



# Términos y Condiciones para la Venta de Boletos

Código: FOPR-DG-01-06

Vigente hasta: 01 de Marzo 2018

**Proceso: Venta de Boletos**

**Folio o Referencia: CI-PR-COM- 01-01**

## Generales:

- Los boletos vendidos en servicios directos, semidirecto y ordinario son válidos únicamente para la fecha señalada en el mismo.
- En viajes de servicios directo, semidirecto y ordinario no se podrá realizar reposición ni devolución de efectivo por boleto extraviado o dañado.
- Los boletos de viajes confirmados se podrá cancelar el boleto hasta 30 minutos antes de la salida, en cualquier taquilla de Flecha Roja sin cargo extra, siempre y cuando se haya pagado en efectivo entregando el boleto original.
- El boleto no es sujeto de reembolso ni intercambio, si este no se ocupa en la fecha y hora indicada para su viaje por causas ajenas a la empresa, así mismo no serán cancelables.
- En el caso de los viajes redondos en servicios ordinarios adquiridos en taquillas y puntos de venta tienen una vigencia de 3 días previo resello en la taquilla o punto de venta, solo aplicable en los destinos que cuente con este tipo de servicio.
- No se realizará la venta, ni se permitirá el ascenso a pasajeros que se encuentren en evidente estado de ebriedad, bajo los efectos de alguna droga, o en franca actitud agresiva que pueda significar un riesgo a los demás pasajeros, al conductor o al autobús.
- Por ningún motivo se podrá abordar los autobuses con armas de fuego, cartuchos útiles u objetos punzocortantes, la empresa se reserva el derecho de admisión.
- No se realizará cobro adicional al costo del boleto por traslado de equipaje entiéndase por equipaje objetos de uso personal, ropa, artículos personales y las herramientas de un arte u oficio, los cuales deberán ser transportados en maletas, bolsas, cajas, etc.
- Sólo se permite llevar abordo equipaje de que no exceda el tamaño de la gaveta del autobús, quedando prohibida la transportación de explosivos, sustancias toxicas, bebidas alcohólicas o cualquier otro artículo, material o sustancia que ponga en riesgo a los pasajeros.
- Podrán transportarse únicamente mascotas de uso doméstico en jaulas transportadoras dentro de la cajuela del autobús, con excepción de los perros lazarillo.

## Venta por Internet:

- Los clientes que cuenten con su pase de abordar impreso adquirido por Internet deberán pasar al andén directamente y abordar la unidad.
- En caso de no presentar el pase de abordar impreso deberá pasar a taquilla a realizar el canje por un boleto presentando el número de operación y una identificación.
- Es necesario entregar el pase o boleto impreso al momento de abordar.
- No se podrá realizar la devolución del efectivo en compras por internet.
- Solo se podrá realizar intercambio de fecha y hora 30 minutos antes de la hora de salida en servicios confirmados.
- Deberá de apagarse a los demás términos y condiciones de la empresa.



# Términos y Condiciones para la Venta de Boletos

Código: FOPR-DG-01-06

Vigente hasta: 01 de Marzo 2018

**Proceso: Venta de Boletos**

**Folio o Referencia: CI-PR-COM- 01-01**

## Formas de Pago:

- Para el pago de boletos con tarjeta de crédito o débito, son aceptadas las tarjetas que ostenten el logotipo Visa o Master Card en los lugares en los que se cuente con este tipo de servicio.
- En puntos de venta diferente a taquillas e internet, solo aplica forma de pago en efectivo.
- En pago con tarjetas bancarias se solicitará una identificación oficial vigente del titular de la tarjeta exhibida.

## Descuentos

### INAPAM (Instituto Nacional de las personas mayores, antes INSEN):

- El descuento será del 50% sobre el precio del boleto.
- Los descuentos serán aplicables en las taquillas de terminales, al adquirir su boleto deberán presentar la credencial oficial y original del INAPAM y al momento de abordar el autobús.
- Aplican 2 descuentos por autobús solo en el servicio de Primera, para el resto de servicios podrán aplicarse más de dos descuentos dependiendo la demanda de pasajeros.

### Niños:

- El descuento es permanente e independiente a cualquier temporada vacacional y solo será aplicable en terminales de autobuses.
- El niño menor de 3 años de edad, no pagará boleto, debiendo viajar acompañado de un adulto en el mismo asiento.
- A los niños entre 3 y 12 años de edad, se les aplicará el descuento del 50%, sobre el precio del boleto.

### Estudiantes y Maestros Temporada Vacacional:

- El descuento será del 50% para Estudiantes y 25% para Maestros presentado en terminales credencial original vigente.
- Se aplicará conforme al periodo vacacional indicado en el Calendario Escolar emitido por la Secretaría de Educación Pública (SEP) publicado en el diario oficial de la federación.
- Los descuentos se otorgarán a las Instituciones que estén afiliadas a la SEP, UNAM, IPN, UAM, así como a las escuelas incorporadas a las mismas.
- Cuando los maestros y estudiantes disfruten de vacaciones en fechas distintas a las señaladas, presentarán la constancia oficial original expedida por la escuela o universidad a la que pertenezcan, misma que deberá especificar que los interesados se encuentran en periodo de vacaciones, así como el periodo de duración de ellas, debiendo presentar la credencial vigente.
- Se aceptarán 8 asientos con descuento para Estudiante y 2 asientos con descuento para Maestro por autobús en servicios de primera clase y servicio económico.
- Los maestros y estudiantes para adquirir su boleto, deberán presentar la credencial correspondiente en vigor o, en su defecto, la constancia que expida la escuela a la que pertenezcan,



# Términos y Condiciones para la Venta de Boletos

Código: FOPR-DG-01-06

Vigente hasta: 01 de Marzo 2018

## Proceso: Venta de Boletos

Folio o Referencia: CI-PR-COM- 01-01

misma que deberá contener nombre y sello de la escuela, nombre y fotografía del titular y, en su caso, número de cuenta o matrícula; debiendo mostrarlos nuevamente al abordar el autobús.

- En caso de no presentar los documentos al momento de abordar, la Empresa estará en su derecho de cobrar la diferencia correspondiente entre el descuento y el precio del boleto.
- La credencial debe estar, legible, sin tachaduras o enmendaduras que pongan en duda su autenticidad.

## Descuento por Discapacidad:

- Aplicable en un 50% de manera permanente, limitado a 2 personas por autobús, mismos que deberán acreditar con documento de alguna institución de salud o si la discapacidad es visible será otorgada a petición del usuario.

## Atención a Clientes, Consulta de Destinos, Quejas y Sugerencias:

- En caso de alguna duda de nuestros servicios, queja o sugerencia ponemos a sus órdenes al área de Atención a Clientes para su atención al teléfono lada sin costo 01 800 224 8452 y en el correo [scientes@flecharoja.com.mx](mailto:scientes@flecharoja.com.mx)