

## **POLITICAS:**

1.- Se permiten cambios de fecha u hora, dentro de los primeros 5 días posteriores a la compra de su boleto, y hasta 3 horas antes de la hora de salida. *(Dichos cambios estarán sujetos a disponibilidad de espacios en la unidad correspondiente y/o horario de Atención al Cliente. Cambios adicionales podrían generar cargos según tarifas vigentes.)*

Las cancelaciones de boletos podrán solicitarse con igual anticipación, y estarán sujetas a una penalización del 25% del valor del boleto. *(Esta penalización se aplica conforme al principio de equidad y proporcionalidad, de acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor.)*

No aplican reembolsos una vez pasada la hora de salida o si el pasajero no se presenta.

2.- El boleto es válido únicamente para la fecha y hora indicadas. En caso de no abordar, el boleto se considerará como "No presentado" y quedará sin valor.

3.- El pasajero deberá presentarse en la terminal al menos una hora antes de la salida programada para el proceso de documentación y abordaje.

4.- Se permite el traslado de mascotas pequeñas únicamente en transportadoras rígidas, las cuales viajarán en el compartimiento de equipaje. Se aplicará un cargo adicional por este servicio. No se aceptan mascotas fuera de su transportadora.

No se realizan envíos de mascotas, mediante el servicio de paquetería.

5.- Cada pasajero tiene derecho a transportar 25 kg de equipaje de uso personal (ropa, calzado, artículos de aseo, dispositivos móviles, etc.). Cualquier exceso se cobrará conforme a la tarifa vigente.

No se aceptará como equipaje gratuito en los 25 kg: objetos de naturaleza comercial, cajas, bultos, herramientas, autopartes, maquinaria, aparatos eléctricos, botes, flores, animales vivos, objetos de volumen excesivo, etc. Estos artículos estarán sujetos a tarifa de paquetería, si se acepta su traslado.

6.- Está prohibido transportar mariscos u otros productos perecederos y/o congelados, así como solventes, explosivos, armas de fuego, sustancias ilegales o animales exóticos.

7.- No se permitirá el abordaje a pasajeros en estado de ebriedad o con aliento alcohólico.

8.- Todo pasajero deberá presentar una identificación oficial vigente con fotografía para abordar en original.

En el caso de menores de edad, deberán presentar su CURP e identificación con fotografía.

9.- Menores de 18 años que viajen sin padre, madre o tutor deberán presentar una carta de autorización firmada por quien ejerce la patria potestad, acompañada de copia de identificación oficial y CURP del menor.

10.- En caso de ser extranjero presentar documento migratorio vigente, que acredite la estancia legal en el País.

11.- Por cuestiones operativas o de mantenimiento, la empresa podrá realizar cambios de autobús o asiento sin previo aviso. Se procurará mantener las condiciones contratadas.

12.- El pasajero podrá solicitar su factura en un plazo máximo de 24 horas después de la compra. Sólo se emitirán facturas de boletos adquiridos en el mes en curso.

13.- La empresa no se hace responsable por objetos olvidados o extraviados dentro de nuestras unidades.

**1 4.- CONSERVE SU BOLETO, ES SU SEGURO DE VIAJERO.**

**ATENCIÓN AL CLIENTE**  **971 729 3140**

**HORARIO DE ATENCIÓN DE 08:00 AM A 08:00 PM, DE LUNES A DOMINGO**

**NOTA:** Al adquirir nuestro servicio usted está aceptando los términos y condiciones.