

TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA VENTA DE BOLETOS

Generales

- Atendiendo a las necesidades del pasajero, los servicios ofrecidos son: económico, económico semidirecto-directo, y económico ejecutivo plus
- Los boletos vendidos en servicios económico y económico semidirecto-directo son válidos únicamente para la fecha señalada en el mismo, con un horario de vigencia de 02:00:00hrs. después de su compra y no se realiza reposición ni devolución de efectivo por boleto extraviado o dañado
- El boleto no es sujeto de reembolso ni intercambio, si éste no se ocupa en la fecha y hora indicada para su viaje por causas ajenas a la empresa; así mismo no serán cancelables.
- Los boletos de viajes confirmados (económico ejecutivo plus) se podrán cancelar 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[L1] boleto original, no hay devoluciones ni cancelaciones en ventas por internet y venta por tarjeta
- Para boletos de viajes redondos se tendrán que utilizar dentro de un lapso de 72 horas posteriores al primer sellado que se efectuó en taquillas o puntos de venta para poder hacer valido el viaje de regreso.
- 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.
- Para el caso de miembros activos de las fuerzas militares que tengan necesidad de viajar en servicio, la empresa podrá permitir la realización del viaje siempre y

cuando el arma viaje descargada, dentro del equipaje del elemento que la porta y en las cajuelas del autobús, amparada por el debido oficio en original y copia emitido por funcionario competente de la Secretaría de la Defensa Nacional, y previa identificación del elemento que viaje debidamente expedida por dicha autoridad.

- 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.
- Queda prohibida la transportación dentro del autobús de explosivos, sustancias tóxicas, bebidas alcohólicas o cualquier otro artículo, material o sustancia que ponga en riesgo a los pasajeros, así mismo, equipajes de gran tamaño o voluminoso tendrá que ir en la cajuela del autobús por seguridad e higiene de los demás.
- La transportación de equipaje en gavetas y cajuelas es responsabilidad del pasajero por lo que se sugiere permanecer atentos de la seguridad de su equipaje, esto opera en los servicios en que por su naturaleza no opere la documentación del equipaje.
- Podrán transportarse únicamente mascotas de uso doméstico en jaulas transportadoras dentro de la cajuela del autobús, dándoles el mismo tratamiento que un equipaje normal; se hará excepción de los perros lazarillo mismos que podrán viajar en el interior del autobús acompañando a su propietario, situación que se tendrá que avisar a los pasajeros
- Para el caso de que el tipo de servicio conllevara a documentar equipaje presentarse 30 minutos antes de su salida en taquillas.
- La empresa no se responsabiliza por equipaje sin talón (para el caso del servicio económico ejecutivo plus), robo, olvido de equipaje, bultos u otras pertenencias que el pasajero porte con él en el interior de la cabina de viaje.
- Sólo se permite llevar a bordo 1 pieza de mano por pasajero, que no exceda el tamaño de la gaveta del autobús destinada a la transportación de dichas pertenencias pequeñas, de lo contrario se tendrá que introducir en el área de cajuelas
- Para todos los servicios en donde se traslade equipaje documentado, la indemnización en caso de pérdida o extravío, se realizará de conformidad con lo dispuesto por "LA LEY DE CAMINOS, PUENTES Y AUTOTRANSPORTE FEDERAL" Y "EL REGLAMENTO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL Y SERVICIOS AUXILIARES".
- La empresa no se hace responsable por pérdida o daños de: carga frágil, equipos de cómputo, electrónicos, electrodomésticos o artículos de valor, así como los objetos que suba a la cabina de pasajeros; estos viajarán bajo la responsabilidad absoluta del pasajero.

- En caso de extravío o pérdida de equipaje Autotransportes de Pasajeros México Toluca San Luis Mextepec Querétaro Flecha Roja, S.A de C.V, contará con un máximo de 72 horas, para la búsqueda minuciosa en las instalaciones de la empresa dentro de las Terminales de origen, intermedias y destino final.
- Recomendaciones:

No llevar dentro de su equipaje documentado artículos de valor como:

- ✓ Cámaras fotográficas o videocámaras
 - ✓ Computadoras
 - ✓ Documentos Negociables
 - ✓ Celulares o electrónicos
 - ✓ Joyas y Dinero.
- Por disposición oficial, al momento de comprar o abordar el autobús se solicitará una identificación oficial vigente del pasajero sin excepción alguna; para el caso de viajeros extranjeros deberán cumplir con los requisitos que la Secretaria de Gobernación establezca oficialmente.

Formas de pago

- Para el pago de boletos con tarjeta de crédito o débito, son aceptadas las tarjetas que ostenten el logotipo Visa o Mastercard en los puntos de venta en los que se cuente con este tipo de servicio y se solicita presentar una identificación oficial vigente del titular de la tarjeta exhibida, sin embargo, la empresa se reserva el derecho de aceptar el pago con tarjeta de crédito específica.
- En puntos de venta ubicados en lugares externos a taquillas, como es el caso de módulos o agentes de ventas, el pago se tendrá que realizar en efectivo.
- Para compra mediante app y/o internet el pago se tendrá que realizar vía tarjeta de crédito o débito, en el entendido de que no hay cancelaciones ni reembolsos en este tipo de compra.
- Para casos de cargos duplicados, se tendrá que gestionar la devolución con la institución bancaria a la que pertenezca la tarjeta
- Todo boucher emitido mediante este método de pago tendrá que ser firmado por el titular de la tarjeta, de no ser así no se podrá efectuar la transacción, en el entendido que tendrá que coincidir la firma de la identificación con la tarjeta bancaria con la que se esté efectuando la compra.

- Para el caso de pago con firma electrónica se deberá contar con NIP

Descuentos:

- Los descuentos serán aplicables conforme al tipo de descuento y/o periodo vacacional.
- En caso de cualquier descuento aplicable, se tendrá que presentar credenciales oficiales en original vigente, en caso de menor de edad un documento oficial con sellos en original en donde se compruebe la edad del menor en taquillas y al momento de abordar el autobús
- Sólo se podrán aplicar los descuentos directamente en taquillas de terminales.
- Los descuentos no son acumulables ni transferibles y no aplican sobre otros descuentos o promociones.

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 deberá presentar la credencial oficial y original del INAPAM y en el momento de abordar el autobús.
- Aplican 2 descuentos por autobús en cualquier tipo de servicio

Niños:

- El descuento es permanente e independiente a cualquier temporada vacacional y sólo 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.
- Infantes mayores a 3 años y menores de 12 años de edad, se les aplicará el descuento del 50%, sobre el precio del boleto. Niños mayores de 12 años, pagarán boleto completo.
- Niños menores de 16 años sólo podrán viajar en compañía de un adulto.
- Menores de 16 a 18 años de edad podrán viajar sin compañía de un adulto, siendo el viaje responsabilidad absoluta del menor o de quien sus intereses representes. El motivo del viaje en el caso de estos menores deberá de ser justificado con documento idóneo como credencial de estudiante vigente,

identificación laboral, constancia de citas médicas y cualquier otro o en su defecto carta firmada por los padres o tutores y entregada de manera personal por estos en taquilla, en punto de venta o a bordo

● **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 conforme al periodo vacacional indicado de 195 días.
- 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 y original.
- Es importante que las credenciales de Maestros especifiquen su cargo como Profesor, Maestro o Docente para poder aplicar el descuento. No aplica para personal Administrativo ni similar.
- Se aceptarán 8 asientos con descuento para Estudiante y 2 asientos con descuento para Maestro en cualquier tipo de servicio.
- Los maestros y estudiantes para adquirir su boleto, deberán presentar la credencial original correspondiente y vigente de la institución educativa a la que están adscritos, de no tener vigencia, se tendrá que presentar tira de materias o talón de pago vigente que sea expedida por la escuela a la que pertenezcan, misma que deberá contener nombre y sello de la escuela, nombre y fotografía del titular y, en su caso, número de cuenta o matrícula.
- 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.

Venta por Internet y App

PASE DE INTERCAMBIO

- Los pasajeros que cuenten con su PASE DE INTERCAMBIO impreso o en algún dispositivo móvil, deberán de:
 - Pasar a taquilla o a un kiosco de intercambio 30 minutos antes de su hora de salida que se marca en este mismo pase, para realizar el canje por un boleto de viaje ya que este documento no es un pase para abordar.
 - Se deberá presentar una identificación oficial vigente, la cual será solicitada al intercambiar el pase en taquilla y/o al abordar el autobús.
- El PASE DE INTERCAMBIO es válido únicamente para la hora y fecha anotada en el mismo, verifíquese antes de adquirirlo.
- No hay cancelaciones ni reembolsos en este tipo de compra.
- Si desea realizar alguna modificación en el PASE DE INTERCAMBIO en hora o fecha en servicios confirmados solo podrá efectuarlo en taquillas 30 minutos antes de su salida mostrando una identificación oficial vigente y dicho pase, de no ser así, se cancelará y no se realizará reembolso de compra.
- En caso de canje de boletos con descuento presentar la credencial oficial vigente y original en taquilla emitida por la dependencia para poder realizar el intercambio, de no ser así, se cancelará y no se realizará reembolso de compra.
- Sujeto a 10 boletos en compra vía página web y app por persona.

WiFi

- El servicio de internet inalámbrico (wifi) es exclusivamente en los roles que la empresa considere necesarios, este será aplicable en destino- origen, origen- destino.
- Por seguridad el servicio ofrecido es de acceso limitado a aplicaciones de streaming, acceso remoto, transferencia de archivos, pornografía y adware.
- Sujeto a límite de MB (megabits)
- No se garantiza la cobertura de señal, siendo un servicio de red inalámbrica móvil el cual puede sufrir de pérdida de señal y generar una desconexión.

- Autotransportes de Pasajeros México Toluca San Luis Mextepec Querétaro Flecha Roja, S.A de C.V, no se responsabiliza de la privacidad de datos personales contraseñas, datos sensibles o claves interbancarias que el usuario pueda proporcionar en cualquier sito vía intranet.

Facturación

- Conserve su boleto para facturar
- Se podrá facturar el boleto emitido a partir de la compra durante y hasta el último día de cada mes y posteriormente 7 días náurelas al cierre del mes
- Se tendrá que contar con los siguientes datos:
- Folio a facturar (consultar guía de facturación en www.flecharoja.com.mx)
- RFC
- Correo electrónico
- Código postal
- Nombre o razón social
- El monto mínimo a facturar será apegado al costo de tarifa mínima de servicios ofrecidos
- Medios de facturación:
- Página web www.flecharoja.com.mx apartado Facturación
- Módulos de facturación (consulta ubicaciones al 800 224 8452)

Atención a Clientes, Consulta de Destinos, Apoyo en Facturación, Quejas y Sugerencias:

- Para temas referentes a quejas y/o aclaraciones de viajes realizados es de suma importancia contar con el boleto emitido.
- Verifique que su cobro sea el que se emite en su boleto
- La revisión del cambio será responsabilidad total del cliente, para el caso de controversia deberá realizar de manera inmediata la reclamación al personal de la empresa, una vez concluido el viaje la empresa iniciará el protocolo interno de investigación sin que esto conlleve aceptación de responsabilidad para la misma o su personal.
- En caso de dudas de nuestros servicios, apoyo en facturación, quejas o sugerencias ponemos a sus órdenes el área de Atención a Clientes en el teléfono lada sin costo 800 224 8452 y en el correo sclientes@flecharoja.com.mx, o bien, si lo prefiere, contáctenos vía redes sociales en Facebook /FlechaRoja, Twitter @FlechaRoja_Mx, en Instagram como /flecharoja_mx y en nuestra página web www.flecharoja.com.mx