

Políticas Comerciales



La Línea

Pegasso

Sur
de Jalisco

GHO

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.
- El descuento será del 50% sobre el precio del boleto al 100%.
- Deberán presentar la credencial oficial original del INAPAM al adquirir su boleto, al momento de abordar el autobús y en cualquier punto de revisión. En caso de no presentar la credencial correspondiente en cualquiera de los momentos indicados en líneas que anteceden, 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.

NIÑOS

- El descuento es permanente e independiente a cualquier temporada vacacional.
- El niño menor de 3 años de edad (de 0 a 2 años 11 meses), no pagará 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 menor de 3 años por adulto por asiento, 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 12 años de edad, se les aplicará el descuento del 50%, sobre el precio del boleto al 100%. Si el niño no representa su edad, debe presentar una identificación del niño, la cual 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.

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. 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.
- Para adquirir su boleto los estudiantes 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 y, en su caso, número de cuenta o matrícula; 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.
- Estudiantes y Maestros extranjeros que estén inscritos en una institución escolar mexicana SEP, UNAM, IPN, etc., sí recibirán los descuentos en las mismas condiciones que los nacionales.
- Aplican OCHO descuentos 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). CIRCULAR de 28 de julio del 2015 de la SCT. 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.
- 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, UNAM, IPN, etc., sí recibirán los descuentos en las mismas condiciones que los nacionales.
- Aplican DOS descuentos por autobús.

CANALES DE VENTA

CONTACT CENTER

- No hay cargo adicional por servicio de reserva de boleto.
- La compra solo podrá realizarse con Tarjetas de Crédito (excepto American Express).
- Para recoger su boleto debe presentar en taquilla los siguientes documentos:
 - Tarjeta de crédito o débito con la que compró los boletos.
 - Número de operación y NIP proporcionados al momento de la compra.
 - Identificación oficial con el mismo nombre al que se encuentra la tarjeta de crédito.
- Estar 30 minutos antes de su viaje.
- Pagos con tarjeta de crédito y débito:
 - Llevar copia de una identificación oficial
- Para poder viajar debe intercambiar su número de operación y NIP en taquilla. Esta misma le entregará un boleto físico.

TAQUILLA

FORMAS DE PAGO

En taquilla se puede pagar hasta con las siguientes formas de pago:

- Efectivo: Se aceptara en taquillas solo moneda nacional.
- Tarjeta de Crédito/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 desde la fecha que se adquiere y sólo es posible canjearlo por medio del canal de venta donde se adquirió (excepto los boletos comprados en Contact Center los cuales también pueden ser confirmados en taquilla)
 - C. Una vez canjeado el Boleto Abierto por un boleto con el cual viajará, éste no podrá ser cancelable ni transferible.
 - D. El Boleto Abierto puede ser intercambiado máximo 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.

CAMBIO DE HORARIO, DÍA O DESTINO

- Cambio de Horario: Se podrá realizar hasta con 30 minutos de anticipación.
 - A. Presentar el ticket de compra.
 - B. Presentar copia de identificación oficial vigente.
- Cambio de Día: Se podrá realizar hasta con 30 minutos de anticipación.
 - A. Presentar el ticket de compra.
 - B. Presentar copia de identificación oficial vigente.

- Cambio de Destino: Se podrá realizar hasta con 30 minutos de anticipación.
 - A. Presentar el ticket de compra.
 - B. Presentar copia de identificación oficial vigente.
 - C. Si el monto del boleto es de mayor precio deberá cubrirse la diferencia.
 - D. Si el monto del boleto es de menor precio no será devuelta la diferencia.
 - E. Si el monto del boleto es el mismo solo se someterá al cambio.
- Cambio de Horario, Día o Destino si el cliente adquirió su boleto vía web:
Deberá cubrir el monto del descuento más la diferencia del viaje en caso de cambiode destlno.

CANCELACIONES

Los boletos emitidos y expedidos ya no podrán ser cancelados.

REPOSICIÓN DE BOLETO EXTRAVIADO

- No hay reposición de boletos.
- Para abordar el autobús, el cliente requiere:
 - 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

CONFIRMACIÓN DE BOLETOS ABIERTOS

Estos podrán confirmarse únicamente a través de los sitios web (www.autovias.com.mx o www.lalineacom.mx). NO podrán confirmarse en taquilla. Tiene hasta dos horas antes del destino que desea para confirmar. Será necesario presentar una identificación oficial para abordar su autobús.

PÁGINAS WEB

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

www.autovias.com.mx

www.lalineacom.mx

- Para abordar su autobús solo requiere presentar su boleto impreso y una identificación oficial.
- Podrá facturar su boleto una vez concluido el viaje.
- Solo podrá confirmar su boleto abierto a través de los sitios web. Tiene hasta dos horas antes del destino que desea para confirmar.

www.pegasso.mx

www.surdejalisco.com.mx

- Podrá abordar su autobús presentando su pase web impreso (impresión doméstica) y una identificación oficial directo en el andén que le corresponda. Ya no se intercambiará el pase web por un boleto físico en taquilla.
- Podrá facturar su viaje una vez concluido su viaje.
- Si, por el contrario, la compra es facturada antes del intercambio del boleto, ESTE YA NO SERÁ VÁLIDO PARA VIAJAR.

En todos los sitios, la venta podrá realizarse hasta DOS horas previas al inicio del viaje deseado.

FORMAS DE PAGO

En web se puede pagar con las siguientes formas de pago:

- Tarjeta de Crédito/Débito: La compra solo podrá realizarse con tarjetas de crédito o débito (excepto American Express).
- Boleto Abierto:
 - A. Este podrá ser confirmado en página web y tendrá hasta máximo 2 horas antes del viaje deseado para confirmarlo (sujeto a disponibilidad).
 - B. El Boleto Abierto tiene una vigencia de 6 meses desde la fecha que se adquiere.
 - C. Una vez canjeado el Boleto Abierto por un boleto con el cual viajará, éste no podrá ser cancelable ni transferible.

CAMBIO DE HORARIO, DÍA O DESTINO

En boletos comprados a través de sitio web o APP móvil no podrá realizarse ningún cambio en ningún canal de venta (Contact Center, taquilla, sitio web o app).

CANCELACIONES

Los boletos emitidos y expedidos ya no podrán ser cancelados.

TRANSPORTE DE EQUIPAJE

- Cada pasajero podrá llevar sin costo adicional hasta 25 kg.
- 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 de la gaveta del autobús destinada a la transportación de dichas pertenencias pequeñas).
- Queda prohibida la transportación en el equipaje en cajuela y/o de mano lo siguiente:
 - Explosivos,
 - Sustancias tóxicas o peligrosas,
 - Cerillos, fósforos o encendedores y/o cualquier otro artículo, material o cosa que ponga en riesgo a los pasajeros y a su equipaje.
- En el equipaje de mano no se pueden transportar bebidas alcohólicas.
- En el caso de que el equipajero observe malas condiciones del 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 al 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 o www.lalineacom.mx
2. **BAS Protegido:** 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 transporación.

- 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 en cualquier punto del viaje. 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.