

Preguntas frecuentes coronavirus (COVID-19)

Estatus de operaciones



Requisitos de viaje por país



Cambios y flexibilidad



Medidas de bioseguridad



Contacto



Estatus de nuestras operaciones

Estamos listos para llevarte a tus destinos favoritos, por ello tenemos más de 170 rutas operando en México, Estados Unidos y Centroamérica. Conócelas [aquí](#).

También te invitamos a conocer nuestro [mapa de destinos](#) para viajar a los precios más bajos.

Si necesitas consultar el estatus de tu vuelo, puedes hacerlo [aquí](#) 24 horas antes de la salida.

Requisitos para viajar y protocolos COVID-19

Algunos países han establecido controles sanitarios por COVID-19, por ello no olvides **consultar los requisitos de ingreso y viaje** antes de tu vuelo.

- [México](#)
- [Costa Rica](#)
- [Guatemala](#)
- [El Salvador](#)
- [Estados Unidos](#)

Vuelos desde México (nacionales e internacionales)

Todos los clientes deberán responder el cuestionario de identificación de factores de riesgo en viajeros de la Agencia de Aviación Civil (AFAC), ya sea que viajen dentro del país o al extranjero.

Para acceder al cuestionario:

- Escanea con tu teléfono el código QR ubicado en todos nuestros mostradores de documentación.
- Responde las preguntas y guarda el comprobante.
- Muestra el comprobante al personal del aeropuerto antes de pasar por los filtros de seguridad.

Ingreso a Costa Rica

Cientes con

- Llenar formato de salud y presentar el código QR que se emite como comprobante.
- Documento de Identificación Migratorio para Personas Extranjeras (DIMEX).
- Comprobante de pago vigente, impreso o digital, del aseguramiento por la seguridad social costarricense. En caso contrario, cada cliente deberá contar con un seguro de viaje nacional o internacional con cobertura por COVID-19 y duración mínima de 22 días.
- Llenar el formato de salud y presentar el código QR que se emite como comprobante.
- Contar con un seguro de viaje nacional o internacional con cobertura por COVID-19 y acorde a la duración de su estancia en el país.
- Contar con un boleto de salida del país, de preferencia aéreo.
- Comprobar solvencia económica de \$100 USD por cada mes de estadía.
- Presentar la reservación de hospedaje acorde a su estadía o la dirección de estancia.

Ingreso a El Salvador

Todos los clientes:

- Formato de aduana debidamente llenado.
- Pasaporte vigente.
- Cumplir con los requisitos migratorios de ingreso según su nacionalidad.
- **Comprobante impreso de prueba COVID-19 negativa**, realizada por medio de hisopado (PCR-RT) máximo 72 horas antes del viaje. No aplica para clientes menores de 2 años o aquellos que presenten un pasaporte diplomático.

Para más información, consulta la [circular vigente](#) para ingreso al país y el [protocolo de bioseguridad del Aeropuerto Internacional de El Salvador](#).

Ingreso a Guatemala

Todos los clientes:

- Formato de migración debidamente llenado.
- Llenar el formato de salud y presentar el código QR que se emite como comprobante.
- Pasaporte vigente.
- Cumplir con los requisitos migratorios de ingreso según su nacionalidad.
- **Comprobante impreso de prueba COVID-19 negativa antigénico o PCR**, realizada por medio de hisopado en un laboratorio certificado máximo 96 horas antes del viaje. Las 96 horas se considerarán desde la fecha y hora de realización de la prueba hasta la fecha y hora de documentación. No aplica para clientes de 10 años de edad o menos ni aquellos en tránsito o con conexión en Guatemala.
- Si no llevas la prueba contigo, deberás hacértela llegando al Aeropuerto Internacional La Aurora en los quioscos oficiales por \$25 USD o \$200 GTQ (se acepta efectivo o tarjeta de crédito/débito).

Para más información, consulta la página del [Instituto Guatemalteco de Migración](#).

Ingreso a Estados Unidos

Si tienes un vuelo hacia Estados Unidos a partir del 26 de enero, deberás presentar a la aerolínea previo a tu abordaje:

- Comprobante digital o impreso de **prueba viral de COVID-19 negativa (PCR o antigénico)** realizada dentro de los 3 días previos a la salida de tu vuelo.
- **Si te recuperaste de COVID-19 en los últimos tres meses**, en lugar de la prueba negativa deberás presentar la prueba con resultado positivo y una carta de un médico certificado o un funcionario de salud pública que indique que estás recuperado y autorizado para viajar.
- Una **declaración firmada donde indiques que cuentas con una prueba de COVID-19 negativa o te has recuperado de la enfermedad** y estás autorizado para viajar. Llena la [declaración en línea](#) y guarda la página de confirmación para mostrarla en el aeropuerto.
- Para los pasajeros de 2 a 17 años de edad, sus padres o tutores deberán llenar y firmar la declaración
- Estos requisitos **aplican para todos los pasajeros a partir de 2 años de edad**, incluyendo ciudadanos y residentes estadounidenses.

Es responsabilidad del pasajero cumplir con los requisitos exigidos por las autoridades de los Estados Unidos de América para poder realizar su vuelo, por lo que en caso de que el pasajero no cumpla con los mismos no podrá abordar su vuelo ni exigir el reembolso del mismo. **La prueba de anticuerpos COVID-19 no será aceptada para viajar.**

Consulta todos los detalles de los nuevos requisitos [aquí](#).

Cambios de vuelo

Si tienes un vuelo desde/hacia Estados Unidos entre el 26 de enero y el 31 de marzo de 2021, podrás cambiarlo sin cargo en [Mis viajes](#), únicamente cubriendo la diferencia de tarifa que aplique.

Restricciones

Cientes que hayan estado o transitado en los siguientes países en los últimos 14 días no podrán ingresar al país.

- Alemania
- Austria
- Bélgica
- Brasil
- China
- Dinamarca
- Eslovaquia
- Italia
- Letonia
- Lituania
- Liechtenstein
- Luxemburgo
- Malta
- Noruega

- Francia
- Grecia
- Hungría
- Irán
- Islandia
- República Checa
- Suecia
- Suiza

Esta restricción no aplica para:

- Ciudadanos que portan un pasaporte emitido por los Estados Unidos de Norteamérica.
- Residentes en los Estados Unidos que porten un Permiso de Residencia Permanente o "Letter of Parole".
- Personas de origen extranjero que tengan parentesco con ciudadanos estadounidenses o residentes permanentes en los Estados Unidos:
 - Esposo o esposa
 - Padre o tutor legal de un menor
 - Hermana o hermano
 - Hijo o menor bajo custodia.
- Miembros de las fuerzas armadas de los Estados Unidos, sus esposas/esposos e hijos.

Vuelos hacia Estados Unidos vía CBX

Por disposición del gobierno de Estados Unidos, el cruce fronterizo a pie para clientes extranjeros está limitado a viajes esenciales; esta restricción incluye el cruce por el puente CBX de Tijuana a San Diego. Consulta más información en la [página de la Embajada de Estados Unidos](#).

No se requiere una prueba negativa de COVID-19 para cruzar por CBX.

Garantía de vuelo, cambios y flexibilidad

Tu vuelo está garantizado

Puedes estar seguro de que operaremos tu vuelo. En el caso poco probable que no sea así y se deba exclusivamente por causas atribuibles e imputables a Volaris, te cubrimos al 125%. Ingresa [aquí](#) para conocer todos los detalles de nuestra garantía y las opciones de compensación que tenemos para ti.

Cambios de vuelo

Si tus planes de viaje cambian, no te preocupes, puedes modificar tu itinerario en [Mis viajes](#). Solo ingresa con tu código de reservación (formado por 6 letras y números) y el apellido de cualquier cliente incluido en la reservación. Considera que puede aplicar un cargo por cambio y una nivelación tarifaria.

Para poder hacer el cambio en [Mis viajes](#), toma en cuenta:

- Hacerlo por lo menos 5 horas antes de la salida
- No haber hecho check-in.
- Aplica solo para vuelos vigentes.

Recuerda que:

- Puedes cambiar la ruta siempre y cuando salgas del mismo país.
- Si el vuelo de ida ya salió o ya tenías el pase de abordar de este, solo podrás cambiar el vuelo de regreso (no la ruta).

Si tu vuelo cumple con las siguientes condiciones, llama a [nuestro Call Center](#) para hacer tu cambio:

- Vuelos que tienen alguna conexión con Frontier.
- Si compraste tu vuelo como cliente v.club con tarifa Básica.
- Si pagaste tu reservación con crédito electrónico.

Obtén cambios ilimitados con el Combo Flexibilidad

Agrega el Combo Flexibilidad durante tu compra o en [Mis viajes](#) para hacer **cambios de hora y fecha ilimitados** sin cargos adicionales y nivelación tarifaria.

Consulta más información y los términos y condiciones [aquí](#).

Medidas de bioseguridad

Entendemos que muchas cosas han cambiado y nosotros también nos adaptamos para que te sientas **más seguro en todas la etapas de tu viaje**. Llevamos a cabo **medidas de bioseguridad y prevención** para seguir ofreciéndote las mejores experiencias de viaje. Conócelas [aquí](#).