



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

DEFINICIONES:

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Aerolínea.-

Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A. de C.V.

Aeropuerto.-

Aeródromo civil de servicio público que cuenta con instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves, pasajeros, carga y correo del servicio de transporte aéreo regular.

Boleto.-

Documento físico e identificable mediante un número o contraseña en los sistemas electrónicos de la aerolínea, que da derecho al pasajero.

Pasajero.-

Persona física que recibirá el servicio de transporte aéreo de pasajero.

Sitio.-

<http://www.volaris.com.mx> de la red mundial conocida como Internet con servicio las 24 horas y 365 días al año.

Call Center.-

Centro de atención telefónico a pasajeros de VOLARIS con horario de 6 AM a 11 PM los 365 días del año llamando en el D.F. al teléfono 1102-8000, o del interior de la República sin costo al 01 800 7 VOLARIS o *8000 desde tu telcel de 6 a.m. a 11p.m. los 365 días del año.

Por el presente contrato de prestación de transporte aéreo la Aerolínea proporciona el servicio de transporte aéreo al Pasajero de un lugar de origen a uno de destino. A cambio de lo cual el Pasajero paga un precio cierto y en dinero. Los boletos de avión tienen determinadas restricciones, la principal es que no son transferibles, por lo que el Pasajero tiene que verificar que su nombre se anote correctamente. Otra de las restricciones se refiere a que las tarifas de los boletos no son reembolsables, a excepción de que el servicio no se preste por causas imputables a la Aerolínea.

La lista que contiene los precios y tarifas de los boletos para las diferentes rutas de la Aerolínea y toda la información que detalla pormenorizadamente las políticas de equipajes, servicios especiales, cambios y cancelaciones y en general la información que los Pasajeros desean saber antes de volar, aparecen en el Sitio y en el centro de atención telefónica Call Center de la Aerolínea. Los precios y tarifas estarán a la vista del Pasajero en los establecimientos de la Aerolínea.

El Pasajero tiene derecho al ser transportado, a llevar consigo una pieza de equipaje de mano con un peso no mayor a 10 Kg. que contiene ropa y artículos de aseo, equipaje de mano que una vez en el avión, la tripulación le dará instrucciones a los Pasajeros sobre su ubicación en el mismo.

La Aerolínea no se hace responsable por la pérdida del equipaje de mano, el cual no se considera como equipaje documentado y son transportados sin conocimiento ni consentimiento de la Aerolínea. Las instrucciones proporcionadas por la tripulación son exclusivamente para que el equipaje de mano tenga un lugar adecuado con seguridad para los Pasajeros en vuelo, no para efectos de custodia de los bienes transportados.

También tiene derecho a llevar equipaje previamente documentado, para ser ubicado en el compartimiento que para el efecto le corresponda en el área de carga de la aeronave.

El Pasajero tiene la obligación de pagar el importe del boleto y de cumplir con la normativa que al respecto señalan las leyes respectivas, así como las políticas y condiciones de la Aerolínea.

Las leyes aplicables y que regulan la prestación de estos servicios son la Ley de Aviación Civil su Reglamento y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES:

Aquellos Pasajeros que requieran de un tanque de oxígeno, silla de ruedas, mujeres embarazadas, infantes, menores sin acompañante durante su transportación, personas con capacidades diferentes y necesidades especiales que puedan viajar, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitar en los centros de atención de la Aerolínea (Call Center y/o Sitio) los servicios que requiera el Pasajero en esas condiciones
- Con base en la normatividad Aeronáutica, la Aerolínea le indicará las facilidades que se pueden proporcionar, en su caso, el costo adicional, informando de las instrucciones correspondientes a los Pasajeros y sus acompañantes que permitan brindarles un mejor servicio.

Aquellas personas que requieran de un asiento extra deberán solicitarlo al momento de su reservación o al comprar su boleto, para que se les informe de las tarifas aplicables en ese momento.

DOCUMENTACIÓN:

El Pasajero deberá presentarse, para ser documentado personalmente con su equipaje, en los mostradores de la Aerolínea en el Aeropuerto 120 (ciento veinte) minutos antes de la salida de itinerario en los vuelos nacionales y una vez documentado deberá presentarse dentro de los 30 (treinta) minutos previos a la salida del vuelo en la sala de última espera con su pase de abordar e identificación oficial personal preparado para ser mostrado al personal de la Aerolínea y abordar la aeronave.

El no cumplir con estos requisitos libera a la Aerolínea de cualquier responsabilidad ya que las acciones negativas o contrarias al orden y control dificultan la operación de la Aerolínea en perjuicio de la mayoría de los Pasajeros.

EQUIPAJE:

El Pasajero podrá llevar consigo en vuelos nacionales hasta 30 (treinta) kilos, aplica el sistema por pieza permitiéndose 2 (dos) piezas de equipaje con la limitación de peso señalada sin costo adicional, para ser documentado y debidamente embarcado en el avión.

Si el viaje se realiza con un infante, el Pasajero tiene derecho a una pieza adicional de 10 (diez) kilos sin costo adicional.

En caso de llevar más equipaje del permitido el pasajero tendrá que pagar exceso de equipaje de \$_____ (_____ pesos ___/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado por cada kilogramo adicional hasta 60 kilos totales.

En todos los casos el exceso de equipaje será transportado de acuerdo a la disponibilidad de espacio de la aeronave; en el supuesto de que el equipaje, por falta de espacio en la aeronave, no fuera transportado la Aerolínea y el Pasajero se pondrán de acuerdo en la fecha y vuelo en que éste será transportado.

IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPAJE:

Todo el equipaje debe estar identificado en el exterior y en el interior con el nombre y el domicilio del Pasajero. Las etiquetas para identificación están a su disposición sin costo en cualquier mostrador de la Aerolínea.

La colocación de una etiqueta de identificación en el equipaje tiene el propósito de que se pueda localizar con precisión para su entrega correcta contra el talón que se le otorgó al pasajero al momento de documentación.

Lo que debe llevar en su equipaje documentado: ropa y artículos de aseo.

Lo que no debe llevar en su equipaje documentado: Dinero, joyas, valores, artículos electrónicos, tales como radios, celulares, lap tops, entre otros, medicamentos, artículos perecederos, líquidos. Existe también prohibición de llevar armas de cualquier tipo, gases, sustancias flamables, encendedores, artículos corrosivos, explosivos, inflamables, imanes, entre otros.

No se recomienda tampoco llevar artículos frágiles.

La Aerolínea no se hace responsable por la pérdida del equipaje de mano, el cual no se considera como equipaje y es transportado sin conocimiento ni consentimiento de la Aerolínea. Las instrucciones proporcionadas por la tripulación son exclusivamente para que el equipaje de mano tenga un lugar adecuado con seguridad para los propios pasajeros en vuelo, no para efectos de custodia de los bienes transportados.

En caso de que por alguna circunstancia el equipaje documentado no haya llegado a la banda a la cual llegan todos los equipajes, el Pasajero antes de salir del área estéril deberá presentar su reclamación al personal de la Aerolínea encargado de equipajes. De igual forma deberá proceder en caso de que la maleta esté dañada.

La indemnización por destrucción o avería involuntaria durante un vuelo del equipaje de mano será de hasta 40 (cuarenta) salarios mínimos. Por la pérdida de maleta y equipaje documentado y/o facturado, tratándose de viajes nacionales, la indemnización será equivalente a la suma de 75 (setenta y cinco) salarios mínimos.

En ambos casos con base al artículo 62 segundo párrafo de la Ley de Aviación Civil

DEMORA DE EQUIPAJE:

En los casos en que el Pasajero llegue a un lugar de destino y la maleta documentada no haya llegado al mismo tiempo que el Pasajero, a petición de éste, la empresa le dará por cada día que transcurra sin que se le entregue la maleta, la suma de \$_____ (_____ pesos ___/100 M.N.) diarios, máximo por tres días, es decir que como máximo se le entregarán \$_____ (_____ pesos ___/100 M.N.).

En el supuesto de que el equipaje no aparezca en los 3 (tres) días establecidos, la Aerolínea a través de su representante de los módulos de documentación coadyuvará con el pasajero para realizar los trámites correspondientes para la reclamación y pago ante la Compañía de Seguros por pérdida de equipaje de acuerdo con la póliza vigente.



Sitio Internet:

Toda la información, imágenes, datos, marcas, logotipos, del presente Sitio son propiedad de la Aerolínea, por lo que el Pasajero no podrá hacer uso de ellos. Ni podrá utilizar el Sitio para fines diversos para los que fue creado; es decir: información, reservaciones o adquisición de boletos de transporte aéreo.

Tarifas:

De acuerdo con la Ley de Aviación Civil las tarifas son fijadas libremente por la Aerolínea, solamente deben registrarse ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para su puesta en vigor y deben especificarse claramente las restricciones a que estén sujetas, las cuales deben hacerse del conocimiento del Pasajero al momento de hacer el servicio.

De acuerdo a lo anterior tanto en el Sitio <http://www.voalris.com.mx> como en el Centro de Atención telefónico Call Center con teléfonos en el Distrito Federal al 11.02-8000, o del interior de la República, sin costo al 01 8000 7 VOLARIS está a disposición de los pasajeros las tarifas de cada uno de los vuelos, información, reservaciones y los datos que el pasajero debe saber antes de iniciar un vuelo. Los precios y tarifas estarán a la vista del Pasajero en los establecimientos de la Aerolínea.

SOBREVENTA O CANCELACIÓN DE VUELOS:

De conformidad con lo establecido por la Ley de Aviación Civil artículo 52 en caso de que se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, o se cancele el vuelo por causas imputables a la Aerolínea que tengan por consecuencia la denegación del embarque, la aerolínea, a elección del pasajero deberá:

- I. Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje 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, sin costo alguno, 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 billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje, quedando obligada la Aerolínea a cubrir la indemnización dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes tomando en cuenta el tiempo de realización de los tramites correspondientes.

El adquiriente del boleto acepta conocer los términos y condiciones del presente contrato, por lo que el Pasajero deberá revisar periódicamente el Sitio con la finalidad de conocer si ha habido modificaciones y/o solicitar la información que requiera al Call Center y/o el Sitio que le permita actualizarse en los datos respecto de horarios, tarifas días y horas de los vuelos, que le aclaren sus dudas de inmediato. Las tarifas y restricciones estarán a la vista del Pasajero en los establecimientos de la Aerolínea o podrán consultarlos con cualquier representante de la Aerolínea en los mostradores de documentación correspondientes

SEGUROS:

La Aerolínea tiene contratado con Seguros Inbursa S.A. Grupo Financiero Inbursa un seguro con póliza número 00090500-331199 que cubre:

- I.- Daños a terceros
- II.- Daños a Pasajeros
- III.- Daños al equipaje
- IV.- Daños a la carga

De acuerdo a esta póliza y sus condiciones, quedan cubiertos los Pasajeros, equipaje carga y terceros en los términos establecidos en los artículos 74 y 75 de la Ley de Aviación Civil y del 64 al 72 de su Reglamento. Las indemnizaciones correspondientes a los Pasajeros el equipaje documentado y la carga en caso de daños o pérdidas ocasionados y comprobados por la Aerolínea, serán cubiertos previa reclamación y tramites que realice la Aerolínea ante Seguros Inbursa S.A. Grupo Financiero Inbursa.

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD DE LA AEROLINEA:

Toda la información y publicidad que la Aerolínea proporcione, exhiba o difunda por cualquier medio de comunicación sea prensa escrita, televisión, internet, Sitio, radio o Call Center que difunda las tarifas, condiciones generales de los vuelos, atributos de sus servicios, es totalmente profesional, cierta, comprobable, de clara y fácil identificación por la marca VOLARIS y congruente con la alta calidad de sus servicios.



PROCURADURÍA
FEDERAL
DEL
CONSUMIDOR
JURISDICCION
DE ADHESION

ATENCIÓN AL PÚBLICO:

La Aerolínea tiene para servicio e información de sus Pasajeros el Sitio en Internet <http://www.volaris.com.mx> las 24 horas los 365 días del año y su Call Center, llamando en el Distrito Federal al 1102-8000, o del interior de la República sin costo al 01800 7 VOLARIS de 6 a.m. a 11 p.m. los 365 días del año para su atención y respuestas a las dudas.

CONTROVERSIA:

Las partes aceptan desde este momento que la autoridad competente para dirimir cualquier controversia con la Aerolínea es la Dirección General de Aeronáutica Civil dependiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, por lo que podrá acudir a la Comandancia del Aeropuerto o directamente a la Dirección General de Aeronáutica Civil, En la vía administrativa será competente la Procuraduría Federal del Consumidor en los términos de los artículos 24 fracción XVI y 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En su caso a los tribunales competentes y conforme a las leyes aplicables en la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero que por su domicilio presente o futuro pudiere corresponderle.

REGISTRO DE ESTE CONTRATO:

El presente contrato quedo registrado en el Registro Publico de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el numero _____ de fecha _____ de _____ del

From:

Sent:

To:

Subject:

RAJ
DE
ESION

Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A. de C.V.



volaris

RFC: CVA 041027 H80

Domicilio Fiscal:

Av. Prolongación Paseo de la Reforma No. 490 1er. Piso
Colonia Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01210, México, D.F.

Clave de
Confirmación:

Fecha de
Reservación:

Reservado
por:

Información del Pasajero:

Nombre	Número de Cliente	Vuelo #/Asiento #

Información de Vuelo:

Fecha	Vlo	Salida	Llegada	Escalas

OS
RIA F
BUMIE
PUBLIC
DE
DE ADHESION

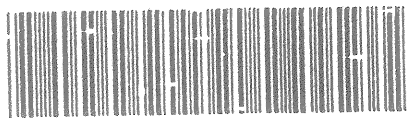
Secuencia:
Volaris
Pase De Abordar
Boarding Pass
TLCCUN

TLCCUN Seq# Flt No:

NOMBRE/NAME:

SALA/GATE:

ASIENTO/SEAT:



Secuencia:
Volaris
Customer Receipt
Copia del Cliente

NOMBRE/NAME

VUELO/FLIGHT

DE/FROM

A/TO

FECHA/DATE SALIDA/DEPARTURE

ABORDAR/BOARDING SALA/GATE

ASIENTO/SEAT

SFRU. ESPECIALES/SSR CODES:

EQUIPAJE/BAGTAGS:

ACCESO AVION

Zona : Filas
Zona : Filas

Pase valido para el Shuttle Volaris
Favor de presentarse en la sala de abordar
30 minutos antes de la salida del vuelo
en caso contrario, no garantizamos su
abordaje.

Navega gratis en Internet desde la sala
de abordar del Aeropuerto de Toluca.
Tu clave de acceso es: volaris09





PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Contrato aprobado e inscrito con el No. 3312-2006

Expediente No. PFC.B.E.7/001134-2006

Fecha 2006/09/22 00:00:00

Registró.



MANUEL ENRIQUE GUADARRAMA LOPEZ
Director General de Contratos de Adhesión, Registros y
Autofinanciamiento

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

El presente documento es firmado por el Lic. JOSE LUIS DORANTES PEREZ, Director de Contratos de Adhesión, en ausencia del Director General, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 fracción III del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y Octavo párrafo segundo del Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor.