

TERMINOS Y CONDICIONES

VIAJERO EXPRESO

1. DEFINICIONES

- **Inscripción:** Consiste en el registro que hacen los clientes al programa de fidelización Viajero Expreso para acumular puntos.
- **Acumulación:** Puntos obtenidos por viajar con Expreso Bolivariano S.A., por actividades promocionales o campaña de fidelización.
- **Redención:** Son los puntos descontados del saldo acumulado, cuando el usuario decide canjearlos por un tiquete.
- **Redención Parcial:** Es la facultad de utilizar el saldo de puntos de manera total o parcial sobre el pago de un tiquete.
- **Tarjeta Virtual:** Documento digital que identifica a un cliente como inscrito al programa Viajero Expreso y con el cual puede disfrutar de sus beneficios.
- **Categoría:** Es el nivel en el que se encuentra cada usuario (Plata, Oro y Platino).
- **Cuenta:** Relación individual de cada cliente inscrito al programa donde se registra el saldo de puntos del mes anterior, los puntos ganados, los puntos redimidos, los puntos vencidos y los que tiene disponibles.
- **Puntos:** Un medio para premiar a los clientes por sus compras, con los que podrán obtener beneficios y canjear por tiquetes, productos y servicios que se tengan disponibles.
- **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones.
- **Rutas:** Es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado.
- **Rutas en Tránsito:** Son los trayectos que se desarrollan en un punto intermedio entre el lugar de origen y el lugar de destino.
- **Campañas:** Una campaña comercial es una serie de acciones estratégicas y coordinadas diseñadas para promover servicios, con el objetivo de aumentar las ventas y la visibilidad de la marca.



2. ALCANCE

El programa **VIAJERO EXPRESO** es un programa de fidelización de clientes que otorga a los viajeros frecuentes en líneas de **EXPRESO BOLIVARIANO S.A.** y sus aliadas (en adelante **BOLIVARIANO**), los beneficios, derechos y facilidades que se refieren a continuación con cargo a las obligaciones, restricciones y limitaciones que igualmente se contienen en el presente documento www.bolivariano.com.co.

3. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Es obligación de todos los inscritos al programa **VIAJERO EXPRESO** conocer, cumplir y mantener actualizados todos sus datos dentro del plan viajero expreso. Las Políticas se encuentran disponibles en www.bolivariano.com.co, o los interesados también podrán solicitar información o resolver alguna duda en las agencias de **BOLIVARIANO**, se considera necesario que el personal de **BOLIVARIANO** promueva e invite a los clientes a inscribirse en el programa, así como también dar a conocer sus términos y condiciones, en atención a lo señalado en el Estatuto del Consumidor, según el cual es un deber de la empresa suministrar toda la información al consumidor, pero también es deber del consumidor conocer e informarse de las condiciones de los servicios prestados.
2. La inscripción al Plan **VIAJERO EXPRESO** es gratuita y está abierta para cualquier persona natural residente en Colombia mayor de dieciocho (18) años identificado con cédula de ciudadanía colombiana o cédula de extranjería emitida en Colombia. No se podrán inscribir en el plan personas jurídicas, usuarios identificados con Pasaporte, ni menores de edad. La inscripción convertirá al cliente automáticamente en miembro y beneficiario del programa, y de esta manera aceptará integralmente sus políticas y se obliga a cumplir con los procedimientos, términos y condiciones establecidos en el presente reglamento, sus documentos modificatorios, aclaratorios y complementarios.
3. Es responsabilidad del inscrito proporcionar información precisa y completa para garantizar su inscripción y la adecuada dinámica de las actividades del Plan **VIAJERO EXPRESO**. La información suministrada por los usuarios será registrada en una base de datos, la cual será tratada conforme a las políticas de tratamiento de datos personales adoptada por **BOLIVARIANO** y la cual podrá ser consultada en la página web www.bolivariano.com.co.
4. Los clientes inscritos y activos en el programa **VIAJERO EXPRESO**, recibirán una tarjeta virtual que los acredita como miembros del programa **VIAJERO EXPRESO**, les informa en relación con los puntos acumulados y las redenciones del plan **VIAJERO EXPRESO**. Estas Tarjetas se rigen por las siguientes pautas: a) Las tarjetas, los puntos acumulados y las redenciones del plan



VIAJERO EXPRESO son personales e intransferibles.

5. BOLIVARIANO se reserva el derecho de interrumpir, modificar, actualizar, limitar o cancelar: políticas del plan, tarjetas virtuales, puntos, ofertas, beneficios, cuentas y/o inscripciones del plan **VIAJERO EXPRESO** en cualquier momento y a su entera discreción con o sin previo aviso. En cualquier caso, esta facultad deberá respetar las ofertas comerciales o promocionales hechas a los clientes. No obstante, en caso de adoptar cualquier decisión se informará oportunamente a los inscritos y usuarios.

6. En caso de **suspensión temporal o terminación definitiva** del plan **VIAJERO EXPRESO**, **BOLIVARIANO** informará a los inscritos dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de suspensión o terminación del programa, dejando como excepción si se llegara a presentar algún caso fortuito o de fuerza mayor que no fuera posible controlar.

7. Los puntos acumulados hasta la fecha de terminación del plan podrán ser redimidos y se contará con un tiempo estipulado de doce (12) meses a partir de la última compra o viaje para su vencimiento. Posterior a este término, no se podrá hacer redención de puntos. En aquellos casos de suspensión del programa por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, **BOLIVARIANO** informará las condiciones particulares en que se dará dicha suspensión.

8. El cliente o usuario del plan **VIAJERO EXPRESO** acepta que la información suministrada por concepto del plan podrá ser utilizada por **BOLIVARIANO**, así como por cualquier otra entidad que realice labores de publicidad, operación o para fines administrativos de mercadeo y ventas, su tratamiento se hará conforme a la política de protección de datos personales adoptada por **BOLIVARIANO** así mismo y conforme a dicha política, el cliente puede solicitar en cualquier momento que su información personal sea corregida o suprimida de las bases de datos, según lo estipulado en la Ley 1266 del 2008 del habeas Datas, **BOLIVARIANO** podrá enviar correos electrónicos y/o mensajes de texto a los inscritos al programa con información de campañas, promociones, movimientos, saldos y redenciones.

9. El cliente o usuario tendrá derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales y revocar el consentimiento otorgado con la aceptación para el tratamiento de sus datos personales, según lo establecido en la Política de Tratamiento de datos personales de **BOLIVARIANO**. En caso de que el cliente o usuario decida que sus datos personales no podrán ser usados por **BOLIVARIANO**, y que los mismos sean suprimidos, renunciará a continuar participando en el Plan **VIAJERO EXPRESO**.

10. El Plan **VIAJERO EXPRESO** se reserva el derecho de auditar en el momento que lo requiera las cuentas de los inscritos sin la necesidad de tener que emitir una notificación formal. En caso de



que en el desarrollo de alguna auditoría se encuentren movimientos que contraríen las políticas del plan **VIAJERO EXPRESO**, o que a criterio de **BOLIVARIANO** representen un uso indebido del plan **VIAJERO EXPRESO**, se podrá suspender la cuenta, y sus puntos serán bloqueados o anulados. **BOLIVARIANO** se reserva el derecho de afiliación y exclusión del programa de fidelización.

11. Un cliente podrá interponer una petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación relacionado con el programa **VIAJERO EXPRESO** de la siguiente forma: a) Presentándose en cualquiera de nuestras agencias y/o puntos de venta, y diligenciando el formato de PQRSF que está disponible para tal efecto, b) Vía correo electrónico a través del buzón: viajero.expreso@bolivariano.com.co, c) Telefónicamente a través de nuestra Línea Amable en el teléfono (1) 4249090 de la ciudad de Bogotá, d) Vía WhatsApp a través de la línea 321 4560000, e) En la página web www.bolivariano.com.co diligenciando el formato disponible. Para cualquier trámite deberá presentar o informar su número de cédula de ciudadanía y/o extranjería, según sea el caso, junto con sus datos personales y de contacto. Toda PQRSF, tendrá respuesta en el término señalado conforme a la Ley.

12. El Plan **VIAJERO EXPRESO** utiliza tarjetas virtuales para identificar a cada suscriptor, por lo tanto, es indispensable tener actualizada la información de dirección de correo electrónico, porque a través de este medio llegan todas las notificaciones para la utilización de sus puntos.

13. En aquellos eventos en los que el cliente inscrito no esté de acuerdo con el reglamento que rige el plan, considere un error su inscripción y por tanto no desea ser miembro del programa de fidelización o si desea retirarse por algún otro motivo, podrá presentar una solicitud a **BOLIVARIANO** para que sea retirado del mismo. Los puntos que tenga acumulados a la fecha del retiro podrán ser redimidos en ese momento, de lo contrario al hacer la cancelación el sistema los borrará de forma inmediata.

14. Los tiquetes obtenidos a través de la redención de puntos no estarán sujetos a cambios ni postergaciones y deberán ser utilizados en la fecha, hora y ruta seleccionada por el cliente. En caso de no utilizarse no se reintegrarán los puntos que se descontaron para su redención.

Categorización y beneficios:

Puntos por celebración del Cumpleaños del VIAJERO EXPRESO: Adicional a los puntos anteriores, **BOLIVARIANO** celebrará el cumpleaños del **VIAJERO EXPRESO**, con el reconocimiento para acumulación de puntos, dependiendo de la categoría en que se encuentre el **VIAJERO EXPRESO** así:

- a) Si es un **VIAJERO EXPRESO PLATA**, se abonarán a su cuenta 5.000 puntos;
- b) Si es un **VIAJERO EXPRESO ORO**, se abonarán a su cuenta 10.000 puntos y;



c) Si es un **VIAJERO EXPRESO PLATINO**, se abonarán a su cuenta 20.000 puntos.

No obstante, lo anterior, el único requisito que deberá haber cumplido el **VIAJERO EXPRESO** para ser receptor de su regalo de cumpleaños, es haber efectuado por lo menos un (1) viaje en las rutas de **BOLIVARIANO** en el año inmediatamente anterior al cumpleaños a celebrar.

Categorización del VIAJERO EXPRESO:

Los clientes inscritos o afiliados al Programa **VIAJERO EXPRESO**, se categorizan de acuerdo con el número de puntos acumulados anualmente así:

- a) Si ha acumulado entre 0 y 100.000 puntos, será **VIAJERO EXPRESO PLATA**;
- b) Si ha acumulado entre 100.001 y 200.000 puntos será categorizado como **VIAJERO EXPRESO ORO**;
- c) Y, si acumula más de 200.001 puntos será **VIAJERO EXPRESO PLATINO**.

Mensualmente se hará la recategorización para subir o bajar de nivel, pero se tendrá en cuenta el acumulado de puntos anual tomando como corte la fecha del último viaje realizado un (1) año hacia atrás.

Acumulación de Puntos:

Los puntos a que tiene derecho el **VIAJERO EXPRESO** están directamente relacionados con el valor del ticket que adquiera y utilice el **VIAJERO EXPRESO** según la categoría a la cual pertenece, así:

- a) Para **EL VIAJERO EXPRESO PLATA**, se le acumulará el diez por ciento (10%) correspondiente al valor de los tickets comprados sin importar el tipo de tarifa.
- b) Para **EL VIAJERO EXPRESO ORO**, se le acumulará el doce por ciento (12%) correspondiente al valor de los tickets comprados sin importar el tipo de tarifa.
- c) Para **EL VIAJERO EXPRESO PLATINO**, se le acumulará el catorce (14%) correspondiente al valor de los tickets comprados sin importar el tipo de tarifa.

El cliente inscrito al programa **VIAJERO EXPRESO** sin importar su categoría podrá hacer redención de tickets en todos los servicios de **BOLIVARIANO**, exceptuando la ruta internacional y rutas en tránsito.

El usuario tendrá los siguientes beneficios según su categoría:

Beneficios	Viajero Plata	Viajero Oro	Viajero Platino
Puntos adicionales por cumpleaños	5.000	10.000	20.000



Nota:

1. El equipaje se llevará en la bodega de los vehículos.

Registro de las Inscripciones:

1. Con el fin de incrementar la seguridad en las operaciones derivadas del programa, la inscripción al plan **VIAJERO EXPRESO** se realizará por medio de la página web www.bolivariano.com.co. Para tal efecto cada cliente tendrá que realizar de manera personal su inscripción diligenciando la información solicitada en el formulario definido y una vez realizado se le otorgará un usuario y contraseña, que en primera instancia deberá cambiar para finalizar el proceso de autenticación y posteriormente poder ingresar a su cuenta para consultar su saldo y solicitar redenciones. El cliente será el único responsable de la correcta administración de su cuenta. Para acceder correctamente se debe ingresar únicamente por la página web, deberá proporcionar el Pin que llega al celular del inscrito.

2. El inscrito al plan **VIAJERO EXPRESO** no podrá tener más de una cuenta. En el evento que se identifique que un mismo cliente cuente con más de un registro o asignación de cuenta, serán canceladas todas las que tenga y perderá los puntos que tenga acumulados y beneficios del plan.

3. En el caso que un cliente inscrito cambie su documento de identificación, es responsabilidad de este realizar el requerimiento de actualización de datos enviando la solicitud al correo electrónico viajero.expreso@bolivariano.com.co, adjuntando copia del nuevo documento como soporte y en caso de requerirlo se podrá solicitar información adicional.

4. En el plan **VIAJERO EXPRESO** no se podrán inscribir los empleados de **EXPRESO BOLIVARIANO, CONTINENTAL BUS, FOCEXBOL, FONDECRO, COMERCIALIZADORA DE BIENES & SERVICIOS CB&S S.A, SISTEMAS EMPRESARIALES, G&H, AUTOLIMPIEZA Y FUMIGACIÓN Y CENTURIONES.**

5. En caso de que se identifique cualquier inconsistencia el proceso de inscripción, se debe enviar un correo al buzón viajero.expreso@bolivariano.com.co reportando situación presentada, donde se dará el soporte respectivo para terminar la inscripción.

6. A cada cliente nuevo se le obsequiarán 2.000 puntos en el momento de finalizar la inscripción, los cuales tendrán una vigencia de doce (12) meses para ser utilizados.

Sistema de Acumulación de Puntos:

1. La acumulación de puntos del plan **VIAJERO EXPRESO** aplica para tiquetes sistematizados, los cuales son aquellos generados por el sistema de **BOLIVARIANO** con fecha, hora de viaje y de



compra, número de identificación del titular, nombre y apellidos, origen y destino confirmados; para todas las ciudades origen, destino y tránsito sistematizados, en todas sus rutas, horarios y servicios.

2. Los puntos acumulados del plan **VIAJERO EXPRESO** son canjeables en la redención de tiquetes, los cuales se encuentran disponibles para su consulta en la página web www.bolivariano.com.co.

3. Para consultar los puntos acumulados, los inscritos deberán ingresar a su cuenta en nuestra página web www.bolivariano.com.co. Si se requiere información sobre cómo hacer la consulta, el usuario podrá comunicarse con nuestra Línea Amable (1) 4249090 o Línea de WhatsApp 321 4560000, en donde le brindarán el procedimiento necesario.

4. El inscrito acumulará los puntos en su cuenta en el momento de abordar el vehículo, es decir que los puntos sumarán a su saldo una vez hecho uso del tiquete comprado.

5. La acumulación de puntos depende directamente del valor del tiquete adquirido en **BOLIVARIANO** y de la categoría a la cual pertenezca el cliente.

6. El valor de un (1) punto corresponde a un (1) peso colombiano.

7. El cargue de puntos se realiza de forma individual, es decir no se acumularán puntos de otros clientes con los cuales pueda viajar el inscrito, dado que cada inscrito debe tener una cuenta individual en la cual se acreditarán sus propios puntos.

8. De igual forma para las modalidades de venta de tiquetes abiertos (sin fecha, servicio, origen y destino definidos) y tiquetes situados (tiquetes comprados desde una agencia diferente a aquella en la que se encuentra el pasajero), se acumularán los puntos en el momento que el tiquete sea utilizado, es decir en el momento del abordaje.

9. Los puntos acumulados tienen vigencia de un (1) año a partir de la fecha en que se abonan en la cuenta del cliente inscrito, dicha acumulación se da cuando el pasajero realiza el viaje para el cual compró el tiquete. Se realizará el corte desde la fecha del último viaje realizado, y se contará desde ese momento doce (12) meses para el vencimiento de estos.

10. **BOLIVARIANO** pone a disposición de los clientes los medios necesarios para consultar el vencimiento de los puntos y es responsabilidad de cada cliente validar esta información. Los puntos vencidos no serán reintegrados en la cuenta del cliente por ningún motivo.

11. No está permitida la comercialización de puntos, de tiquetes obsequio, premios o beneficios adicionales, de presentarse, conllevará a la exclusión inmediata del cliente inscrito al Plan **VIAJERO**



EXPRESO (inactivación de la tarjeta virtual, eliminación de puntos, y cancelación de la cuenta) o de cualquier persona que utilice los beneficios del Plan para lucrarse u obtener beneficios fuera de los estipulados en las políticas del Plan **VIAJERO EXPRESO** y tendrán las consecuencias según la ley penal aplicable al caso en concreto.

12. BOLIVARIANO no se hace responsable de la acumulación y redención indebida de puntos, a través de información o documentos falsos o adulterados, por tanto, los clientes se harán responsables por la información entregada para inscribirse al programa, así como de la actualización de esta, de manera que cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad en la información requerida, será imputable al cliente mismo. De igual forma cualquier información falsa y que constituya un delito, será denunciada antes las autoridades correspondientes.

13. El plan **VIAJERO EXPRESO** no aplica para tiquetes de viaje derivados de contratos con empresas que tienen crédito o convenios y empleados de las compañías.

14. El inscrito al plan deberá conservar el tiquete de viaje hasta que los puntos sean acumulados en su cuenta. Es responsabilidad del inscrito validar que el tiquete tenga su número de identificación, nombres y apellidos, de no ser así, el cliente debe informar la inconsistencia al momento de la compra, ya que de lo contrario los puntos no serán acumulados.

15. Si un cliente inscrito compra tiquetes con descuentos de campañas publicitarias o concursos, la acumulación de estos puntos dependerá del valor del tiquete y de la categoría a la cual pertenece.

Redención de Puntos:

1. La redención de tiquetes dependerá de la cantidad de puntos que tenga acumulados el cliente inscrito al plan y así mismo los puntos serán descontados de su saldo.
2. La redención de puntos se puede realizar únicamente por la página web, donde el cliente obtendrá de una vez el tiquete, para que posteriormente pueda realizar su viaje.
3. El cliente podrá utilizar su saldo de puntos de manera total o parcial sobre el pago de un tiquete, utilizando como mínimo dos mil puntos (2.000) en caso de ser parcial y completando el excedente utilizando los medios de pago disponibles.
4. Cuando el cliente no realice el viaje y haya adquirido el tiquete con puntos y con dinero bajo cualquier forma de pago perderá los puntos redimidos, el dinero no será devuelto, este dinero lo podrá utilizar para la compra de otro tiquete el cual lo debe de realizar de forma presencial.



5. La entrega de tiquetes a los inscritos estará sujeta a la disponibilidad de rutas, vehículos, sillas y horarios. **BOLIVARIANO** dispondrá de máximo dos (2) sillas en los vehículos que tengan una capacidad mayor o igual a 26 pasajeros incluyendo los servicios de dos pisos, con el fin de ser ocupadas por los inscritos del Programa Viajero Expreso que rediman sus puntos. Se permitirá que un inscrito solicite máximo dos (2) pasajes por redención en un mismo día. Para servicios con capacidad inferior a 26 pasajeros solo se dispondrá de (1) silla.

6. El número de tiquetes por inscrito que se pueden redimir varía según la temporada, de acuerdo con la siguiente distribución:

Mes	Redenciones
Enero	4
Febrero	2
Marzo	2
Abril	2
Mayo	2
Junio	4
Julio	2
Agosto	2
Septiembre	2
Octubre	4
Noviembre	2
Diciembre	2

7. Para que el cliente inscrito pueda redimir sus puntos, es indispensable que acceda a nuestra página web www.bolivariano.com.co, y por medio de su usuario seleccione el viaje que desea realizar para canjear con sus puntos acumulados y así generarle su tiquete.

8. Para efectos de la prestación del servicio de transporte, el usuario se sujetará a las condiciones establecidas en el contrato de transporte, que podrá consultar en la página web: www.bolivariano.com.co.



9. Cuando se realice una redención, los puntos que se descuentan para dicha transacción serán los de mayor antigüedad, permitiendo así que los puntos que queden disponibles en la cuenta del cliente sean los más recientes y por consiguiente los que estén más lejos de la fecha de vencimiento.

10. Es necesario tener en cuenta que el sistema de redención utiliza la hora militar, por lo cual **BOLIVARIANO** no se hace responsable por la devolución de puntos descontados en la selección de una hora errada.

11. En caso de que el ticket redimido no sea utilizado, los puntos no serán reintegrados a la cuenta del cliente inscrito.

Para más información sobre el procedimiento para hacer redenciones o si se presenta alguna inquietud, el cliente inscrito podrá comunicarse en la Línea Amable (1) 4249090, Línea WhatsApp 321 4560000, en nuestra página web www.bolivariano.com.co, en las agencias a nivel nacional o a través del correo viajero.expreso@bolivariano.com.co.

Acumulación Extraordinaria de Puntos:

1. En el caso que a un cliente inscrito no le aparezcan acumulados los puntos de algún viaje realizado o identifique alguna diferencia, tiene un límite de treinta (30) días calendario contados a partir de la realización del viaje para reclamarlos, realizando el requerimiento al correo electrónico viajero.expreso@bolivariano.com.co adjuntando la copia del ticket.

2. Se otorgarán puntos adicionales en los casos en que **BOLIVARIANO** desarrolle promociones, campañas, planes comerciales o concursos, además de los puntos ya contemplados dentro de las políticas del plan **VIAJERO EXPRESO**.

Condiciones de Transporte:

1. Deberá presentar en el momento del abordaje su documento de identidad (cedula de ciudadanía) o (cedula de extranjería) junto al ticket impreso generado por la plataforma.

2. Debe cumplir con las condiciones para el transporte de equipaje, mascotas, menores de edad y presentarse oportunamente a la hora programada del viaje redimido, de no hacerlo perderá los puntos y el ticket, teniendo en cuenta que la prestación del servicio se registrará por el contrato de transporte adoptado por **BOLIVARIANO**.

Política de Manejo de Datos:

1. Desde el momento que el cliente se inscribe al programa de fidelización, autoriza a



BOLIVARIANO para que sus datos personales sean almacenados y usados con el fin de lograr una eficiente comunicación durante las actividades asociadas al mismo y autoriza en los mismos términos, que dicha información pueda ser tratada conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2011 y la política de tratamiento de datos personales de **BOLIVARIANO**, la cual puede ser consultada en la página web www.bolivariano.com.co.

2. Los titulares de datos tendrán derecho a conocer, actualizar, rectificar y consultar sus datos personales en cualquier momento, respecto a los datos que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados y aquellos que induzcan al error. De igual forma tienen el derecho a ser informados sobre el uso que se le ha dado a su información y a presentar quejas en caso de ser necesario ante la Superintendencia de Industria y Comercio para hacer valer sus derechos al Habeas Data.

3. Al realizar la inscripción al programa, el cliente adquiere el compromiso de suministrar información personal correcta y verdadera, así como proceder a la actualización de sus datos cada vez que se requiera.

Legislación Aplicable y Jurisdicción:

Las disposiciones contenidas en el presente manual se regirán e interpretarán conforme a las leyes de la República de Colombia. En caso de cualquier controversia, diferencia o reclamación que surja directa o indirectamente del presente documento, su interpretación, cumplimiento, ejecución y/o terminación (aplica), las partes se someterán de manera irrevocable a la jurisdicción exclusiva de los jueces y tribunales competentes de Colombia, de conformidad con la normativa vigente en dicho territorio, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio o por cualquier otra causa.

Mas información:

Línea amable en Bogotá: (601) 424 9090

Línea WhatsApp: 321 4560000

Correo electrónico: viajero.expreso@bolivariano.com.co o servicioalcliente@bolivariano.com.co

Página web: www.bolivariano.com.co

Aceptación de Términos y Condiciones:

El inscrito al Plan **VIAJERO EXPRESO** acepta las políticas del plan, así como cualquier cambio en las condiciones y términos hechos por **BOLIVARIANO**, así mismo una vez expedido el tiquete, las condiciones del servicio se regirán por las condiciones del contrato de transporte adoptado por BOLIVARIANO S.A y el cual se encuentra publicado en la página web www.bolivariano.com.co.



Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con el Programa VIAJERO EXPRESO:

Un cliente podrá interponer una petición, queja o reclamo relacionado con el programa VIAJERO EXPRESO utilizando cualquiera de los siguientes medios:

- a) Presentándose en cualquiera de nuestras agencias y/o puntos de venta y diligenciando el formato de PQRSF que está disponible para tal efecto.
- b) Vía correo electrónico a través del buzón: viajero.expreso@bolivariano.com.co,
- c) Telefónicamente a través de nuestra línea amable en el teléfono (1) 4249090 de la ciudad de Bogotá.
- d) En la página web www.bolivariano.com.co diligenciando el formato disponible.

Para la presentación de cualquier solicitud, trámite o gestión, el interesado deberá proporcionar su número de cédula de ciudadanía o de extranjería (según aplique), junto con sus datos personales y de contacto actualizados. Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas, serán tramitadas y resueltas de acuerdo con los plazos establecidos por la legislación colombiana, en particular lo previsto para el Derecho de Petición en la Constitución Política y en las normas aplicables, garantizando una respuesta oportuna dentro de los términos legales vigentes.

EL EQUIPO DE BOLIVARIANO ESTARÁ PRESTO PARA ABSOLVER LAS DUDAS E INQUIETUDES EN LOS TÉRMINOS YA MENCIONADOS.

AGRADECEMOS NUEVAMENTE POR PREFERIR NUESTROS SERVICIOS.

