

- 1 Cuando adquieras un boleto para viajar en avión, tienes derecho a conocer el monto total a pagar, con desglose de todos los cargos, así como los términos y condiciones del servicio que has contratado.
- 2 Tienes derecho a que la aerolínea te informe de los cambios que existan en tu itinerario, por cualquier medio disponible, con los datos de contacto que hayas proporcionado tan pronto se tenga conocimiento de la eventualidad.
- 3 Si presentas alguna discapacidad, tienes derecho a ser transportado con las medidas de seguridad operacional correspondientes y a transportar, sin costo, sillas de ruedas o cualquier otro instrumento, usándolo de manera personal.
- 4 El pasajero mayor de edad, tiene derecho a transportar sin cargo alguno, a un Infante menor de 2 años, incluyendo una carriola, pero sin derecho a asiento y franquicia de equipaje.
- 5 Ser Informado sobre cualquier cambio de itinerario a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correo electrónico y a conocer tus opciones, para que, en caso de ser necesario, tomes la alternativa más conveniente para ti.
- 6 Tienes derecho a cancelar tu vuelo y solicitar la devolución de tu boleto, siempre que informes a la aerolínea dentro de las 24 horas posteriores a la compra y siempre que no hayas realizado la documentación de tu vuelo, de lo contrario no procederá la devolución. Si no vas a utilizar uno de los segmentos de dicho boleto y quieres hacer uso de los segmentos subsecuentes, deberás avisar a la aerolínea que utilizarás el segmento subsecuente para que se te respete el embarque dentro de las 24 horas siguientes a la hora del vuelo del segmento no utilizado.
- 7 A ser indemnizado en caso de cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea, por lo que podrás recibir, a tu elección:
 - a. La devolución del total del monto pagado o de la parte no realizada del viaje
 - b. Transporte en el siguiente vuelo disponible y servicios de comunicación, alimentos de conformidad con el tiempo de espera, así como hospedaje cuando se requiera pernocta
 - c. Transporte en fecha posterior. En los casos de los incisos a) y c), te compensaremos, además, con el 25% del costo del boleto o de la parte del viaje no realizada.
- 8 En caso de aterrizar en un lugar distinto al de destino, a ser transportado hasta tu destino final por los medios de transporte más rápidos disponibles, a cuenta de la aerolínea.
- 9 Transportar sin costo, hasta 25 kilogramos de equipaje documentado, tanto en vuelos nacionales e internacionales, con excepción de vuelos desde y hacia los Estados Unidos de América y Canadá; y dos piezas de equipaje de mano que en su conjunto no excedan de 10 kilogramos y sus dimensiones no rebasen las mostradas a continuación:
- 10 Contar con atención personalizada en cada una de las terminales con operación.
- 11 Transportar animales domésticos, previo pago de la tarifa preestablecida por la aerolínea, con la seguridad de que se transportará con trato humanitario.
- 12 A recibir los pagos por compensaciones, en un término no mayor a diez días naturales posteriores a tu reclamación, salvo las compensaciones de alimentos y hospedaje que deberán ser cubiertos inmediatamente después de la demora o cancelación del vuelo, por causas imputables a la aerolínea. Recibir como límite de indemnización, en caso de destrucción o avería de equipaje de mano de hasta ochenta Unidades de Medida y Actualización, y a una indemnización, por pérdida o avería del equipaje documentado de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización.

Equipaje Documentado



25KG
55 lb

Equipaje de mano dos piezas

55 cm

40 cm



25 cm