

PROGRAMA VIAJERO FRECUENTE

Programa Viajero Frecuente es el beneficio de fidelización de BERLITUR S.A.S, que retribuye con **viajes gratis** a los usuarios por la frecuencia en el uso del servicio.

Beneficios y Ventajas exclusivas:

- Acumular kilómetros por cada viaje realizado en las rutas de operación de BERLITUR S.A.S.
- Cambiar/redimir kilómetros por pasajes para viajar a los destinos operados en BERLITUR S.A.S.
- Acceder de descuentos y promociones especiales.
- Al ingresar al programa el usuario recibirá kilómetros de bienvenida, kilómetros acumulados de los viajes anteriores a un año.

TÉRMINOS, BASES Y CONDICIONES

Podrán acceder al Programa Viajero Frecuente, personas naturales o jurídicas mayores de doce (12) años de edad, programa que no tiene costo alguno.

Se es Viajero Frecuente, cuando el usuario realiza la inscripción y esta es autorizada por BERLITUR S.A.S., realizado esto se empieza a disfrutar de los beneficios creados para premiar la lealtad.

Los usuarios podrán generar la respectiva inscripción al programa en los canales de atención y venta: Taquillas, oficinas, puntos de venta autorizados y Call Center de BERLITUR S.A.S. quienes tendrán la responsabilidad de registrar los datos en el sistema de venta (Pasajero frecuente - nueva solicitud) información que debe ser debidamente diligenciada con el lleno de requisitos exigidos.

Una vez se genere la inscripción al programa, previa verificación de datos y autorización, cada titular como único beneficiario cada que viaje y acumule disfrutará de pasajes gratis.

Como primer beneficio otorgado a los usuarios, estos recibirán kilómetros gratis de la siguiente manera: Se le sumarán los kilómetros correspondientes a los viajes que hubiesen realizado no mayores a un (1) año. No aplica para *Servicio Especial*

Cada titular del programa podrá consultar la cantidad de kilómetros acumulados, obsequiados, comprados, redimidos y vencidos. El estado de cuenta, será la única información válida acerca de los movimientos en la cuenta del titular.

Para conocer el estado de cuenta, el titular podrá consultar en taquillas, oficinas, puntos de venta autorizados, PBX (571) 7435050, Call Center en 318 3545454 o 318 6665544, escribir al correo sacterbogota@berlinasdelfonce.com - informacion@berlinasdelfonce.com o en cada pasaje expedido en los puntos presenciales encontrará registrado el saldo.

RANGOS DE BENEFICIOS

Reporte de Beneficios				
BAQ -TERM BARRANQUILLA	BAQ - Term. BARRANQUILLA - CTG - Term. CARTAGENA	MP	2200	110
CTG - TERM CARTAGENA	CTG - Term. CARTAGENA - BAQ - Term. BARRANQUILLA	MP	2200	110
LOM - PD. LOMARENA	CTG - Term. LOMARENA - BAQ - Term. BARRANQUILLA	MP	2200	100
	BAQ - Term. BARRANQUILLA - CTG - Term. LOMARENA	MP	2200	100

BERLITUR S.A.S podrá actualizar los Términos, Bases y Condiciones del Programa Viajero Frecuente, y comunicará dicha actualización a través de los diferentes medios de comunicación que dispone la empresa para estos fines.

El titular es el único responsable del suministro de información veraz y responderá ante BERLITUR S.A.S y ante terceros o autoridades por el suministro de información falsa o inexacta siendo ésta una causal para revocar y dar por terminado el programa con las consecuencias que ello implica.

El titular podrá cancelar su vinculación al Programa Viajero Frecuente, previa notificación por escrito a BERLITUR S.A.S

Una vez retirado el titular del Programa Viajero Frecuente por cualquier causa justificada, los kilómetros existentes en su cuenta perderán todo valor y ésta será cerrada.

Al registrarse como usuario del programa Viajero Frecuente acepta que los datos ingresados en este formato y los que en el futuro suministre sean incorporados en nuestras bases de datos y utilizados para inscribirlo como usuario en nuestro sistema, gestionar la compra online y presencial de pasajes, ser contactado al correo electrónico y/o teléfono registrado para el envío de información comercial de nuestros servicios, rutas, promociones, eventos e información de interés, fines estadísticos, análisis de data, e histórico de relaciones comerciales. Como titular Usted tiene el derecho de revocar la autorización, acceder, actualizar, rectificar y suprimir en cualquier momento sus datos personales enviando un correo a protecciondatos@berlitur.com. Lo invitamos a que consulte nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en www.berlitur.com

Un nuevo titular acumulará en su cuenta kilómetros conforme los rangos de beneficios creados, adicionalmente podrá recibir kilómetros extras de acuerdo con planes y programas especiales u ocasionales

Los titulares del Programa Viajero Frecuente tendrán la opción de acumular kilómetros dobles cuando adquieran cualquier paquete de los Planes Turísticos empaquetados por la Agencia de Viajes Operadora BERLITUR S.A.S, en las épocas del año en que el Programa Viajero Frecuente lo defina. Dichos kilómetros corresponden a la distancia entre la ciudad origen y la ciudad destino del paquete turístico.

No se permite el traspaso de kilómetros entre las cuentas del Programa Viajero Frecuente Para efectos de solicitar la redención, no podrán sumarse kilómetros de diferentes cuentas del programa Viajero Frecuente.

Será responsabilidad del titular mantener sus datos personales (teléfono, correo electrónico, y demás datos necesarios) actualizados en la base de datos del programa, para lo cual puede comunicarse a través del personal que se encuentra en las oficinas, taquillas o puntos de venta de BERLITUR S.A.S, al PBX (5) 3850030, al Call Center 318 354 5454, 318 666 5544 o enviar un correo a sacterbogota@berlinasdelfonce.com, también al correo informacion@berlitur.com, informacion@berlinasdelfonce.com, los cambios en la información inicialmente suministrada. El titular garantiza la exactitud de la información y es el único responsable de cualquier dato erróneo, incompleto o caducado en su registro.

KILOMETROS:

La validez de los kilómetros acumulados es de doce (12) meses, vencido el término de la vigencia, se darán de baja de la cuenta del titular y no podrán ser reingresados. BERLITUR S.A se reserva el derecho a modificar la vigencia de los kilómetros acumulados por los titulares sin previo aviso

Los kilómetros acumulados se pueden redimir por pasajes, con base en la tabla de beneficios

Los kilómetros serán acreditados en la cuenta del titular, de manera automática cada vez que el titular finalice un viaje con BERLITUR S.A.S.

BERLITUR S.A podrá deducir de la cuenta del titular cualquier kilómetro acreditado por error y cualquier kilómetro relacionado con una transacción que fuera cancelada o revertida.

Los kilómetros que un titular acumule en su cuenta no podrán venderse, o de cualquier otra forma negociarse, ni aún en el caso de fallecimiento del titular, con las salvedades previstas en los presentes Términos, Bases y Condiciones.

Los kilómetros no tienen valor monetario y no podrán ser redimidos por dinero en ninguna circunstancia y son efectivos exclusivamente con las promociones y servicios que BERLITUR S.A.S. ofrece.

BERLITUR S.A se reserva el derecho de evaluar los saldos obtenidos por los titulares. El otorgamiento de beneficios puede suspenderse hasta resolver satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada.

No serán válidos para acumulación los pasajes de viaje no utilizados o reembolsados, pasajes de viaje perdidos vencidos, de cortesía y/o autorizados.

Los pasajes viajados del Programa Viajero Frecuente, no acumulan kilómetros.

4.3 REDENCIÓN DE KILÓMETROS

La redención de kilómetros acumulados en la cuenta, podrá realizarse personalmente, con anticipación al viaje en los puntos de canje autorizados de las diferentes ciudades de cobertura de la empresa presentando su documento de identidad, indicando la ruta y fecha a utilizar o premio y los datos del viajero (nombre completo y número de documento de identidad).

Es importante tener presente que los cupos estarán Sujetos a disponibilidad. Para el Programa Viajero Frecuente del BERLITUR S.A.S., los pasajes deberán ser solicitados directamente por el titular, en ningún caso se podrá ceder el pasaje a un tercero

Los pasajes de viaje válidos para la acumulación, son aquellos que están a nombre del titular de la cuenta. La acumulación corresponderá a un (1) pasaje por cada viaje realizado. Si el pasajero compra más de un (1) pasaje en un mismo viaje solamente acumulará en (1) pasaje.

Cada vez que el titular solicite y obtenga un beneficio, le serán descontados inmediatamente de su cuenta los kilómetros correspondientes al beneficio solicitado según la tabla de beneficios.

Todos los beneficios estarán sujetos a disponibilidad, normas y políticas de BERLITUR S.A.S

La solicitud de un beneficio implica la autorización previa e implícita del titular y de su beneficiario en favor de BERLITUR S.A.S para la utilización de sus imágenes, voces, datos personales y domicilios y los de sus familiares con fines comerciales, en los medios y formas que BERLITUR S.A determine, sin derecho a compensación alguna, por el plazo de dos (2) años contados a partir de la solicitud del beneficiario.

Los beneficios deberán ser solicitados directamente por el titular. No aplica para Servicio Especial.

El titular podrá redimir, teniendo en cuenta las restricciones descritas, cuando haya acumulado la cantidad de kilómetros necesarios para dicho trayecto o ejerciendo la opción de compra de kilómetros.

La fecha y/o la hora de los pasajes adquiridos con anticipación, podrá modificarse por lo menos con dos días de antelación a la nueva fecha de viaje, presentando personalmente el documento de identificación en los puntos de atención de la empresa y previa verificación de la disponibilidad y por causa mayor con una hora de anticipación y dependiendo ello, de la disponibilidad de cupo.

La vigencia de los pasajes se fija en el término de treinta (30) días calendario, contado a partir de su expedición. Luego de esta fecha, si el pasaje no ha sido utilizado, los kilómetros canjeados no podrán reintegrarse a la cuenta del titular.

RESTRICCIONES

Temporalidad: Durante los meses de diciembre y enero, las dos últimas semanas de junio, dos primeras de julio, semana santa y la semana de receso escolar.

Fin de semana: se restringe para fines de semana de viernes a lunes, temporada alta y de viernes a martes cuando sean días festivos.

Los cupos de redención están sujetos a disponibilidad.

Únicamente se transportará por vehículo una (1) persona con pasaje viajero frecuente y el titular podrá hacer solo una (1) redención por día.

Los pasajes para menores de edad requieren de la misma cantidad de kilómetros que para los adultos.

Los pasajes se expiden con día, hora y destino confirmado. Por ninguna circunstancia se emitirán con fecha abierta.

No se aceptan cambios de destino o ruta.

4.5 VIGENCIA

La vigencia del Programa se mantendrá hasta que BERLITUR S.A.S decida terminarlo y será válido en todos los lugares, regiones y ciudades que BERLITUR S.A.S determine.

BERLITUR S.A.S se reserva el derecho de cambiar, concluir o suspender el Programa en cualquier momento; sin embargo, la empresa comunicará dicha información previamente a los titulares, a través de los canales de comunicación que disponga, y con una anticipación prudente a la conclusión del Programa, a fin de que puedan utilizar los kilómetros acumulados.

En caso que BERLITUR S.A.S dé por terminado el Programa Viajero Frecuente tendrán los titulares un periodo de ciento veinte días (120) días hábiles para hacer efectivos los pasajes que estén pendientes por reclamar a esta fecha.

Durante dicho plazo los titulares tendrán derecho a cambiar sus kilómetros por beneficios según la tabla de beneficios vigente al momento de dicha comunicación. Luego de ese plazo y con la terminación del programa caducarán en forma automática los kilómetros y toda obligación asumida por BERLITUR S.A.S bajo estos Términos, Bases y Condiciones

GENERALIDADES

El Programa Viajero Frecuente no implica la existencia de un convenio de ninguna naturaleza entre BERLITUR S.A. y el titular, siendo los beneficios del Programa Viajero Frecuente, una forma de recompensar al viajero por elegir los servicios de la empresa.

BERLITUR S.A.S es el único determinador en la interpretación y aplicación de los términos, Bases y Condiciones.

La información concerniente a los titulares, incluyendo la información contenida en la solicitud de ingreso y la referida a las transacciones que resulten en la acreditación y/o débito de kilómetros, será almacenada y custodiada por BERLITUR S.A.S en desarrollo de protección de datos del usuario.

En caso de que los kilómetros no sean registrados en su cuenta, el titular podrá realizar la reclamación hasta un (1) mes después de haber viajado, a través del personal que se encuentra en las oficinas, taquillas o puntos de venta de BERLITUR S.A.S, al PBX (5) 3850030, al Call Center 318 354 5454, 318 666 5544 o enviar un correo a sacterbogota@berlinasdelfonce.com, informacion@berlitur.com o informacion@berlinasdelfonce.com brindando Información que soporte dicho viaje.

Las cuentas de los titulares que alteren pasajes de viaje en sus datos tales como nombre, ruta y fecha, para la obtención de más kilómetros en su cuenta, se considerarán como cuentas fraudulentas, las cuales se darán de baja, dándose por terminada la vinculación al programa.

BERLITUR S.A.S podrá dar de baja todos los kilómetros acumulados de aquellos titulares que no muestren actividad en su cuenta durante el tiempo establecido en los Términos, Bases y condiciones.

BERLITUR S.A.S se reserva el derecho de suspender la vinculación de cualquier titular del programa cuando al hacer uso de los servicios de la empresa o con ocasión de ellos, el titular incurra en una conducta de irrespeto o agresión contra una instalación, bus, colaborador u otro viajero, o haya cometido fraude, abuso o violación de las características del Programa, que por ningún motivo se entenderá justificada y sin perjuicio de las acciones legales que resulten procedentes de acuerdo con la naturaleza de los mismos hechos. Presentados estos hechos e identificado el titular involucrado en los mismos, BERLITUR S.A.S. podrá a su juicio suspender la vinculación al Programa por un término de dos años, caducar automáticamente los kilómetros acumulados que posea o proceder a la exclusión definitiva del titular del programa. En todo caso, la reincidencia en este tipo de conductas dará derecho a la exclusión definitiva del titular del Programa.

La totalidad de los Términos, Bases y Condiciones previstos en el programa, así como sus modificaciones, aplican para todas aquellas personas que tengan la calidad de titular, quienes expresan su consentimiento al cumplimiento de las mismas con la entrega de la solicitud correspondiente y la expedición de la aceptación por parte de BERLITUR S.A.S.

4.7 PUNTOS AUTORIZADOS

PUNTOS AUTORIZADOS PARA LA REDENCIÓN DE KILÓMETROS BERLITUR				
CIUDAD	PUNTO DE VENTA	DIRECCION	HORARIOS DE ATENCIÓN	CONTACTO
BARRANQUILLA	Terminal de Transporte	Carrera 14 Esquina calle 62 mod B local 9	domingo a domingo de 4:30 am 8:30 pm	3156022763
CARTAGENA	Terminal de Transporte	Carrera 95 No. 54 - 153	domingo a domingo de 4:30 am 8:30 pm	3186454545