T É R M I N O S Y C O N D I C I O N E S

Quienes formamos parte de Grupo Noroeste te damos la bienvenida y nos alegra contar con tu preferencia.

A continuación te damos a conocer nuestros Términos y condiciones los cuales aceptas en sus cláusulas al adquirir tu boleto.

GENERALES, DESCUENTOS Y CANALES DE VENTA

GENERALES

Su boleto es su seguro de viajero consérvelo. Válido para el Origen, Destino, fecha y hora indicada.

En caso de dudas de nuestros servicios, apoyo en facturación, quejas o sugerencias ponemos a sus órdenes el Área de Atención a Clientes en el teléfono: 614 305 77 55 y en el correo electrónico: operaciones@turisticosnoroeste.com o si lo prefiere nos encuentra en Facebook como Autotransportes Turísticos del Noroeste.

IDENTIFICACIÓN:

En todos los casos de descuentos presentar una identificación oficial, original y vigente que acrediten la identidad de la persona que viaja al momento de la compra.

ABORDAJE:

1. Nuestros servicios se brindan por igual sin distinción de raza, color, origen nacional, religión, género o ascendencia.
2. Los **pases electrónicos** se pueden presentar en dispositivos móviles o impresos, debiendo presentarse mínimo 30 minutos previos a la hora de salida que marque su pase para intercambiarlo por un boleto.
3. El **boleto de taquilla** se debe presentar en físico para abordar y documentar su equipaje.
4. Los boletos son únicamente válidos para la hora y fecha anotados en el mismo.

CAMBIOS:

1. Solo serán permitidos dos cambios de fecha y/o nombre.

2. Solo podrá realizar cambios el comprador inicial con un mínimo de 2 horas de anticipación al horario y fecha de salida marcada en el boleto.
3. La solicitud de cambio deberá ser directamente en taquillas oficiales.
4. El costo del boleto NO ES REEMBOLSABLE.

DESCUENTOS

1. En todos los casos de descuentos, estos aplican sobre el precio regular (entero) disponible y vigente al momento de la compra (sin promociones).
2. Debe presentar credencial oficial, original y vigente, que acredite el derecho al descuento al comprar su boleto (estudiantes, maestros, INAPAM), al abordar el autobús y en cualquier momento que se le solicite, de no hacerlo se le cobrará la diferencia restante del precio regular (entero) del boleto.
3. No se aceptan copias simples de las credenciales, ni de boletas de materias.
4. Todas las credenciales falsas detectadas se retienen y se avisa a las autoridades.
5. No son acumulables con otros descuentos y/o promociones.

NIÑOS:

1. El descuento se aplica a niños de **5 y hasta 12 años cumplidos.**
2. A **partir de los 13 años**, se tendrá que pagar boleto de adulto (entero).
3. **Si el niño está en el límite de edad**, se deberá presentar un documento oficial que lo acredite (acta de nacimiento, credencial escolar, CURP o pasaporte).
4. **Si el niño es menor de 5 años** no pagará boleto viajando en el mismo asiento que el adulto que lo acompaña (solo se permite un niño por adulto).
5. En cualquier caso, los menores de 18 años deben viajar en compañía de un adulto.
6. Los descuentos solo serán aplicables en taquillas.
7. Descuentos NO válidos en rutas:
   *Semi-directa.
   *Cuauhtémoc-Chihuahua-Ciudad Juárez e inverso.

INAPAM 50%:

1. El descuento se aplicará sobre tarifa regular del boleto.
2. Es necesario presentar su credencial original de INAPAM (antes INSEN) para obtener su descuento.
3. Limitado a 2 descuentos por autobús, conforme al DOF de 07/01/1982.

4. Descuentos NO válidos en rutas:
   *Semi-directa.
   *Cuauhtémoc-Chihuahua-Ciudad Juárez e inverso.

EN TEMPORADA VACACIONAL: ESTUDIANTES 50% Y MAESTROS 25%, DISPONIBLE SOLO EN TAQUILLA.

La credencial debe:

- Presentarse en físico original y vigente.
- Indicar claramente: estudiante, alumno, maestro, docente o profesor.
- Contener nombre, fotografía, nombre de la institución y sello (en caso de que aplique).
- La escuela que expida la credencial debe estar incorporada o registrada en el Sistema Educativo Nacional.
- Los descuentos aplican únicamente en periodo vacacional (SEP) y **están limitados a 8 estudiantes y 2 maestros** por autobús, conforme al DOF 06/03/2024.
- Se considerará, para este descuento, el período vacacional establecido por la SEP para el nivel de educación básica.
- Descuentos NO válidos en rutas:
  *Semi-directa.
  *Cuauhtémoc-Chihuahua-Ciudad Juárez e inverso.

DURANTE EL CICLO LECTIVO Estudiantes 50%, disponible solo en taquilla.

La credencial debe:

- Presentarse en físico, original y vigente.
- Indicar claramente: Estudiante o Alumno.
- Contener nombre, fotografía, nombre de la institución y sello (en caso de que aplique)
- La escuela que expida la credencial debe estar incorporada o registrada en el Sistema Educativo Nacional.
- Los descuentos aplican únicamente a **Estudiantes de Educación Media Superior y Superior, limitados a 2 estudiantes por autobús,** conforme al **DOF: 06/03/2024.**
- No son acumulables el número de descuentos del ciclo lectivo para estudiantes con los de la temporada vacacional, es decir el máximo de descuentos a otorgar será de 8 asientos por autobús en temporada vacacional.
- Descuentos NO válidos en rutas:
  *Semi-directa.
  *Cuauhtémoc-Chihuahua-Ciudad Juárez e inverso.

PROMOCIÓN VIAJE REDONDO o TRANSFERIDO DISPONIBLE SÓLO EN TAQUILLA.

Términos y condiciones de promoción de viaje redondo

Mecánica: El pasajero que adquiera boletos de autobús con la promoción viaje redondo podrá obtener un precio preferencial para su viaje.

Rutas participantes: Aplica para el servicio Cuauhtémoc y Chihuahua a Ciudad Juárez e inverso.

Condiciones:

- La promoción aplica exclusivamente para compras en taquilla.
- El porcentaje total de descuento para la tarifa de viaje redondo en las rutas participantes y marca será conforme a lo dispuesto por ATN.
- La compra se tiene que realizar en una sola transacción de compra, eligiendo fecha y hora para el boleto de ida y de regreso, la fecha para el boleto de regreso no debe exceder de **30 días después de la compra**.
- La promoción no es acumulable a otros descuentos, por ello **NO APLICA** en la compra de los boletos de INAPAM, NIÑO, PASAJERO QUEDADO, ESTUDIANTES, MAESTROS.
- **NO APLICA** para órdenes de pago o cupones.

CANALES DE VENTA AUTORIZADOS

Taquilla:

a) Terminales

b) Sucursales

Agencias de viajes afiliadas

Canales electrónicos: WEB SITE (NO SABEMOS EL NOMBRE DE LA WEB)

Venta Telefónica: N/A

FORMAS DE PAGO EN TAQUILLAS

1. Se acepta en las taquillas pago en Efectivo, Tarjeta de débito, Tarjeta de crédito tanto Nacionales como Extranjeras, Órdenes de servicio y cupones válidos.

PAGO CON MONEDA EXTRANJERA:

1. Se acepta en las taquillas el dólar americano como forma de pago, para lo cual se indica el tipo de cambio al que se recibe.
2. Se toma el tipo de cambio diario del dólar que indique BANXICO (a la fecha de la compra).
3. En caso de transferencia se toma el valor en pesos mexicanos del tipo de cambio del día de la solicitud.
4. Si hay diferencia a favor de la empresa, el pasajero puede pagarla en dólares o en pesos mexicanos.

FORMAS DE PAGO COMBINADAS:

1. En taquillas se puede pagar hasta con tres formas de pago diferentes y combinadas en una sola operación (efectivo, orden de servicio, tarjeta de crédito/débito.

TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO:

1. Se aceptan tarjetas VISA y Master Card en los puntos de venta en los que se cuente con este tipo de servicio.
2. En el caso de que el pago con tarjeta se genere con un cargo duplicado, corresponde al titular de la tarjeta gestionar ante su institución bancaria la devolución del importe indebidamente cobrado.
3. Las medidas de seguridad en la compra las determina su Banco por lo que la transportista no asume responsabilidad por su aplicación.
4. En compras con tarjeta bancaria se podrá solicitar al usuario su firma en el voucher, en el entendido de que dicha firma deberá corresponder con la identificación oficial que presente. Para el caso de pago con firma electrónica el titular deberá contar con el NIP.

CANCELACIÓN DE BOLETOS

Al adquirir el servicio de transporte terrestre de pasajeros, mediante taquilla, puntos de venta y canales digitales, el usuario acepta:

1. No procederá ningún tipo de reembolso posterior a la fecha de viaje.
2. El boleto que esté indicado como abordado no puede cancelarse.
3. No son cancelables los boletos emitidos con Órdenes de Servicio y cupones.
4. En caso de adquirir un boleto con anticipación menor a 30 minutos a la salida del autobús no procederá ningún tipo de Cancelación y/o Devolución.

5. En caso de haberlo adquirido en dólares se devuelve en moneda nacional, de acuerdo con el precio que tiene en el boleto.
6. Aplica una penalización al cancelar el boleto.

PASAJERO QUEDADO

a. En caso de llegar **hasta 60 minutos después de la hora de salida marcada en su boleto**, la empresa le otorga un descuento del 50% sobre precio regular (Entero), solo aplica en la misma ruta, origen y destino en el próximo horario y asiento disponible, presentando su boleto original, para hacer válido el descuento, en ambos casos debe presentar una identificación oficial vigente.

b. El boleto de **pasajero quedado no es cancelable ni transferible.**

c. El pasajero puede viajar durante la fecha marcada en el boleto, en cualquier horario, excepto los boletos de la ruta Cuauhtémoc - Chihuahua - Ciudad Juárez e inverso.

EQUIPAJE

a. Cada pasajero tiene derecho a transportar equipaje sin costo adicional, con un límite de no más de 25 kg, cuyas dimensiones no excedan el tamaño de la cajuela del autobús.

b. Si el equipaje excede el peso permitido puede ser aplicado un cargo adicional de $5.00 (cinco pesos 00/100 M.N.) por cada kilogramo extra.

c. Las tarifas por exceso de equipaje pueden variar. Se recomienda al pasajero consultar la tarifa vigente en la terminal correspondiente antes de abordar. Solicite siempre su comprobante de pago.

d. Se considera equipaje los objetos de uso personal, ropa, y las herramientas de un arte u oficio, los cuales deberán ser transportados en maletas, bolsas, cajas.

e. La empresa no se hace responsable por pérdida o daños de: objetos frágiles; equipos de cómputo; electrónicos; de comunicación o telefonía; electrodomésticos; dinero en efectivo o en documentos; artículos de valor; así como los objetos que se lleven en la cabina de pasajeros; todos los anteriores viajarán bajo la responsabilidad absoluta del pasajero.

f. Solo se permite llevar en la cabina de pasajeros 1 maleta de mano por pasajero, que no exceda el tamaño de la gaveta del autobús y sin ruedas, destinada a la transportación de pertenencias pequeñas y sin riesgo para los pasajeros.

g. Solo podrán documentar y viajar equipaje que corresponda al pasajero que va a bordo del autobús.

OBJETOS PERMITIDOS

1. **Bebidas Alcohólicas:** Sólo podrán llevar como parte de su equipaje máximo 2 botellas con bebida alcohólica, sin importar el tamaño y deben estar documentadas, empacadas y selladas, viajando bajo responsabilidad del pasajero. No podrán viajar las botellas en la cabina del autobús.
2. **Los aparatos electrónicos** deben de estar empacados, sellados, dentro de las medidas autorizadas, que en la suma de sus medidas lineales (alto, ancho y largo) no excedan los 170 cm, y viajan bajo total responsabilidad del pasajero.
3. **Silla de ruedas:** debe estar desarmada o doblada, según sea el caso, debidamente empaquetada. No puede viajar en cabina por seguridad de los pasajeros.
4. **Scooter:** Debe estar plegado, y empaquetado, no puede viajar en cabina por seguridad de los pasajeros, deben viajar en cajuela.
5. **Bicicletas:** debe estar desarmada o doblada, según sea el caso, debidamente empaquetada. No puede viajar arriba por seguridad de los pasajeros.
6. **Artículos deportivos:** Los artículos deportivos se aceptan en cajuela. El excedente de peso de artículos deportivos se paga como exceso de equipaje.
7. **Bambinetos:** El bambineto o canasta puede ir abordo siempre y cuando quepa en los compartimientos de equipaje de mano. Si el bambineto o canasta, por sus dimensiones no puede ser alojado en los compartimentos de equipaje de mano o tiene ruedas debe ser documentado en la cajuela con el equipaje. No se aceptan infantes en bambinetos o en canastas, el bebé debe ir en brazos del adulto.
8. **Carriolas:** Las carriolas deberán colocarse en cajuelas.
9. **Tanques de Oxígeno:** Está permitido si está siendo usado por el pasajero durante el viaje y los tanques de oxígeno de uso medicinal, con prescripción médica siempre y cuando sean portátiles y que no exceda de 5kg. de peso.
10. **Urnas (cenizas humanas):** Se permite abordar con cenizas humanas presentando el documento de cremación y acta de defunción. (El pasajero debe asegurarse de que vaya completamente cerrada y la debe llevar en su asiento, no en el piso del autobús o gaveta del autobús.)
11. **Muestras de laboratorio:** Se permite abordar con muestras de laboratorio presentando la orden médica con sello del laboratorio, firma y número de cédula profesional del médico. El pasajero las deberá llevar en su asiento, no en el piso del autobús o gaveta del autobús. (El

tamaño del recipiente donde se transporta no debe exceder el tamaño de un equipaje de mano).

12. **Vacunas y medicamentos:** Se pueden transportar vacunas en la cabina del autobús, éstas deben estar contenidas empaques térmicos de acuerdo con sus necesidades y sin jeringas. Viajan bajo total responsabilidad del pasajero.
14. **Plantas y flores:** Se permite transportar plantas y flores en la cajuela, siempre que no correspondan a especies en peligro de extinción conforme a lo establecido por SEMARNAT o PROFEPA, que no estén prohibidas por la Ley o cuenten con el permiso correspondiente para su traslado. Las plantas no deben contener agua para evitar derrames y daños a otras pertenencias, pueden viajar en maceta o como arreglo floral y deben estar debidamente empacadas sin superar 50cm de largo en alguna de sus dimensiones y 5 Kg de peso. El transporte se realiza bajo la responsabilidad del pasajero.
15. **Los alimentos, mariscos y artículos perecederos** deben estar en empaques térmicos (hieleras) y sellados apropiadamente para su transportación y viajan bajo la responsabilidad del pasajero.

Los siguientes artículos están **PROHIBIDOS**:

1. Pinturas
2. Solventes
3. Líquidos o pastas transportados en cubetas o latas que presenten un riesgo de daño a pertenencias de los pasajeros.
4. Tanques de gas
5. Corrosivos
6. Armas o explosivos
7. Objetos punzo cortantes
8. Inflamables
9. Cerillos o encendedores
10. Baterías de ácido liquido
11. El transporte de huevo o equipaje en cajas de huevo no se permite por medidas fitosanitarias.
12. Cualquier artículo, material o sustancia que ponga en riesgo a los pasajeros.

EQUIPAJES OLVIDADOS

a. En caso de olvidar el equipaje documentado en la cajuela, el pasajero contará con un plazo de 5 días naturales para presentar la reclamación en la terminal o mediante correo

electrónico dirigido a: operaciones@turisticosnoroeste.com. Para su recuperación será necesario presentar el boleto de viaje, etiqueta del equipaje y una identificación oficial.

b. Si un objeto ha sido olvidado en la cabina y es recuperado, el pasajero tendrá un plazo de 5 días para presentar la reclamación en la terminal. Para ello, deberá acudir con una identificación oficial, el boleto y una descripción detallada del artículo. La empresa no se responsabiliza si el objeto no es recuperado, ya que **la seguridad del artículo es exclusiva del pasajero**.

c. Una vez transcurridos los 5 días naturales de resguardo de equipaje olvidado y no se presenta nadie a realizar la reclamación, los equipajes son desechados.

d. Los alimentos perecederos que se transporten en empaques térmicos y sellados adecuadamente por razones de higiene y seguridad solo serán resguardados durante un máximo de 24 horas. Posteriormente, serán desechados. Para realizar la reclamación, el pasajero deberá presentar el boleto y una identificación oficial.

PORTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO Y OBJETOS PUNZOCORTANTES

a. Por ningún motivo se debe permitir que los pasajeros aborden los autobuses con armas de fuego, cartuchos útiles u objetos punzocortantes.

b. A el (los) pasajero (s) que por la naturaleza de las actividades que desempeñan u ocupen un cargo público que les autoriza a portar los objetos descritos en el punto anterior, deberán realizar la documentación de estos y serán resguardadas durante todo el viaje.

c. Si el pasajero se rehusara a depositar su arma de fuego, cartuchos útiles u objetos punzocortantes en el compartimento de resguardo, se le negará abordar el autobús.

d. En el caso que se esté haciendo un mal uso de las armas de fuego que porten los pasajeros que por la naturaleza de sus actividades estén autorizados a portarlos, se deberá solicitar el apoyo de la policía de la entidad marcando al 911, a fin de que les sean recogidas las mismas y se les podrá negar el servicio.

e. Los dueños del arma serán los únicos encargados de descargarla y ponerle el seguro si aplica.

TRANSPORTE DE MASCOTAS Y ANIMALES DE SERVICIO

Las mascotas podrán viajar a bordo del autobús con la tarifa aplicable según el destino.

a. Sólo se aceptan abordo los siguientes animales:

   - **Perros Lazarillos,** con los que obligatoriamente debe viajar el dueño
   - **Animales de Servicio,** que son aquellos animales (perros) entrenados en realizar trabajos o tareas de apoyo a una persona con discapacidad que salvaguardan la integridad y salud de las personas con fines terapéuticos.

   Se requiere:

   - Certificado médico en original con sello emitida por un psiquiatra
   - Certificado de Animal de Servicio y carnet de vacunación
   - Viajan 2 animales de servicio por autobús en cabina, independiente de los que viajan en cajuela
   - Deben viajar con arnés o collar para su control
   - Los animales de servicio braquiocefálicos viajan bajo responsabilidad del pasajero.

b. Perros oficiales o de rescate con documentación de acreditación correspondiente, viajan en su transportadora en la cajuela del autobús

c. Pueden transportarse, en cajuelas y dentro de caja transportadora, mascotas de tipo doméstico, que no se encuentren en peligro de extinción (conforme lo marca la SEMARNAT o PROFEPA) y siempre y cuando no estén prohibidos por la Ley

d. No se permite transportar animales de tipo granja o corral.

e. La mascota no puede viajar en ningún asiento, bajo ninguna circunstancia

f. Las mascotas sólo pueden viajar bajo total responsabilidad del pasajero.

g. No se aceptan mascotas cuando la temperatura existente o prevista en cualquier punto del itinerario supere los 26º C

h. El traslado de la mascota en cajuelas del autobús solo puede ser como máximo de 8 horas

i. Los requisitos de la transportadora rígida son:

   - La altura es la máxima de la mascota de pie desde la cabeza, totalmente derecha
   - El largo es de la mascota desde el hocico hasta la cola, más el largo de las patas delanteras (para que el animal pueda estirarse totalmente)

- El ancho corresponde a dos veces la distancia entre los omóplatos del animal
- Asegurar una separación de 15 cm. entre la cabeza de la mascota cuando esté de pie y la parte superior de la transportadora

j. En ninguna circunstancia pueden ser transportados en cajas de cartón o jaulas

k. Siempre debe documentarse a la mascota antes de abordar

l. Para transportar su mascota debe presentar los siguientes documentos:

- 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.

a. El número máximo, para cualquier destino, es de dos mascotas por autobús en cajuela, en transportadoras rígidas y por separado.

b. Las mascotas se admiten por riguroso orden de llegada.

PAGO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

a. En caso de extravío o pérdida de equipaje por la empresa, ésta tiene un máximo de 72 horas, para la búsqueda minuciosa en Terminales de origen, intermedias o destino final.

b. Declarado como equipaje extraviado, En caso de pérdida se pagará una indemnización conforme a lo dispuesto por la “LEY ESPECÍFICA EN MATERIA DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL” , que se realizará contra entrega de la(s) contraseña(s) del equipaje documentado, sin responsabilidad alguna por el contenido del equipaje.

c. Una vez declarado como equipaje extraviado se procederá a realizar el finiquito, el pasajero contará con un plazo de 5 días naturales para presentar cualquier tipo de reclamación, una vez transcurridos los días estipulados no se efectuará ningún tipo de reclamo, en virtud de que la empresa no tiene almacenes, por lo que, los equipajes son desechados.

d. En los casos de robo u olvido de equipaje, mientras éste se encuentra al cuidado del pasajero, no hay responsabilidad de la empresa.

EN EL SERVICIO INTERMEDIO

a. El equipaje viaja bajo la responsabilidad del pasajero, dado que no se documenta por la empresa, así como el constante ascenso y descenso de pasajeros.

POR SU SEGURIDAD SE PROHÍBE:

a. Viajar con aliento alcohólico, estado de ebriedad, bajo el influjo de estupefacientes o enervantes o en franca actitud agresiva.

b. Realizar comportamientos inadecuados, faltas a la moral o cualquier conducta que atente contra las buenas costumbres, por respeto a los demás pasajeros

c. En caso de incumplimiento de las políticas, se procederá a la cancelación de su boleto, nos reservamos el derecho de otorgar reembolso total o parcial del valor de la compra, por no derivar de una situación inherente a la empresa.

FACTURACIÓN

Si desea obtener una factura para efectos fiscales deberá conservar su boleto, para el trámite ponemos a su disposición las siguientes opciones:

a. **Abrir el enlace QR en las oficinas de esta empresa**, ubicadas en las terminales y llenar la información requerida.

b. Enviar al correo electrónico **facturacion@turisticosnoroeste.com** los siguientes datos adjuntando una imagen de sus boletos:

- Nombre o razón social
- Domicilio fiscal del receptor-Código Postal: (debe ser el de su situación fiscal).
- Régimen Fiscal del receptor: (personas físicas con varios regímenes fiscales, deberán seleccionar el régimen al que se les facture).
- Folio o folios de los boletos a facturar.
- Forma de pago.
- Correo electrónico a donde se enviará la factura.
- Los pases de cortesía NO son facturables.

c. **La factura deberá solicitarse el día de su compra, en caso contrario su boleto pasará a la factura global del día.**

RESPONSABILIDAD POR CASO FORTUITO O DESASTRE NATURAL:

Autotransportes Turísticos del Noroeste NO se hace responsable en caso de cancelación del viaje por caso fortuito, desastres naturales, fenómenos meteorológicos, perturbación de la paz

civil yo casusas de fuerza mayor ajenas a la empresa, que impidan la ejecución parcial o total del viaje realizado o por realizar.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Le informamos que los datos personales que usted proporcione son confidenciales y serán tratados de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y nuestro Aviso de Privacidad. Para mayor información acerca del tratamiento de sus datos personales y de los derechos que puede hacer valer, usted puede consultar nuestro aviso de privacidad.