

PRIMERA. ¿Qué es Viaja Más?

Viaja Más es el programa de lealtad mediante el cual los usuarios podrán recibir bonificaciones en puntos por sus compras, así como también redimir los puntos acumulados en su Membresía Viaja Más (término que se define más adelante) derivados de los viajes que realice con cualquiera de las Líneas Operadoras participantes en Viaja Más (el Programa de Lealtad) y que hayan sido adquiridos en www.reservamos.mx o directamente en taquillas.

A continuación, se enlistan las Líneas Operadoras participantes:

- ETN Turistar Lujo, S.A. de C.V.
- Autotransportes Estrella Roja del Sur, S.A. de C.V.
- Transportes Amealcenses, S.A. de C.V.
- Grupo Herradura Occidente, S.A. de C.V.
- Autotransportes del Sur de Jalisco, S.A. de C.V.
- Aeroenlaces Nacionales, S.A. de C.V. (Viva Aerobus)

SEGUNDA. Definiciones

Agente de Ventas: Se refiere a la persona autorizada para vender Boletos en la(s) taquilla(s) de las Líneas Operadoras.

Boleto(s): viajes que el usuario adquiere con cualquiera de las Líneas Operadoras ya sea de autobús o de avión a través de cualquier de los canales digitales Viaja Más.

Beneficios: Se refiere a los privilegios otorgados de manera gratuita a los Usuarios que cuenten con una Membresía Viaja Más como parte del Programa de Lealtad, tales como: compra, acumulación y redención de puntos, mismos que le permitirán acceder a descuentos parciales o totales en compras futuras a través de los Canales Digitales de Viaja Más y de las Líneas Operadoras.

Call Center: Centro telefónico mediante el cual se brinda atención y/o asistencia a los Usuarios con solicitudes sobre la acumulación y redención de Puntos del Programa de Lealtad, así como para la resolución de dudas y atención de quejas. Teléfono: (81) 46248283

Canales Digitales Viaja Más: Se refiere en su conjunto a las propiedades digitales a través de las cuales los Usuarios pueden interactuar con el Programa de Lealtad Viaja Más entre los cuales se encuentra el sitio web <https://www.reservamos.mx> y los sitios web de las Líneas Operadoras.

Cuenta Viaja Más: Cuenta personal que cada Usuario crea con un nombre de usuario y contraseña, la cual permite al Usuario visualizar su historial de Puntos y compras realizadas a través de los Canales Digitales Viaja Más, así como las bonificaciones recibidas por las mismas.

Identificación Oficial: Se refiere a INE vigente, pasaporte vigente, cédula profesional vigente, licencia de conducir vigente, credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores vigente.

Líneas Operadoras: Se refiere a las empresas transportistas afiliadas al Programa de Lealtad de Viaja Más con las cuáles los Usuarios podrán adquirir sus Boletos, así como acumular y redimir Puntos Viaja Más.

Membresía Viaja Más: Se refiere a la afiliación de un Usuario al Programa de Lealtad de Viaja Más, para que éste pueda acumular Puntos al comprar Boletos a través de los Canales Digitales Viaja Más, Taquillas y/o Call Center. La Membresía Viaja Más es personal e intransferible y cuenta con un número identificador único (número de membresía).

Niveles de Membresía Viaja Más: Se refiere a los niveles que determinan el porcentaje de bonificación que los Usuarios recibirán por sus compras a través de los Canales Digitales Viaja Más, de conformidad con lo siguiente:

- **Nivel Bronce:** Otorga el 6% de bonificación por cada compra. Requiere por lo menos tener una acumulación de 1 (un) Punto Redimible.
- **Nivel Plata:** otorga el 8% de bonificación por cada compra que el Usuario haga a través de los Canales Digitales Viaja Más y requerirá de una acumulación de por lo menos 1,500 Puntos Redimibles en los últimos 12 (doce) meses para cambiar de nivel.
- **Nivel Oro:** otorga el 10% de bonificación por cada compra que el Usuario haga a través de los Canales Digitales Viaja Más y requerirá de una acumulación de por lo menos 3,000 Puntos Redimibles en los últimos 12 (doce) meses para cambiar de nivel.

Al registrarse, automáticamente el Usuario formará parte del Nivel Bronce y posteriormente podrá ir ascendiendo.

En la compra de Boletos de avión, el porcentaje de bonificación se realizará sobre la tarifa base, sin contar impuestos ni TUA. Las compras realizadas directamente con Viva Aerobus no acumulan Puntos.

Puntos Viaja Más / Puntos: Son aquellos créditos que se le generarán al Usuario por las compras que éste realice a través de los Canales Digitales o en taquillas.

Tipos de Puntos

- **Puntos Redimibles:** Son aquellos puntos que pueden ser canjeables por Boletos de autobús y/o de avión. Se generan por las compras a través de los Canales Digitales realizadas por el Usuario y tienen una vigencia de 13 (trece) meses contados a partir de la fecha en la que se generaron. Son los únicos Puntos que se tomaran en cuenta para subir o bajar de Niveles de Membresía Viaja Más. Cada Punto Redimible tendrá un valor equivalente a \$1.00 (Un peso 00/100 M.N.).

- **Puntos Beneficio:** Son aquellos puntos que se bonifican a la Membresía Viaja Más del Usuario derivados de una promoción especial, por ejemplo: *“recibe el doble de Puntos Beneficio de Viaja Más”*. Su vigencia varía desde un día hasta los 13 (trece) meses, dependiendo de las condiciones de cada promoción que les dé origen.

Puntos Dinero: Son aquellos puntos que el Usuario puede comprar para obtener servicios a través de Viaja Más. Pueden utilizarse para comprar Boletos de autobús, avión y/o servicios complementarios. Esta clase de Puntos no serán tomados en cuenta para subir de Nivel de Membresía Viaja Más. Tienen una vigencia de 24 (veinticuatro) meses contados a partir de la fecha de su compra, una vez transcurrido ese tiempo expiran y no podrán ser reactivados de forma alguna.

- **Puntos Cualificables:** Se refiere a la suma de Puntos que el Usuario ha adquirido en su Membresía Viaja Más durante todo un año. Su totalidad es la que permite subir o bajar de Nivel de Membresía Viaja Más, de acuerdo con el comportamiento y frecuencia de compra en Viaja Más.

Los Puntos podrán ser utilizados para adquirir boletos de autobús, avión o ambos.

Pago combinado: es la forma de pago en donde el usuario combina dos o más métodos de pago como Puntos + efectivo, Puntos +tarjeta bancaria sea de débito o crédito o Puntos + PayPal.

Reservación: Se refiere a la adquisición de un Boleto en cualquiera de los Canales Digitales Viaja Más o en taquillas.

Sistema de Ventas SUC: Se refiere al Sistema Único Comercial (SUC) que se emplea en las Taquillas para registrar movimientos relacionados con el Programa de Lealtad de Viaja Más que no han sido realizados a través de los Canales Digitales Viaja Más, tales como: compras, acumulaciones y redenciones de Puntos en Taquillas o Call Center.

TUA: La Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA) es un cargo a pasajeros que se hace por el uso de las instalaciones y servicios en los distintos aeropuertos de México.

Taquillas: Se refiere a los sitios destinados a la venta de Boletos con cualquier de las Líneas Operadoras.

Usuario: Persona mayor de edad que adquiera la Membresía Viaja Más a través de cualquiera de los Canales Digitales Viaja Más, Taquillas y/o Call Center

TERCERA. Uso de los Canales Digitales Viaja Más:

Viaja Más se reserva el derecho de restringir o dar de baja una Cuenta Viaja Más en caso de que Viaja Más considere que se está haciendo un uso indebido de la misma o se detecten malas prácticas con la misma. La información registrada en la Cuenta Viaja Más será responsabilidad del Usuario que la proporciona, por lo que ésta deberá ser verdadera, precisa y exacta. Cualquier incumplimiento a lo aquí señalado, tendrá como consecuencia, a elección de Viaja Más, la restricción o la baja definitiva de la Cuenta Viaja Más.

CUARTA. Programa de Lealtad Viaja Más

Los Puntos en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, podrán canjearse por dinero en efectivo, por lo que única y exclusivamente podrán canjearse para la adquisición de alguno de los servicios ofrecidos por las Líneas Operadoras.

Las Membresías Viaja Más son propiedad de Aeroenlaces Nacionales, S.A. de C.V., y no se pueden vender o transferir, por lo que sólo los Usuarios titulares de las mismas, tendrán acceso a su contraseña y a los datos de su Membresía Viaja Más, esto con la finalidad de evitar un uso no autorizado de sus Puntos acumulados. El titular de la Membresía Viaja Más es totalmente responsable del uso que se le dé a su Cuenta de Viaja Más.

QUINTA. Requisitos para Afiliarse al Programa de Lealtad de Viaja Más

La inscripción al Programa de Lealtad de Viaja Más es gratuita.

Los Usuarios podrán disfrutar de los beneficios del Programa de Lealtad desde el momento en el que el Usuario realice el proceso de afiliación señalado en la próxima cláusula.

No se podrán dar de alta como Usuarios personas morales.

Es indispensable que cada Usuario del Programa de Lealtad de Viaja Más conozca y cumpla cabalmente con todo lo establecido en los presentes Términos y Condiciones. Una vez inscrito al Programa de Lealtad de Viaja Más, el Usuario, sin excepción, acepta todas las condiciones y restricciones de este.

En aquellos casos en los que un Usuario obtenga una Membresía Viaja Más sin haberse afiliado al Programa de Lealtad (Membresía sin Registro), acepta que dicha Membresía sin Registro únicamente servirá para acumular Puntos Viaja Más más no para el intercambio de Puntos.

SEXTA. Pasos para Afiliarse al Programa de Lealtad de Viaja Más

Los Usuarios podrán afiliarse al Programa de Lealtad de Viaja Más a través de:

a) Las Taquillas y Call Center, en dónde será necesario que el Usuario proporcione al ejecutivo de ventas los siguientes datos:

- Nombre Completo
- Correo Electrónico
- Número de Celular

b) El sitio <https://www.reservamos.mx> y las páginas web de las Líneas Operadoras, en dónde el Usuario deberá realizar los siguientes pasos:

- Ingresar al sitio de su preferencia
- Ir a la sección de “registro”, llenar la solicitud de inscripción con nombre, apellido, correo electrónico y fecha de nacimiento, y hacer click en “registrarte”

Una vez concluida la afiliación correspondiente, el Usuario recibirá un correo electrónico con su nombre de Usuario y contraseña, ésta última será proporcionada de manera aleatoria y deberá ser cambiada por el Usuario.

El nombre de Usuario deberá ser el mismo cada vez que utilices el Programa de Lealtad esto con la finalidad de que se vayan acumulando los Puntos en la misma cuenta.

SÉPTIMA. Contraseña de la Membresía Viaja Más

Los Usuarios afiliados al Programa de Lealtad de Viaja Más contarán con una Contraseña, el cual deberá ser proporcionada cada que requiera redimir/canjear o utilizar sus Puntos Viaja Más para realizar la compra de un Boleto en Taquilla, así como para ingresar a los Canales Digitales Viaja Más.

OCTAVA. Modificación de contraseña

Cuando la afiliación al Programa de Lealtad se realice a través Taquillas y/o Call Center, los Usuarios podrá cambiar su contraseña por una de su preferencia, lo cual podrán hacer accediendo a las páginas web <https://autobuses.vivaaerobus.com> o <https://www.reservamos.mx> en la sección Mi Perfil, para lo cual será requisito indispensable tener a la mano la contraseña inicial que les fue otorgada.

NOVENA. Cancelación de la Membresía Viaja Más

La cancelación de la Membresía Viaja Más sólo se podrá realizar enviando su solicitud de cancelación al correo electrónico atencionclientes@viajamas.com, en el cual el Usuario manifieste su intención de cancelar su Membresía Viaja Más, así como los siguientes datos:

- Nombre completo
- Correo electrónico

DÉCIMA. Desactivación de la Membresía Viaja Más

Los Usuarios de Viaja Más que se hayan registrado en el Programa de Lealtad que no generen movimientos en su Membresía Viaja Más durante un periodo de 13 (Trece) meses consecutivos posteriores a la fecha de su inscripción en el Programa de Lealtad podrán ser dados de baja del mismo, sin necesidad de notificación por parte de Viaja Más.

Viaja Más se reserva el derecho de cancelar aquellas Membresías Viaja Más que a juicio de la administración del Programa de Lealtad, sean consideradas como fraudulentas o que a juicio de Viaja Más considere que en las mismas existe abuso o violación de los presentes Términos y Condiciones o a cualquier otra reglamentación relacionada con los Servicios ofrecidos por las Líneas Operativas.

Una vez que una Membresía Viaja Más sea cancelada, el Usuario perderá todos los derechos sobre el saldo de Puntos acumulados, beneficios, promociones, servicio y premios. La cancelación de la Membresía Viaja Más inhibe su participación futura en el Programa de Lealtad Viaja Más. En caso de contar con Puntos Dinero al momento de la suspensión de la Membresía Viaja Más, Viaja Más reembolsará dicho saldo al Usuario titular de la Membresía Viaja Más cancelada, previa solicitud por parte del Usuario titular de la Membresía Viaja Más cancelada, la cual deberá ser enviada al correo electrónico a atencionaclientes@viajamas.com

Los Puntos acumulados en el Programa de Lealtad no se podrán heredar; por lo que en caso de fallecimiento del Usuario titular de la Membresía Viaja Más, dichos Puntos se perderán su valor y la Membresía será cancelada.

DÉCIMA PRIMERA. Acumulación de Puntos Viaja Más

Para acumular Puntos Viaja Más sólo necesitas presentar tu Membresía Viaja Más al momento de comprar tus Boletos a través de los Canales Digitales Viaja Más y/o en Taquillas.

Solo se podrá hacer la acumulación de Puntos en Taquillas de empresas participantes y cajales digitales Viaja Más.

Líneas Operativas que cuentan con Taquillas con el Sistema de Ventas SUC:

- ETN Turistar Lujo, S.A. de C.V.
- Autotransportes Estrella Roja del Sur, S.A. de C.V.

Las compras realizadas en puntos de venta de Viva Aerobus no acumulan Puntos.

En aquellos casos en los que no se realice la acumulación automática de Puntos, los Usuarios podrán realizar la acumulación correspondiente de forma manual a través los Canales Digitales Viaja Más, dentro de los 30 (treinta) días posteriores a la fecha de la compra que dio origen a los Puntos.

Para la acumulación retroactiva en Taquillas, el Usuario deberá indicar su número de Membresía Viaja Más y contraseña para que sus Puntos sean acumulados instantáneamente.

En el caso previamente mencionado, el Agente de Ventas solicitará al Usuario su número de Membresía Viaja Más así como su Identificación Oficial vigente para verificar tu identidad como socio del Programa de Lealtad.

Todos los viajes sencillos y/o redondos acumulan Puntos, sin embargo, será necesario que sean los mismos sean confirmados, es decir, tengan definida la fecha y horario.

Los Boletos Abiertos no acumularan Puntos hasta que el Usuario lo cambie por un Boleto confirmado, es decir, que fije una fecha y horario. Los viajes en avión generaran Puntos hasta el momento en el que sea impreso el pase de abordar respectivo.

La bonificación de Puntos por compras de Boletos con algún descuento (de estudiante, profesor o INAPAM), será siempre sobre el importe efectivamente pagado por el Usuario.

La acumulación de puntos solamente aplicará al porcentaje pagado con PayPal o tarjeta bancaria o efectivo al comprar un boleto.

Los Boletos deberán estar emitidos a nombre del Usuario afiliado al Programa de Lealtad de Viaja Más.

Cuando un Usuario realice un intercambio de ruta, es decir, realice un cambio de origen-destino, el Usuario pagará la diferencia correspondiente en caso de existir. Este intercambio no acumulará Puntos.

El Usuario tendrá hasta 30 (treinta) días posteriores a la fecha de su compra para acumular sus Puntos, en caso de que éste no haya presentado su número de Membresía Viaja Más y contraseña en Taquilla.

Los Puntos Viaja Más, bajo ninguna circunstancia, podrán ser intercambiados por dinero en efectivo.

No son válidas las transferencias de Puntos entre Membresías Viaja Más.

DÉCIMA SEGUNDA. Uso de los Puntos Viaja Más

Los Puntos Viaja Más podrán canjearse por Boletos de autobús o de avión de cualquiera de las Líneas Operadoras a través de los Canales Digitales Viaja Más o en Taquillas.

Para utilizar sus Puntos, los Usuarios de Viaja Más deberán presentar una Identificación Oficial para validar que es el titular de la Membresía Viaja Más, así como contar con su contraseña.

El Usuario de Viaja Más podrá, en cualquier momento realizar su redención/canje de Puntos ya sea total o parcialmente utilizando el esquema de Pago combinado, esto quiere decir,

que el Usuario podrá pagar sus nuevos viajes con Puntos Viaja Más; o Puntos + efectivo, Puntos +tarjeta bancaria sea de débito o crédito o Puntos + PayPal.

Los Boletos comprados en su totalidad con Puntos Viaja Más, no aceptarán cambios ni devoluciones.

Los Puntos Viaja Más se pueden redimir/canjar sólo a través de Canales Digitales Viaja Más o en Taquillas con sistema SUC.

DÉCIMA TERCERA. Consulta de los Puntos Viaja Más Disponibles

Los Usuarios podrán consultar el Saldo de sus Puntos en tiempo real al iniciar sesión en cualquiera de los Canales Digitales Viaja Más y dirigirse a su perfil.

DÉCIMA CUARTA. Cancelación de Compras realizadas con Puntos Viaja Más

Queda expresamente excluida la cancelación de Boletos comprados en su totalidad con Puntos Viaja Más y, por ende, tampoco aplicará la devolución de los Puntos redimidos y acumulados.

En aquellos casos en los que un Boleto que haya sido adquirido en su totalidad con Puntos Viaja Más, sea cancelado por razones imputables a cualquiera de las Líneas Operadoras, los Puntos acumulados y redimidos se regresarán de forma automática de acuerdo con el nivel de la Membresía Viaja Más que tenga el Usuario al momento que se efectuó la compra.

Las devoluciones que apliquen por cancelaciones en Boletos de Promoción se harán de forma proporcional con base en el monto pagado por el Usuario.

DÉCIMA QUINTA. Vigencia de los Puntos Viaja Más

Los Puntos Viaja Más tendrán una vigencia de 13 (trece) meses contados a partir de la fecha de la afiliación al Programa de Lealtad y/o de la fecha de ascenso de Nivel de Membresía Viaja Más.

Los Puntos Beneficio tendrán la vigencia determinada en la promoción correspondiente, la cual, en ningún caso, podrá ser mayor a 13 (trece) meses.

Viaja Más se reserva el derecho de modificar o suspender, temporal o definitivamente, una o todas las bases del Programa de Lealtad de Viaja Más, incluyendo sus promociones y beneficios, con previo aviso a sus Usuarios con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de la modificación o suspensión.

En caso de terminación definitiva del Programa de Lealtad de Viaja Más, serán canceladas todas las Membresías Viaja Más y los Puntos acumulados por los Usuarios, por lo que Viaja Más no tendrá ninguna responsabilidad con respecto a los beneficios no redimidos o

utilizados, dentro del plazo de los 15 (quince) días naturales señalados en el párrafo inmediato anterior.

VIGÉSIMA SEXTA. Responsabilidades de Viaja Más

Las responsabilidades de Viaja Más incluyen:

- Proveer soporte a los Usuarios en caso de presentarse cualquier problema relacionado con la acumulación y redención de puntos por compra de boletos a través de los Canales Digitales Viaja Más.

TRIGÉSIMA CUARTA. Ley aplicable

Estos Términos y Condiciones y cualquier servicio o producto proporcionado por Viaja Más se regirán por lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor y por las leyes de la República Mexicana.

Cualquier Servicio o producto ofrecido por Viaja Más fuera de la República Mexicana, estará sujeto a lo dispuesto en los Tratados y Convenciones Internacionales en los que los Estados Unidos Mexicanos sea parte.

TRIGÉSIMA QUINTA. Disputas

Cualquier disputa o controversia relacionada con los presentes Términos y Condiciones y/o con los productos y servicios prestados por Viaja Más, se sujetarán a la interpretación y cumplimiento de los Tribunales de la Ciudad de México, renunciando los Usuarios a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

TRIGÉSIMA SEXTA. Protección de Datos Personales

Para más información acerca del tratamiento y protección de sus Datos Personales los Usuarios deberán ingresar al Aviso de Privacidad contenido en la siguiente dirección:

[Aviso de Privacidad • Viva Autobuses \(vivaerobus.com\)](https://vivaerobus.com/aviso-de-privacidad)

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. Enmiendas y/o Cambios

Con el objeto de mejorar el Servicio, la experiencia del Pasajero, así como estar en cumplimiento a lo dispuesto con la legislación aplicable, Viaja Más podrá cambiar, enmendar, modificar en cualquier tiempo y sin previo aviso los presentes Términos y Condiciones y/o el contenido de los Canales Digitales Viaja Más, así como los procesos para la documentación y/o formas requeridas para utilizar o adquirir los servicios de transportación aérea y terrestre ofrecidos por Viaja Más.

En aquellos casos en los que la modificación a los Términos y Condiciones pueda llegar a causar una afectación al Usuario respecto de la prestación del Servicio, Viaja Más le informará a dicho Usuario de la existencia de un cambio en los Términos y Condiciones a través de los Canales Digitales Viaja Más y/o vía correo electrónico a la dirección asociada con su Membresía Viaja Más.

Los presentes Términos y Condiciones y/o los contenidos del **Sitio** pueden contener errores y/o inexactitudes.

Viaja Más hace del conocimiento de los Usuarios que no hay más garantías que las aquí expresadas por lo que todas aquellas garantías que no estén precisadas en estos Términos y Condiciones de Viaja Más serán nulas.

Ninguna información oral o escrita que no haya sido provisto por representantes autorizados de Viaja Más creará garantía de cualquier tipo en relación con los presentes Términos y Condiciones.