

# Políticas Comerciales



**La Línea**

**Pegasso**



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### POLÍTICAS DE DESCUENTOS

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

- El descuento es permanente e independiente a cualquier temporada vacacional o promoción.
- El descuento será del 50% sobre el precio del boleto al 100%.
- Para ser acreedor a dicho descuento al adquirir el boleto deberá presentar una credencial oficial y en original del INAPAM, al momento de abordar el autobús y en cualquier punto de revisión.
- En caso de no presentar la credencial o documento correspondiente en cualquiera de los puntos de revisión, la empresa estará en su derecho de cobrar la diferencia correspondiente entre el descuento y el 100% del precio del boleto.
- Aplican CUATRO descuentos por autobús.
- El cliente queda sujeto a disponibilidad de asientos por autobús

#### NIÑOS

- El descuento es permanente e independiente a cualquier temporada vacacional o promoción.
- Niños entre 0 y 2 años 11 meses no pagan boleto, pero no tendrá derecho a asiento, debiendo viajar acompañado de un adulto en el mismo asiento que este pagó.
- Sólo se permitirá un niño de 2 años 11 meses de edad, por adulto, en caso de rebasar este límite, deberá adquirir un asiento adicional al 50% (de uno a dos niños menores de 3 años por asiento adicional).
- A los niños entre 3 y 11 años 11 meses de edad, se les aplicará el descuento del 50%, sobre el precio del boleto al 100%. En caso de que el niño no represente su edad, deberá presentar una identificación la cual acredite la edad, puede ser: acta de nacimiento, pasaporte, credencial vigente de la escuela con fotografía reciente.
- Los menores de 18 años sólo podrán viajar con la compañía de un adulto.
- Aplican CUATRO descuentos por autobús.
- Adolescentes entre 12 y 18 años de edad deberán pagar boleto al 100%.
- El cliente queda sujeto a disponibilidad de asientos por autobús.

## ESTUDIANTES

- El descuento será del 50% para estudiantes y se aplicará conforme al periodo vacacional indicado en el Calendario Escolar emitido por la Secretaría de Educación Pública (SEP). CIRCULAR de 28 de julio del 2015 de la SCT.
- Para adquirir el descuento de estudiante deberás presentar la credencial correspondiente en vigor o en su defecto una constancia expedida por la escuela, misma que deberá contener: nombre, sello de la escuela, fotografía del titular y número de cuenta o matrícula.
- En caso de no presentar la credencial o documento correspondiente en cualquiera de los puntos de revisión, la empresa estará en su derecho de cobrar la diferencia correspondiente entre el descuento y el 100% del precio del boleto.
- La credencial debe estar, legible, sin tachaduras o enmendaduras que pongan en duda su autenticidad.
- Estudiantes extranjeros que estén incorporados en una institución escolar mexicana SEP, sí recibirán los descuentos en las mismas condiciones que los nacionales.
- Estudiantes extranjeros con credenciales de instituciones extranjeras no serán acreedoras al descuento debiendo pagar el boleto al 100%.
- Aplican DOS descuentos por autobús.
- El cliente queda sujeto a disponibilidad de asientos por autobús

## MAESTROS

- El descuento será del 25% para maestros y se aplicará conforme al periodo vacacional indicado en el Calendario Escolar emitido por la Secretaría de Educación Pública (SEP). CIR- CULAR de 28 de julio del 2015 de la SCT. Los descuentos se otorgarán a las Instituciones que estén afiliadas a la SEP, así como a las escuelas incorporadas a las mismas.
- Los maestros 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, misma que deberá contener nombre y sello de la escuela, nombre y fotografía del titular debiendo mostrarlos nuevamente al abordar el autobús y en cualquier punto de revisión.
- En caso de no presentar los documentos, en cualquiera de las revisiones señaladas, la empresa estará en su derecho de cobrar la diferencia correspondiente entre el descuento y el 100% del precio del boleto.
- La credencial debe estar, legible, sin tachaduras o enmendaduras que pongan en duda su autenticidad.
- Maestros extranjeros que estén incorporados en una institución escolar mexicana SEP, sí recibirán los descuentos en las mismas condiciones que los nacionales.

- 
- Aplican DOS descuentos por autobús.

## CANALES DE VENTA

**Todos los canales de venta serán susceptibles a los siguientes lineamientos:**

- No hay cambio de fecha, destino o nombre.
- No hay cambio de horario. Asimismo, no se otorgará ningún tipo de descuento para adquirir otro boleto en caso de perder el autobús.
- No hay cancelaciones, devoluciones o intercambios de boletos por ningún canal de venta.

## CONTACT CENTER

Número telefónico de atención al cliente y venta de boletos **800 622 2222**

- No hay cargo adicional por servicio de reserva de boleto.
- Estar 30 minutos antes de su viaje.
- La compra solo podrá realizarse con:
  - A. Tarjeta de crédito y débito: La compra solo podrá realizarse con tarjetas de crédito o débito (excepto American Express).
  - B. Puntos Viaja Más:
    - Es necesario otorgar el número de membresía y clave para poder hacer valido los puntos.
    - Solo podrá pagar el viaje correspondiente al titular de la cuenta. O Si pierde la corrida no habrá cambios ni devoluciones.
  - C. Pago mixto: o La compra se podrá realizar con puntos Viaja Más y tarjetas de crédito o débito. El boleto deberá ser confirmado en taquilla con su número de operación y NIP y se hará entrega de un boleto físico.

Para recoger su boleto en taquilla deberá presentar los siguientes documentos:

- A. Tarjeta de crédito o débito con la que compró los boletos.
- B. Número de operación y NIP proporcionados al momento de la compra.



- 
- C. Copia de la Identificación oficial del titular de la tarjeta con el mismo nombre al que se encuentra la tarjeta de crédito o débito.

## TAQUILLA

### FORMAS DE PAGO

En taquilla se aceptan las siguientes formas de pago:

- Efectivo: Solo se acepta moneda nacional.
- Tarjeta de crédito y débito: La compra solo podrá realizarse con tarjetas de crédito o débito (excepto American Express).
- Boleto Abierto:
  - A. Es necesario entregar el boleto abierto para obtener un boleto con fecha y hora.
  - B. El Boleto Abierto tiene una vigencia de 6 meses a partir de la fecha que se adquirió.
  - C. Sólo es posible canjear el Boleto Abierto por medio del canal de venta donde se adquirió; es decir, si el cliente adquirió su boleto abierto en taquilla, ÚNICAMENTE podrá confirmarlo en taquilla.
  - D. Una vez canjeado el Boleto Abierto por un boleto confirmado, éste no podrá ser susceptible a otro cambio o transferible a otra persona.
  - E. El Boleto Abierto puede ser CONFIRMADO solo UNA vez.
- Puntos Viaja Más:
  - A. Es necesario otorgar el número de membresía y clave para poder hacer valido los puntos.
  - B. Solo podrá pagar el viaje correspondiente al titular de la cuenta.
  - C. Si pierde la corrida no habrá cambios ni devoluciones
- Pago mixto
  - A. La compra se podrá realizar con puntos Viaja Más y tarjetas de crédito o débito.
  - B. La compra se podrá realizar con puntos Viaja Más y pago en efectivo.
  - C. La compra podrá realizarse con efectivo y tarjetas de crédito o débito.

## SITIOS WEB

Usted podrá adquirir sus boletos a través de nuestros sitios web:

[www.autovias.com.mx](http://www.autovias.com.mx)      [www.lalineacom.mx](http://www.lalineacom.mx)

[www.pegasso.mx](http://www.pegasso.mx)      [www.surdejalisco.com.mx](http://www.surdejalisco.com.mx)

- Para abordar su autobús solo requiere presentar su boleto impreso o en su dispositivo móvil y una identificación oficial.
- Para abordar su autobús solo requiere presentar su boleto impreso o en su dispositivo móvil, así como una identificación oficial vigente.
- El boleto web no es intercambiable por un boleto físico en taquilla.
- En los sitios web, la venta podrá realizarse hasta DOS horas previas al inicio del viaje deseado.
- En web se aceptan las siguientes formas de pago:
  - A. Tarjeta de Crédito/Débito nacionales: La compra solo podrá realizarse con tarjetas de crédito (excepto American Express) y con débito solo se aceptan City Banamex, HSBC, Banco Azteca, Bancomer, Banorte / IXE y Santander Serfin. El monto máximo admitido por transacción es de \$2,500 pesos.
  - B. Boleto Abierto: El Boleto Abierto tiene una vigencia de 6 meses a partir de la fecha que se adquirió. - Sólo podrá ser confirmado a través del sitio web y el cliente tendrá hasta máximo 2 horas previas al viaje deseado para confirmarlo (sujeto a disponibilidad).
- Una vez canjeado el Boleto Abierto por un boleto confirmado, con el cual viajará, éste no podrá ser cancelable ni transferible por ningún motivo o canal de venta.
- Podrá facturar su boleto una vez concluido el viaje a través de nuestros sitios web:
  - [www.autovias.com.mx](http://www.autovias.com.mx)      [www.lalineacom.mx](http://www.lalineacom.mx)
  - [www.pegasso.mx](http://www.pegasso.mx)      [www.surdejalisco.com.mx](http://www.surdejalisco.com.mx)
  - Ingresar a la opción **FACTURA EN LÍNEA**.
  - Colocar **RFC y Correo Electrónico** dentro de las casillas. [Dar clic en Solicitar o Emitir factura]
  - En la nueva pestaña que se abrirá deberá corroborar que sus datos fiscales sean correctos, si están incorrectos deberá seleccionar [Modificar Datos]. De estar correctos sus datos deberá ingresar el **FOLIO A FACTURAR, FOLIO Y PRECIO TOTAL** mismos que encontrará en su boleto de autobús.

## CANCELACIONES

Los boletos emitidos y expedidos ya no podrán ser cancelados.

Los boletos emitidos y expedidos ya no podrán ser cancelados por ningún canal de venta.

## REPOSICIÓN DE BOLETO EXTRAVIADO

**No hay reposición de boletos. Para abordar el autobús te recomendamos seguir estos pasos: A. Llegar 20 minutos antes de su salida. B. Pasar a andenes.**

C. Solicitar a la edecán ver la guía de pasaje.

D. Entregar a la edecán una identificación oficial.

## TRANSPORTE DE EQUIPAJE

- El pasajero tendrá que documentar su equipaje 30 minutos antes de su salida para abordar el autobús, y recibirá el comprobante (boleto de contraseña) que ampare su equipaje, conservando dicho boleto para que al término de su viaje lo presente y le sean entregadas sus pertenencias.

Para el caso de que el pasajero olvide recoger su equipaje al término de su viaje, la empresa podrá haberlo recuperado y en caso de haberlo hecho el equipaje quedará en resguardo de la empresa por las siguientes 72 (setenta y dos) horas hábiles y solo podrá entregarlo al pasajero contra entrega del boleto de contraseña.

- Cada pasajero podrá llevar en el portaequipaje del autobús una maleta de hasta 10 kg o su equivalente a 115 cm lineales con rueditas.
- Cada pasajero podrá llevar sin costo una maleta adicional en el portaequipaje de hasta 25 kg o su equivalente a 158 cm lineales con rueditas.
- En caso de exceder los 25 kg o 158 cm lineales el pasajero estará obligado a pagar una cuota indicada por el operador a cargo del viaje.
- No se emite ticket por cargo de equipaje extra.
- 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 mano (ejemplo: lap top, bolsos pequeños, y todo artículo que no exceda el tamaño 115 cm lineales.
- Queda prohibida la transportación de equipaje en cajuela y/o de mano de los siguientes artículos:
  - o Explosivos Sustancias tóxicas, peligrosas o nocivas para la salud.

-  
o Cerillos, fósforos o encendedores y/o cualquier otro artículo inflamable o material que ponga en riesgo a los pasajeros.

- Queda prohibido transportar bebidas alcohólicas en el equipaje de mano.

En el caso de que el equipajero observe malas condiciones en el equipaje (roturas, manchas, entre otras), deberá reportarlo al dueño, recopilando su firma de conformidad en la relación del equipaje.

## **PAGO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE**

- En caso de extravío o pérdida de equipaje por la marca que lo transportó (Empresa), ésta tendrá un máximo de 72 horas para la búsqueda minuciosa en terminales de origen, intermedias o destino final.
- Declarado el extravío del equipaje luego de su búsqueda, se pagará al pasajero afectado la cantidad máxima de 15 días de salario mínimo general vigente, de acuerdo con el artículo 66, fracción V, de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal vigente, dicho importe se cubre por pasajero y contra entrega de la o las contraseñas del equipaje, sin responsabilidad alguna por el contenido del equipaje
- Cuando el pasajero no presente la o las contraseñas del equipaje la Empresa no se hará responsable de la pérdida de dichos objetos.
- En el caso del servicio Regular, el equipaje viaja bajo su responsabilidad, dado que no es documentado por la empresa.
- Si el cliente cuenta con la asistencia Bus Protect o BAS Protegido, deberá notificar el incidente dentro de los primeros 30 minutos posteriores al final de su viaje al 01 800 622 2222, opción 8.
- Términos y condiciones:
  1. Bus Protect: [www.autovias.com.mx](http://www.autovias.com.mx) o [www.lalineacom.mx](http://www.lalineacom.mx)
  2. BAS Protegido: [www.basprotegido.com.mx](http://www.basprotegido.com.mx)



## EQUIPAJE FRÁGIL

- La empresa no se hará responsable por el deterioro o daño sufrido durante el viaje a objetos de cristalería, electrónicos, y otros de naturaleza frágil, ya que viajarán bajo la responsabilidad del pasajero.

La transportación de este tipo de equipaje bajo estricta responsabilidad del pasajero.

## TRANSPORTE DE MASCOTAS

- Siempre debe informarse del transporte de mascotas antes de abordar.
- Es indispensable que el pasajero viaje en la misma unidad que su mascota.  
El traslado no tendrá costo extra si la mascota no sobrepasa los 25 Kg. El cobro se manejará conforme a las tarifas de cobro de exceso de equipaje.
- No se podrán transportar serpientes, arañas, aves, ratones (de diferentes especies), ni cualquier otro animal de los restringidos por la normatividad ecológica vigente.
- Pueden transportarse mascotas de tipo doméstico, que no se encuentren en peligro de extinción (conforme lo marca SEMARNAT o PROFEPA).
- En las cajuelas de servicios Directo, Económico y Suburbano pueden transportar otro tipo de animales como pollos, guajolotes, gallos, ente otros, debidamente amarrados y empacados y bajo riesgo del pasajero que los transporta.
- Únicamente puede registrarse UNA mascota por pasajero. Asimismo, sólo pueden viajar DOS mascotas por autobús, las cuales serán aceptadas por orden de llegada.
- Las mascotas domésticas permitidas (perros y gatos) deben viajar en la sección de equipaje del autobús, sin importar raza o tamaño, a excepción de los perros guía, los cuales podrán viajar acompañando al pasajero.
- Todas las mascotas, a excepción de las citadas en la política anterior, deberán transportarse a lo largo de todo el trayecto al interior de una jaula transportadora (kennel) acorde a las características físicas y emocionales de la especie.
- Únicamente UNA mascota por jaula.
- El contenedor (kennel) deberá ser proporcionada por el pasajero.
- Mascota, caja transportadora y contenido no deben exceder los 32 Kg. De lo contrario, se le negará el servicio de transportación.
- Requisitos del contenedor para mascotas:
  - A. Tener espacio suficiente para que el animal pueda pararse, girar, sentarse y recostarse de manera natural.
  - B. Estar fabricada con madera, metal, plástico rígido o algún otro material similar. PROHIBIDO cartón (no cajas).
  - C. Contar con una rejilla de acceso hecha de metal soldado o fundido.

- 
- D. Ser a prueba de escape. La rejilla debe estar bien asegurada.
- E. Ser a prueba de derrames.
- F. Tener ventilación en dos de sus lados, aparte de la rejilla.
- G. Estar limpia, sin olores penetrantes y desagradables. Debe contener arena absorbente o algún material que retenga las heces (NO se permite paja, heno o virutas de madera).

El pasajero es responsable de la presentación de todos los documentos relacionados con el animal, como certificado de vacunas, de salud o certificados de importación si es necesario y cualquier otro documento que la autoridad correspondiente pueda solicitar en alguna revisión en cualquier punto del viaje.

- No se aceptarán mascotas cuando la temperatura existente o prevista en cualquier punto del itinerario supere los 29° C. Por ejemplo, en viajes a la playa o aquellos que superen las CUATRO horas de viaje. Asimismo, no se aceptarán mascotas cuando la temperatura en tierra sea inferior a 7°C en cualquier punto del viaje. De esta forma, se pretende la máxima seguridad en caso de que se produzcan retrasos, cancelaciones u otras situaciones no programadas. Se han establecido restricciones por temperatura a fin de garantizar que los animales no estén expuestos a temperaturas extremas (altas o bajas), ya sea al interior de las instalaciones de la terminal/taquilla, en la sala de espera o dentro del autobús.
- No aceptamos razas de mascotas con características braquicéfalas o de nariz chata debido a la dificultad que estas presentan para respirar. Por ejemplo:
  - A. Affenpinscher
  - B. Bulldog (todas las razas)
  - C. Boxer (todas las razas)
  - D. Pit Bull
- El cliente debe firmar carta responsiva en la taquilla de origen.
- La mascota, de preferencia, deberá permanecer sedada durante el viaje, y bajo la responsabilidad del pasajero.

## **POLÍTICAS DE ABORDAJE**

- El servicio podrá ser negado si el pasajero tiene aliento alcohólico o se encuentra en estado de ebriedad.
- El servicio podrá ser negado si el pasajero se encuentra bajo efectos de estupefacientes.