



POLÍTICAS

a. Términos y Condiciones Generales

- La inscripción al Plan VIAJERO EXPRESO se realiza diligenciando el formulario de inscripción disponible en las agencias de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS, o ingresando a la página web <http://www.bolivariano.com.co>.
- La vinculación al Plan VIAJERO EXPRESO es gratuita y está abierta a cualquier persona natural mayor de dieciocho (18) años. Personas jurídicas no aplican como titulares de inscripción.
- El inscrito al Plan VIAJERO EXPRESO aceptará las políticas establecidas para el mismo y cualquier cambio en las condiciones y términos hechos por EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS.
- EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS se reservan el derecho de modificar o cancelar los beneficios, términos o condiciones del Plan VIAJERO EXPRESO en cualquier momento y sin previo aviso.
- En el momento de la inscripción es responsabilidad del titular de la cuenta ingresar sus datos personales (nombre completo, número de documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.) exactos, completos y sin errores, para garantizar la vinculación al Plan VIAJERO EXPRESO.
- Cada uno de los titulares de cuenta de VIAJERO EXPRESO que se inscriba a través de formularios impresos recibirá 1,000 puntos de bienvenida. Si la inscripción se realiza a través de la página Web, recibirá 2,000 puntos de bienvenida.

- EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS se reservan el derecho de aceptar a cualquier persona como titular del Plan VIAJERO EXPRESO en el momento de la inscripción.
- La tarjeta VIAJERO EXPRESO y los puntos acumulados a cada inscrito son personales e intransferibles.
- EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS se reservan el derecho de interrumpir, cambiar o cancelar tarjetas o inscripciones del Plan VIAJERO EXPRESO en cualquier momento y sin previo aviso.
- EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS son responsables de la administración del Plan VIAJERO EXPRESO, y podrán inactivar una cuenta, con la consecuente pérdida de la totalidad de los puntos, si ésta no presenta algún movimiento en un periodo de doce 12 (doce) meses.
- En caso de terminación o cancelación del Plan VIAJERO EXPRESO, EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS le informarán a los inscritos dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha de terminación. Los puntos acumulados hasta la fecha podrán ser redimidos hasta su totalidad.
- En caso de cancelación del programa, los puntos acumulados y los beneficios adicionales, mantendrán una vigencia de 12 (doce) meses a partir de la terminación del Plan para ser utilizados por las personas inscritas a VIAJERO EXPRESO.

b. Registro de las Inscripciones

- Las agencias (incluyendo el Call Center) serán las encargadas de la labor de registro de las inscripciones de los pasajeros al Plan VIAJERO EXPRESO realizadas a través de formularios.
- Los únicos formularios que se tendrán en cuenta para la inscripción, son aquellos que se encuentran diligenciados con letra legible, que contengan obligatoriamente la información básica de registro como: cédula, nombres, apellidos, teléfono fijo y celular y ciudad de residencia. Los formularios diligenciados que lleguen a las agencias, deben quedar registrados en el módulo VIAJERO EXPRESO de la Intranet el mismo día en que son recibidos.

- Es responsabilidad del personal de las agencias de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS la correcta transcripción de la información de los formularios al sistema informático de inscripción de VIAJERO EXPRESO.
- Los formularios enviados a todas las agencias para la inscripción de pasajeros al Plan VIAJERO EXPRESO, sólo podrán ser utilizados para la inscripción de clientes al plan.

c. Sistema de Acumulación de Puntos

- La acumulación de puntos VIAJERO EXPRESO es aplicable para tiquetes sistematizados de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS, para todas las ciudades origen, destino y tránsito sistematizadas, en todas sus rutas, horarios y servicios (para el servicio ejecutivo el inscrito acumulará puntos siempre y cuando compre un tiquete sistematizado) de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS.
- El inscrito acumulará puntos en su cuenta al usar su tiquete en EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS; la acumulación de puntos como tal se hará en el momento del despacho sistematizado del tiquete.
- El sistema acumulará en puntos, el 10% (diez por ciento) del valor pagado por el inscrito en su tiquete, es decir, un inscrito que viaje desde A hasta B comprando un tiquete por valor de \$ 4.000 (cuatro mil pesos) acumulará 400 (cuatrocientos) puntos; si un inscrito compra tres (3) pasajes en un solo tiquete para un mismo viaje, el inscrito acumulará los puntos correspondientes a los 3 pasajes.
- El inscrito acumulará puntos por: a) El diez por ciento (10%) en puntos del valor total de cada pasaje en viajes realizados por EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS, b) Puntos derivados de promociones o alianzas estratégicas con empresas afiliadas.
- La acumulación de puntos por la compra de tiquetes es aplicable únicamente a aquellos que son adquiridos por sistema con fecha, número de identificación, nombre completo, origen y destino confirmados. No aplica para otras modalidades de venta de tiquetes vigentes en EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS, como por ejemplo, tiquetes abiertos y situados.

- La acumulación de puntos por tiquetes de viaje de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS vendidos en modalidad manual (tiquete manual) será efectiva únicamente si el inscrito presenta al analista CRM el tiquete correspondiente.
- El inscrito podrá consultar su saldo de puntos a través del Call Center, página Web, así como en las oficinas de EXPRESO Bolivariano y Continental BUS, adicionalmente, su saldo de puntos aparecerá impreso en el tiquete, junto con la siguiente leyenda: "Estos puntos no incluyen los de este viaje"
- Los puntos acumulados tiene vigencia de 1 (uno) año a partir de su fecha de acumulación. Se realizarán cortes el último día de cada mes para determinar los puntos que deben ser eliminados; por ejemplo, si un inscrito acumula puntos el 16 (dieciséis) de Agosto de 2006, y éste no los utiliza en el transcurso de un año, serán eliminados el 31 (treinta y uno) de Agosto de 2007.
- No es permitida la comercialización de puntos, de tiquetes obsequio y beneficios adicionales, y de presentarse conllevará a la exclusión inmediata del inscrito al Plan VIAJERO EXPRESO (inactivación de la tarjeta, eliminación de puntos, y cancelación de la cuenta). En caso de presentarse intervención directa o indirecta de algún funcionario de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS en estos casos, conllevará a la apertura de investigaciones disciplinarias.
- EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS no se hacen responsables de la acumulación y redención indebida de puntos, con información o documentos falsos o adulterados suministrados a las mismas.
- El Plan VIAJERO EXPRESO no aplica para tiquetes de viaje derivados de contratos con empresas que tienen crédito o convenios con EXPRESO BOLIVARIANO y/o CONTINENTAL BUS.
- El Plan VIAJERO EXPRESO no aplica con otras promociones comerciales de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS, excepto para los siguientes casos: Plan "IDA Y REGRESO"

d. Redención de Puntos

- La entrega de tiquetes obsequio dependerá de la cantidad de puntos que tenga acumulado el inscrito en su cuenta VIAJERO EXPRESO, en donde 1 (un) punto es equivalente a 1 (un) peso; por ejemplo, si un inscrito desea obtener 1 (un) tiquete

obsequio en una ruta del punto A al B, el cual tiene un valor comercial de \$40,000 pesos mcte., deberá tener acumulados en su cuenta de VIAJERO EXPRESO como mínimo 40,000 puntos, los cuales serán descontados de la misma en el momento en que se le entregue formalmente su tiquete obsequio

- La Empresa dispondrá de 2 (dos) sillas en cada vehículo en cualquier día del año, con el fin de ser ocupadas por los inscritos del Programa Viajero Expreso que rediman sus puntos. Por tal motivo, se permitirá que un inscrito solicite máximo dos (2) tiquetes para redención a su nombre, en un mismo vehículo con un mismo horario de viaje.
- Para reclamar el tiquete obsequio y hacer uso de éste al momento del abordaje del vehículo, el inscrito a VIAJERO EXPRESO debe presentar, sin excepción, la tarjeta que lo identifica como beneficiario del plan, y su documento de identificación.
- Para que el inscrito pueda redimir sus puntos en un tiquete obsequio, es indispensable que éste se presente en las agencias de EXPRESO Bolivariano y/o CONTINENTAL BUS, presentando su documento de identidad. Por consiguiente, no se permite la presentación de algún tipo de autorización a favor de terceros para la obtención de tiquetes obsequio. El Auxiliar de Ventas debe registrar la redención de puntos en el formato **F-GCO-09 Planilla de Control de Redenciones Viajero Expreso**.
- EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS no se hacen responsables por las redenciones no autorizadas de los puntos acumulados por los inscritos efectuadas por personal ajeno a la compañía, por lo que no se comprometen a reintegrar puntos por redenciones no autorizadas efectuadas por terceros. Sin embargo, EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS se reservan el derecho discrecional de revisar y responder las solicitudes que hagan los inscritos por estos casos.
- El inscrito debe tener en su cuenta el ciento por ciento (100%) del valor total del tiquete representado en puntos. No se acepta dinero para completar los puntos necesarios para ser redimidos en tiquetes.
- La entrega de tiquetes obsequio a los inscritos estará sujeta a la disponibilidad de rutas, vehículos, sillas y horarios.
- No se redimirán puntos en tiquetes obsequio, abiertos o situados.

- Los tiquetes obsequio no son canjeables, por tal razón, en caso de que un inscrito no se presente al viaje programado en su tiquete obsequio, sin importar que notifique o no su ausencia, perderá los puntos redimidos en el tiquete.

e. Entrega de Tarjetas Viajero Expreso

- Para hacerse merecedor de la tarjeta que distingue al cliente de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS como integrante de VIAJERO EXPRESO, el inscrito deberá haber acumulado 20,000 o más puntos desde el momento de su inscripción (Incluyendo puntos vencidos).
- Cada tarjeta se diferenciará con la información contenida en el código de barras y el número PIN, ubicados en el reverso de la tarjeta
- Al ser merecedores de la tarjeta, los inscritos podrán solicitarla en cualquier agencia de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS en el país, previa presentación de su documento de identidad.
- La entrega de la tarjeta VIAJERO EXPRESO se hará únicamente al titular de la inscripción, no se entregarán tarjetas a terceros, sin importar que éstos presenten autorizaciones de los titulares de las inscripciones. El Auxiliar de Ventas registra la entrega de la tarjeta VIAJERO EXPRESO en el formato requerido
- La primera expedición de tarjeta será gratuita.
- Los inscritos al plan podrán solicitar el remplazo de su tarjeta VIAJERO EXPRESO en caso de pérdida o robo; la solicitud de remplazo de la tarjeta debe ser presentada en las agencias de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS, anexando una fotocopia de la cédula y el denuncia de pérdida de la tarjeta.
- El remplazo de la tarjeta VIAJERO EXPRESO por pérdida o robo implica un descuento de 5,000 (cinco mil) puntos del saldo de puntos disponibles del inscrito; este descuento es efectivo en el momento en el que se reporta la pérdida de la tarjeta en los sistemas informáticos de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS. Los inscritos con un saldo inicial de puntos menor a 5,000 podrán solicitar el remplazo de su tarjeta VIAJERO EXPRESO sin inconvenientes, en este caso, el descuento de los 5,000 puntos originará que el saldo disponible resultante sea menor a 0 (cero).

g. Acumulación Extraordinaria de Puntos

- Un inscrito puede presentar un reclamo debido a la no acumulación de puntos en su saldo a través de todos los medios de comunicación con los que cuenta EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS (Contacto con auxiliares y/o directores de agencia, contacto telefónico e Internet), presentando o remitiendo el original o una copia del tiquete, junto con sus datos personales. Los reclamos serán canalizados a través del módulo PQR que se encuentra en la Intranet de la compañía.
- Los inscritos pueden reclamar por la no acumulación de puntos hasta 6 (seis) meses después de la realización del viaje.
- No se acumularán puntos por viajes anteriores a la creación en sistema de una cuenta cuando se compruebe que ésta no fue creada porque el cliente no suministró su información personal básica.

La acumulación de puntos derivada de tiquetes de viaje con venta manual será realizada por el analista CRM; para tal fin, será necesario que el inscrito presente copia física del tiquete manual en cualquiera de las agencias de EXPRESO BOLIVARIANO y CONTINENTAL BUS, o copia digital al correo electrónico contactenos@bolivariano.com.co, junto con sus datos personales. Sólo se acumularán puntos por tiquetes manuales despachados, diligenciados a nombre del inscrito que solicita la acumulación