

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA VENTA DE BOLETOS

Generales:

- Atendiendo a las necesidades del pasajero, los servicios ofrecidos son: económico, económico semidirecto, económico directo, y Directo plus.
- Los boletos vendidos en servicios económico, económico semidirecto y económico directo son válidos únicamente para la fecha señalada en el mismo, con un horario de vigencia de 03:00:00 horas 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 Directo plus, servicio México Ixtapan Autopista y Toluca-Querétaro directo) adquiridos en taquilla mediante pago en efectivo, se podrán cancelar hasta 30 minutos antes de la salida en cualquier taquilla de Flecha Roja sin cargo extra, siempre y cuando se entregue el boleto original
- Los boletos de viajes confirmados (económico Directo plus, servicio México Ixtapan Autopista y Toluca-Querétaro directo) Adquiridos vía internet o App se podrán cancelar hasta 60 minutos antes de la salida, así mismo los boletos de viajes en servicios económico, económico semidirecto y económico directo, procederá la cancelación si la solicitud se realiza a más tardar el mismo día de la fecha del viaje, en ambos casos el reembolso estará sujeto a las siguientes condiciones:
 - a) El cargo de la operación deberá estar validado por la empresa.
 - b) El reembolso se realizará de manera electrónica a la misma tarjeta utilizada para la compra en un término no mayor a 10 días
- 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.
- En aquellos servicios en que por su naturaleza no opere la documentación del equipaje, la transportación del mismo será en el interior de gavetas, así como en su propia mano, y será responsabilidad del pasajero, razón por la cual se sugiere permanecer atentos de la seguridad de su equipaje; de igual manera, la empresa no recibirá, ni realizará traslado de ningún equipaje, cuando a bordo del autobús no viaje ninguna persona responsable del mismo.
- Tratándose de animales, podrán transportarse únicamente mascotas consideradas como domésticas, en jaulas transportadoras dentro de la cajuela del autobús, dándoles el mismo tratamiento que un equipaje normal, exceptuando a los perros lazarillo, mismos que podrán viajar en el interior del autobús, debiéndose dar aviso al resto de los pasajeros.
- Tratándose de animales de apoyo emocional se deberá presentar la documentación de un profesional médico especializado en salud mental, como un psiquiatra, psicólogo o trabajador social clínico con licencia. La documentación debe ser reciente, emitida hasta seis meses antes de la fecha de compra del boleto, y debe indicar que la persona está bajo cuidado profesional y requiere del perro o gato para viajar. La carta debe estar impresa en papel membretado y debe incluir el número de cédula profesional del especialista y sus datos de contacto. Deberás llevar a tu perro o gato con bozal, amés y correa.
- Para el caso de que el tipo de servicio conllevara a documentar equipaje presentarse 30 minutos antes de su salida en taquillas.
- En el caso del servicio económico Directo plus, la empresa no se responsabiliza por equipaje sin talón, 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 ESPECIFICA EN MATERIA DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL".
- 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 naturales, para la búsqueda minuciosa en las instalaciones de la empresa dentro de las Terminales de origen, intermedias y destino final.
- Tratándose de olvido del equipaje por el pasajero, éste deberá contactar al área de atención a clientes al número telefónico 55 15 55 9519 en un horario de 7:00 a 19:00 hrs o enviar un correo a clientes@flecharoja.com.mx para el debido rastreo y en caso de localización, la entrega correspondiente.
- En caso de daño al equipaje se llevará a cabo el procedimiento correspondiente y en caso de aplicar la indemnización, ésta se realizará conforme a la legislación aplicable a la materia del auto transporte federal.
- 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
- En Flecha Roja no condicionamos la venta de boletos a la presentación de la identificación, salvo el caso de los descuentos o situaciones especiales que requieren verificar la identidad del cliente
- Con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones oficiales y a los protocolos creados e implementados en beneficio del público, Autotransportes de Pasajeros México Toluca San Luis Mextepec Querétaro Flecha Roja, S.A de C.V., lleva a cabo la aplicación de acciones y políticas sanitarias y de higiene, enfocadas a la protección preventiva de los pasajeros, en el entendido de que la condición de salud que el pasajero presente o pueda presentar ya sea durante, o posterior a su viaje, no puede ser considerada como responsabilidad directa de la empresa.
- Al adquirir su boleto, todo pasajero acepta observar y cumplir las condiciones de viaje que la empresa establece para ofrecer un viaje seguro (medidas sanitarias ante pandemias), de lo contrario la empresa podrá a través de las personas idóneas para ello, negar la realización del viaje, reservándose el derecho de otorgar reembolso total o parcial del valor de la compra, por no derivar de una situación inherente a la empresa.
- En ninguno de los establecimientos del Autotransportes de Pasajeros México Toluca San Luis Mextepec Querétaro Flecha Roja, S.A de C.V se discrimina por motivos de raza, religión, orientación sexual, condición física o socioeconómica, ni por ningún otro motivo.

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.
- 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 el caso de que en pago con tarjeta se genere un cargo duplicado, corresponde al titular de la tarjeta gestionar ante la institución bancaria la devolución del importe cobrado indebidamente.
- En toda compra mediante tarjeta de crédito o débito podrá solicitarse por la empresa el NIP del usuario registrado ante la institución bancaria.
- Para las devoluciones por cancelación de compras realizadas en taquilla con tarjeta de crédito o débito, el reembolso se efectuará únicamente después de que el cargo haya sido validado, en un plazo máximo de 10 días hábiles y la devolución se realizará a la misma tarjeta utilizada para el pago.

Descuentos:

- Los descuentos serán aplicables conforme al tipo de descuento y/o periodo vacacional.
- En caso de cualquier descuento aplicable, se tendrá que presentar en taquillas y al momento de abordar el autobús las credenciales oficiales vigentes en original o de forma electrónica autorizada por la autoridad competente; en caso de menor de edad debe presentar un documento oficial en donde se compruebe la edad del menor.
- 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

SEDENA (Secretaría de la Defensa Nacional):

- El descuento será del 20% sobre el precio del boleto, en cualquier servicio.
- Se otorga a trabajadores del Servicio de Defensa Nacional en servicio activo.
- El titular debe presentar en taquillas de terminales, su identificación oficial vigente en original y su ID, al igual que al abordar el autobús.
- En caso de derechohabientes, éstos entregarán en taquillas copia simple de la credencial del titular y copia de acta de nacimiento que acredite el parentesco en línea directa ascendente o descendente con el beneficiario (padres o hijos) o copia de acta de matrimonio. Para el caso de que el beneficiario acredite pertenecer de igual manera a la SEDENA no deberá entregar las copias mencionadas.
- Este descuento es sólo válido en taquillas y no es acumulable con otros descuentos.
- Aplica a 4 asientos por autobús.
- Los descuentos derivados de convenio SEDENA se harán extensivos a personal activo de la guardia nacional solo si se acredita con la identificación vigente y complementada ya sea con oficio correspondiente en papel membretado de SEDENA debidamente expedido o con la respectiva orden 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 a sus intereses represente. 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, además deberán presentar carta firmada por los padres o tutores misma que deberá ser 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, siempre y cuando no existan contingencias de cualquier tipo dictadas por las autoridades gubernamentales locales o federales, o se encuentren suspendidos o inciertos dichos periodos vacacionales, en cuyo caso, no se podrán aplicar descuentos de periodo vacacional.
- 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 o vigencia de más de un periodo, 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.

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, por lo que el usuario deberá verificar antes de adquirirlo.
- 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.

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 hardware.
- 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:

- En caso de requerir factura, deberá conservarse el boleto para poder realizar la facturación.
- Se podrá facturar el boleto emitido a partir de la compra durante y hasta el último día de cada mes y posteriormente 7 días naturales al cierre del mes.
- Para poder emitir una factura, quien la solicite deberá proporcionar los siguientes datos: Folio a facturar (consultar guía de facturación en www.flecharoja.com.mx), RFC, correo electrónico, código postal y nombre, denominación o razón social.
- Para poder facturar, el monto mínimo será apegado al costo de tarifa mínima de servicios ofrecidos.
- Se cuenta con dos medios para facturación: Página web www.flecharoja.com.mx apartado Facturación y Módulos de facturación (consulta ubicaciones al 55 1555 9519).
- Queda entendido que en caso de emitirse al usuario un pase de cortesía sea cual fuere la causa este no podrá ser facturado.

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 55 1555 9519 y en el correo scientes@flecharoja.com.mx, o bien, si lo prefiere, contáctenos vía redes sociales en Facebook /FlechaRoja, X/@FlechaRoja_Mx, en Instagram como /flecharoja_mx y en nuestra página web www.flecharoja.com.mx

Condiciones del Programa de Lealtad "Flechamigo"

- Elegibilidad:** Descuentos para titulares de tarjeta "Flechamigo" registrados en el módulo de canje, aplicable a máximo dos compras diarias a cualquier destino, pudiendo incluso aplicar a destinos consecutivos, sin que se requiera viaje de regreso al punto de viaje inicial.
- Aplicación:** Será válido solo en compra de boletos adquiridos en taquillas de terminales Flecha Roja. No aplica para compras realizadas por página web, App, puntos de ventas móviles ni a bordo de autobuses.
- Validación:** Previo el registro de biométricos del cliente, este deberá mostrar su tarjeta "Flechamigo" en Taquilla, aunado a la colocación de un dedo en el lector de huellas para confirmación en el sistema.
- Restricciones:** Tanto el uso de la tarjeta como el de los boletos, son personales e intransferibles y no podrán acumularse con otros descuentos o beneficios (descuento sobre descuento) definidos de manera oficial o por iniciativa de la empresa, por lo que queda a elección del cliente cual descuento hacer valer cuando este tenga la opción o se encuadre en cualquier supuesto que le aplique en descuento.
- Uso y reposición:** El cliente se obliga a la conservación, cuidado y uso debido de su tarjeta "Flechamigo" conforme a los términos y condiciones establecidos, mostrándola al personal de la empresa durante la compra de sus boletos en taquilla, así como abordo del autobús. En caso de pérdida o robo de su tarjeta "Flechamigo", el cliente deberá reportarlo al correo flechamigo@flecharoja.com.mx o al teléfono de Atención a Clientes 5515559519 para dar seguimiento al trámite de reposición.
- Manejo indebido de la tarjeta:** Para casos en que la empresa detecte la existencia de un mal manejo de la tarjeta por parte del cliente o en su caso, transferencia no permitida del boleto, ya sea por reventa, donación o cualquier otra causa que conlleve transferir el boleto a otra persona, ya sea que el cliente perciba o no un beneficio, el cliente queda enterado que su tarjeta y beneficios podrá ser cancelada sin ninguna responsabilidad para la empresa.
- Vigencia y cambios:** Beneficio temporal; la empresa podrá finalizar, suspender o modificar el porcentaje de descuento o beneficio otorgado al cliente en cualquier momento, notificando al público cliente ya sea vía sitio web, correo o taquillas.
- Responsabilidad:** En caso de imprevistos técnicos ajenos a la empresa, ésta buscara subsanar a la brevedad posible sin suspender el beneficio.
- Protección de datos personales:** Los datos personales y biométricos del cliente se encuentran protegidos conforme a lo que consta en el Aviso de Privacidad que se encuentra disponible al público en nuestra página web.

ACTUALIZACIÓN AL 25 DE MARZO 2026