En caso de que el cargo de la suscripción no se pueda ejecutar en el momento que corresponda, el plazo forzoso no se ve afectado, pues al momento de generar este nuevo cargo, se cobrará también el saldo pendiente.

## Cancelación:

1. La suscripción no es cancelable durante el plazo forzoso de 12 meses.
2. El cliente puede cancelar su suscripción a partir del mes 13 de vigencia.
3. La suscripción nunca se cancela automáticamente, incluso a partir del mes 13, siendo obligación del cliente cancelarla en cuanto así lo requiera (pasando el periodo obligatorio).
4. En caso de que el cliente inicie una aclaración bancaria (Contracargo) con su institución bancaria referente al cargo recurrente de la suscripción v.pass, no podrá disponer de dicha suscripción ni de los vuelos adquiridos con la misma hasta en tanto no se termine dicho proceso aclaratorio y se realice el pago correspondiente de la suscripción con la finalidad de que la misma se encuentre pagada y vigente.
5. Volaris se reserva el derecho de realizar la cancelación de las suscripciones que hayan sido objeto de aclaración bancaria aunque estas hayan sido o no procedentes en favor del suscriptor, por lo que las mismas no podrán usarse posteriormente para volver a suscribirse en el sitio [v.pass.volaris.com](http://v.pass.volaris.com)  
La suscripción únicamente será cancelable únicamente enviando solicitud de cancelación a la cuenta de correo [vpas@volaris.com](mailto:vpas@volaris.com), una vez que se haya cumplido con el plazo señalado en el punto 1 de este apartado.

## Uso:

1. Si el cliente no usa su suscripción en un mes, este uso no es acumulable a meses posteriores (incluso para vuelos redondos donde uno de los segmentos no se haya usado).
2. La reservación de los vuelos de cada mes deberá realizarse con por lo menos 4 horas de anticipación a la salida del mismo.
3. En caso de mal uso de la suscripción, Volaris está facultado para cancelarla.

## Atención a clientes:

1. El cliente podrá solicitar apoyo referente a su suscripción mediante el correo [vpas@volaris.com](mailto:vpas@volaris.com)

## Cambios y cancelaciones:

1. Las reservaciones realizadas mediante este esquema se rigen por las mismas reglas generales que cualquier otro de los canales de venta de Volaris.
2. Para cambios voluntarios, aplican cargos de acuerdo a la política vigente, donde:
  - a. Aplica el cargo de penalización



- b. Aplica el cargo por la nivelación tarifaria correspondiente (diferencia entre tarifa original y tarifa nueva)
- c. Los cambios pueden realizarse hasta 4 horas antes de la salida del vuelo
3. Todo cambio de fecha, hora o ruta de vuelos comprados con la Suscripción v.pass, está sujeto a las políticas de cambios vigentes para cualquier reservación.
4. Para el caso de sobreventa o cancelaciones se estará a lo que se señala en el Contrato de Servicio de Transporte Aéreo Nacional Regular de Pasajeros en su cláusula Octava.

## Vigencia:

1. La vigencia de la Suscripción es de un mes, a partir del alta de la misma con un plazo forzoso de 12 meses.
2. La vigencia se renovará siempre que el pago de la mensualidad se ejecute correctamente cada mes.

## Facturación:

1. El cliente podrá imprimir su factura electrónica una vez que haya realizado su compra ya sea en [www.volaris.com](http://www.volaris.com) en la sección correspondiente de “Administra tu viaje” y da click en la opción “imprime tu factura” o solicítala por correo electrónico en: [facturación.clientes@volaris.com](mailto:facturación.clientes@volaris.com)
2. Es responsabilidad del cliente introducir correctamente sus datos de facturación en el sistema al momento de realizar la compra, caso contrario no podrá corregirse la factura emitida.

## Prevención de fraudes:

1. Todas las transacciones realizadas serán revisadas con un sistema de prevención de fraudes, en caso de que se detecte alguna irregularidad en las transacciones Volaris podrá cancelar las mismas sin previo aviso, enviando una notificación al cliente para informar lo ocurrido.

## Boletos de avión:

El servicio Público de transporte aéreo de pasajeros que presta Volaris se sujeta a las Políticas, Términos y Condiciones publicadas en su sitio web [www.volaris.com](http://www.volaris.com)

## Aviso de privacidad:



**volaris**

En el sitio web ([www.volaris.com](http://www.volaris.com)) de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. ("Volaris"), Antonio Dovali Jaime, número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01210, México, Distrito Federal, 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.

Si tienes alguna duda, comunícate con nosotros enviando un correo electrónico a [vpas@volaris.com](mailto:vpas@volaris.com).