

Políticas Comerciales Generales:

- Los boletos vendidos en servicios directos, semidirecto y ordinario son válidos únicamente para la fecha señalada en el mismo.
- En viajes de servicios directo, semidirecto y ordinario no se podrá realizar reposición ni devolución de efectivo por boleto extraviado o dañado.
- Los boletos de viajes confirmados se podrá cancelar el boleto hasta 30 minutos antes de la salida, en cualquier taquilla de Flecha Roja sin cargo extra, siempre y cuando se haya pagado en efectivo entregando el boleto original.
- El boleto no es sujeto de reembolso ni intercambio, si éste no se ocupa en la fecha y hora indicada para su viaje por causas ajenas a la empresa; así mismo no serán cancelables.
- En el caso de los viajes redondos en servicios ordinarios adquiridos en taquillas y puntos de venta tendrán una vigencia de 72 horas previo al resello en la taquilla o punto de venta, sólo aplicable en los destinos que cuente con este tipo de servicio.
- No se realizará la venta, ni se permitirá el ascenso a pasajeros que se encuentren en evidente estado de ebriedad, bajo los efectos de alguna droga, o en franca actitud agresiva que pueda significar un riesgo a los demás pasajeros, al conductor o al autobús.
- Por ningún motivo se podrá abordar los autobuses con armas de fuego, cartuchos útiles u objetos punzocortantes, la empresa se reserva el derecho de admisión.
- No se realizará cobro adicional al costo del boleto por traslado de equipaje; 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 que no exceda el tamaño de la gaveta del autobús, quedando prohibida la transportación de explosivos, sustancias tóxicas, bebidas alcohólicas o cualquier otro artículo, material o sustancia que ponga en riesgo a los pasajeros.
- Podrán transportarse únicamente mascotas de uso doméstico en jaulas transportadoras dentro de la cajuela del autobús, con excepción de los perros lazarillo.

Formas de Pago:

- Para el pago de boletos con tarjeta de crédito o débito, son aceptadas las tarjetas que ostenten el logotipo Visa o Master Card en los lugares en los que se cuente con este tipo de servicio.
- En puntos de venta diferente a taquillas e internet, solo aplica forma de pago en efectivo
- En pago con tarjetas bancarias se solicitará una identificación oficial vigente del titular de la tarjeta exhibida.

Descuentos:

- Los descuentos serán aplicables conforme al tipo de descuento y/o periodo vacacional
- En caso de cualquier descuento aplicable, se tendrá que presentar credenciales oficiales en original vigente y en caso de menor edad un documento oficial en donde se compruebe la

- edad del menor en taquillas y al momento de abordar el autobús
- Sólo se podrán aplicar los descuentos directamente en taquillas

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

- El descuento será del 50% sobre el precio del boleto.
- Los descuentos serán aplicables en las taquillas de terminales, al adquirir su boleto deberá presentar la credencial oficial y original del INAPAM y en el momento de abordar el autobús.
- Aplican 2 descuentos por autobús sólo en el servicio con asientos confirmados, para el resto de servicios podrán aplicarse más de dos descuentos, dependiendo la demanda de pasajeros.

Niños:

- El descuento es permanente e independiente a cualquier temporada vacacional y sólo será aplicable en terminales de autobuses.
- El niño menor de 3 años de edad, no pagará boleto, debiendo viajar acompañado de un adulto en el mismo asiento.
- A los niños entre 3 y menores a 12 años de edad, se les aplicará el descuento del 50%, sobre el precio del boleto. Niños mayores de 12 años, pagarán boleto completo.

Estudiantes y Maestros Temporada Vacacional:

- El descuento será del 50% para Estudiantes y 25% para Maestros presentado en terminales credencial original vigente.
- Se aplicará conforme al periodo vacacional indicado en el Calendario Escolar emitido por la Secretaría de Educación Pública (SEP) publicado en el diario oficial de la federación.
- 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.
- Cuando los maestros y estudiantes disfruten de vacaciones en fechas distintas a las señaladas, presentarán la constancia oficial original expedida por la escuela o universidad a la que pertenezcan, misma que deberá especificar que los interesados se encuentran en periodo de vacaciones, así como el periodo de duración de ellas, debiendo presentar la credencial vigente y original
- Se aceptarán 8 asientos con descuento para Estudiante y 2 asientos con descuento para Maestro por autobús en servicios con asientos confirmados y servicio económico.
- Los maestros y estudiantes para adquirir su boleto, deberán presentar la credencial original correspondiente y vigente, de no tener vigencia, se tendrá que presentar tira de materias o talón de pago vigente que sea expedida por 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.
- En caso de no presentar los documentos al momento de abordar, la Empresa estará en su derecho de cobrar la diferencia correspondiente entre el descuento y el precio del boleto.
- La credencial debe estar, legible, sin tachaduras o enmendaduras que pongan en duda su

autenticidad.

Descuento por Discapacidad:

- Aplicable en un 50% de manera permanente, limitado a 2 personas por autobús, mismos que deberán acreditar con documento de alguna institución de salud o si la discapacidad es visible será otorgada a petición del usuario.

Venta por Internet

Pase de Intercambio:

- Los pasajeros que cuenten con su PASE DE INTERCAMBIO Impreso o en algún dispositivo móvil, deberán pasar a taquilla a realizar el canje por un boleto de viaje presentando una identificación oficial vigente, este documento no es un pase para abordar.
- El PASE DE INTERCAMBIO es válido únicamente para la hora y fecha anotada en el mismo, verifíquese antes de adquirirlo
- No hay cancelaciones ni reembolsos en este tipo de compra
- Si desea realizar alguna modificación en el PASE DE INTERCAMBIO en hora o fecha en servicios confirmados solo podrá efectuarlo en taquillas 30 minutos antes de su salida mostrando una identificación oficial vigente y dicho pase, de no ser así, se cancelará y no se realizará reembolso de compra.
- En caso de canje de boletos con descuento presentar la credencial oficial vigente y original en taquilla emitida por la dependencia para poder realizar el intercambio, de no ser así, se cancelará y no se realizará reembolso de compra.

Documentación de equipaje:

- En caso de viajes en donde el tipo de servicio requiera documentar equipaje, presentarse 30 minutos antes de su salida en taquillas.
- La empresa no se responsabiliza por equipaje sin talón, robo, olvido de equipaje, bultos u otras pertenencias que el pasajero lleve consigo a bordo o e en el interior del porta equipajes.
- Sólo se permite llevar a bordo 1 pieza de mano por pasajero, que no exceda el tamaño de la gaveta del autobús destinada a la transportación de dichas pertenencias pequeñas, de lo contrario se tendrá que introducir en el porta equipajes del autobús.
- Para los servicios en los que se documente equipaje, la indemnización en caso de pérdida o extravío, será de conformidad con lo dispuesto por "LA LEY DE CAMINOS, PUENTES Y AUTOTRANSPORTE FEDERAL" Y "EL REGLAMENTO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL Y SERVICIOS AUXILIARES".
- La empresa no se hace responsable por pérdida o daños de: carga frágil, equipos de cómputo, electrónicos, electrodomésticos o artículos de valor, así como los objetos que suba

a la cabina de pasajeros; estos viajarán bajo la responsabilidad absoluta del pasajero.

- En caso de extravío o pérdida de equipaje Autotransportes de Pasajeros México Toluca San Luis Mextepec Querétaro Flecha Roja, S.A de C.V, tendrá un máximo de 72 horas, para la búsqueda minuciosa en Terminales de origen, intermedias o destino final.
- Declarado el extravío del equipaje, se pagará al pasajero afectado la cantidad máxima de 15 días de salario mínimo general vigente por pasajero y contra entrega de la o las contraseñas del equipaje documentado, sin responsabilidad alguna por el contenido del equipaje.
- En el caso del Servicio Intermedio, el equipaje viaja bajo su responsabilidad, dado que no se documenta por la empresa.

Recomendaciones:

- No llevar dentro de su equipaje documentado artículos de valor como:
 - Cámaras o videocámaras
 - Computadoras
 - Documentos Negociables
 - Celulares o electrónicos
 - Joyas y Dinero

Atención a Clientes, Consulta de Destinos, Quejas y Sugerencias:

- En caso de dudas de nuestros servicios, quejas o sugerencias ponemos a sus órdenes el área de Atención a Clientes en el teléfono lada sin costo **01 800 224 8452** y en el correo **scclientes@flecharoja.com.mx**, o bien, si lo prefiere, contáctenos vía Redes Sociales en Facebook /FlechaRoja, Twitter @FlechaRoja_Mx y en Instagram como /flecharoja_mx.