

REGLAMENTO VIAJERO FRECUENTE

TERMINOS Y CONDICIONES

ARTÍCULO 1º VIAJERO FRECUENTE

El Programa Viajero Frecuente, en adelante "El Programa", es desarrollado por **Buses Fernández Ltda.**, en adelante "**La Empresa**" en virtud del cual las compras de pasajes efectuadas por los socios del programa **Viajero Frecuente**, acumularán kilómetros una cuenta personal e intransferible, en adelante "**La Cuenta**", los que podrán ser canjeados acorde al cumplimiento de las condiciones contenidas en el presente instrumento. El canje de kilómetros por pasajes que otorga el Programa Viajero Frecuente, constituyen una mera liberalidad de La Empresa.

ARTÍCULO 2º PERSONAS QUE PUEDEN PARTICIPAR

Socio del programa Viajero Frecuente, es:

- Persona natural mayor de 18 años, que cumpla con todos los requisitos del programa. Este programa no está dirigido a trabajadores de Buses Fernández Ltda., empresas, sociedades, o algún Rut identificado con un giro comercial.
- Que complete, el formulario de incorporación en las condiciones y términos de este Reglamento.
- Que su calidad de socio no haya sido revocada o dejada sin efecto conforme a las normas del presente Reglamento.
- Adicionales menores de 18 años (hijos del socio)

El formulario de solicitud de incorporación al Programa, solo se encuentra a disposición del público en las agencias Tanto de Punta Arenas, como de Puerto Natales.

Viajero Frecuente, se reserva el derecho de revisar y/o comprobar la veracidad de la información proporcionada por el socio, cualquiera que haya sido el mecanismo de inscripción utilizado. La Empresa, en cualquier tiempo, incluso luego de verificada la inscripción, podrá dejarla sin efecto o ponerle término por inexactitud o falsedad de los antecedentes entregados o aportados por el socio. Los datos entregados en la solicitud de incorporación, son de exclusiva responsabilidad del socio. Cualquier cambio de los datos entregados, incluyendo la actualización de datos, deberá solicitarse en las oficinas de Buses Fernández Ltda. No se aceptarán solicitudes de cambios por otro medio.

ARTICULO 3º COSTO TARJETA

Al solicitar ser socio Viajero Frecuente, se cobrará un monto de \$ 3.000, valor que corresponde al costo de entrega de la tarjeta, en caso que el socio requiera de una nueva tarjeta por extravío de esta, tendrá que pagar nuevamente el importe indicado anteriormente. No hay monto de mantención.

ARTICULO 4º COMUNICACIÓN

La forma y periodicidad de envío de información de beneficios a los socios, y demás comunicaciones, la determinará libremente La Empresa; pudiendo utilizar medios físicos (correo público o privado), o electrónicos (tales como cuenta e-mail, SMS u otros). La Empresa entregará información relativa a promociones, canje de kilómetros y otros, a través de su página www.busesfernandez.com. Por el hecho de firmar el formulario de Incorporación al Programa Viajero Frecuente, y/o utilizar otros medios que incorpore la Empresa para acceder al Programa, el socio acepta recibir en su domicilio y/o en el e-mail o celular de contacto entregado por él, información de beneficios y demás comunicaciones que La Empresa envíe periódicamente, sea que se relacionen o no con el programa Viajero Frecuente. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, por el hecho de firmar el formulario de Incorporación o incorporarse al Programa a través de algún otro medio que defina la Empresa, el socio acepta y autoriza que ésta pueda disponer libremente de los datos contenidos en el formulario entregados al momento de solicitar su incorporación, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes aplicables sobre protección de la vida privada.

ARTÍCULO 5º KILOMETROS

La unidad de medida del Programa son Kilómetros. Los kilómetros presentan las siguientes características y están sujetos a las siguientes condiciones:

- Son intrasmisibles. En caso de fallecimiento del socio, la cuenta del titular quedará inhabilitada para efectuar canjes y se cerrará con cero kilómetros.
- Son intransferibles. En caso de cierre de la cuenta, los kilómetros acumulados en una cuenta no podrán ser transferidos a otra. La cuenta del titular quedará inhabilitada para efectuar canjes y se cerrará con cero kilómetros, por lo que el cliente deberá cobrar los kilómetros con anterioridad al cierre de su cuenta.
- No son canjeables por dinero.
- Los kilómetros solo se acumularan para los tramos de Punta Arenas a Puerto Natales y viceversa.

ARTICULO 6º ACUMULACIÓN DE KILOMETROS

Es condición esencial para la participación en el Programa, el hecho que la acumulación de kilómetros se efectúe de acuerdo con los términos y condiciones de este Programa y en pleno cumplimiento de la normativa que sea aplicable. La acumulación de los kilómetros en la cuenta del Socio se efectuará respetando las siguientes reglas:

- Cada compra de pasajes efectuada por un socio en Viajero Frecuente, otorgará al primero una cantidad de kilómetros que ingresarán a su cuenta, la que se encuentra asociada al folio de su tarjeta.
- Las compras efectuadas a través de internet, acumulan kilómetros al identificarse el socio como tal, para lo cual debe tener registrado y actualizado su mail en la base de datos de Viajero Frecuente.
- Los pasajes comprados en ruta, no acumulan kilómetros.
- Los errores de acumulación que se incorporen en la cuenta del cliente en cuanto a la cantidad de kilómetros acumulados y que sean detectados por el cliente o por la empresa, serán analizados y en caso que corresponda serán corregidos por los medios que sean adecuados en un plazo de 20 días hábiles, sin que por ello pueda surgir algún tipo de responsabilidad para Viajero Frecuente. Será de exclusiva responsabilidad del socio verificar que los kilómetros correspondientes a sus compras están acreditados correctamente en su cuenta. Para esto, el socio deberá guardar todos sus documentos de viaje a fin de poder reclamar una acreditación retroactiva. El plazo para reclamar por la no acreditación de kilómetros en la cuenta, es de 30 días corridos de realizado el servicio a través de los canales habilitados para atención de clientes.
- El actual Programa puede ser ampliado o restringido en cualquier momento, con respecto al ámbito de su aplicación. La Empresa comunicará a los Clientes estas modificaciones por los medios que estime más conveniente.
- Se acumularan 250 kilómetros por compra de pasajes
- Al inscribirse como Viajero Frecuente, obtendrá inmediatamente sin la necesidad de comprar pasajes 250 kilómetros.
- Para el cumpleaños del socio Viajero Frecuente la empresa le regalará 250 kilómetros.
- El descuento y acumulación kilómetros no son acumulable con promociones y precios preferenciales.
- Consultas y dudas sobre los kilómetros acumulados, al correo viajerofrecuente@busesfernandez.com

ARTICULO 7º VIGENCIA DE LOS KILOMETROS

Los kilómetros obtenidos por los socios en cada compra realizadas, tendrán una vigencia de 24 meses, contado desde la fecha en que realizó el servicio. Los kilómetros no canjeados al finalizar dicho periodo caducarán y serán descontados de la cuenta. No es responsabilidad de la empresa informar la fecha de expiración de los kilómetros. No acumulan kilómetros los boletos emitidos bajo la modalidad de canje.

ARTÍCULO 8° CLIENTES HABILITADOS PARA EFECTUAR CANJES

Sujeto al cumplimiento de los procedimientos consignados en el presente Reglamento, los socios que podrán efectuar canjes de pasajes con cargo a sus kilómetros serán los siguientes: Todo socio que no se encuentre Inhabilitado o con cuenta cerrada por los distintos motivos que se exponen en estas bases, solo el titular de la cuenta puede canjear.

Cada 12.000 kilómetros acumulados, tendrá derecho de solicitar el canje por un pasaje (1 tramo).

ARTÍCULO 9° CLIENTES INHABILITADOS PARA EFECTUAR CANJES

Los socios que no podrán efectuar canjes de pasajes con cargo a sus kilómetros serán los siguientes:

- a) Socio con cuenta Inhabilitada
- b) Funcionarios de Buses Fernandez Ltda.,
- c) Socio con cuenta cerrada
- d) Si el socio deja de cumplir cualquiera de los términos y condiciones aquí referidos, o si el uso del Programa o si la acumulación de kilómetros se realiza con infracción a la ley o normativa aplicables.
- e) Si el socio, a sabiendas, entrega cualquier información incorrecta o errónea, ya sea en la solicitud de incorporación o al momento de solicitar canje de kilómetros o al solicitar beneficios con los Participantes
- f) Si el socio hace un uso inadecuado o impropio de los kilómetros y/o beneficios entregados por los Participantes.
- g) Por petición expresa del socio, lo que puede hacer en cualquier momento, por escrito. Por fallecimiento del socio.
- h) En todos aquellos casos en que a juicio de La Empresa el socio ha cometido un ilícito o una irregularidad contraria a la naturaleza propia del reglamento
- i) En caso de término de la participación en el Programa o de término del mismo, cualquiera sea la causa, todos los kilómetros acumulados serán cancelados y no podrán ser utilizados bajo ningún concepto, ni podrán ser canjeados por boletos.

ARTÍCULO 10° PROCEDIMIENTO DE CANJE DE KILOMETROS

Para solicitar un canje de Kilómetros, el Socio deberá hacerlo en las Oficinas de Buses Fernandez Ltda., El canje es nominativo para lo cual deberá exhibir su cédula de identidad y Tarjeta de Viajero Frecuente, que acredite la identidad del socio. La solicitud de un canje de kilómetros podrá hacerla una persona distinta del socio respectivo, presentando un poder debidamente suscrito por él ante Notario Público, indicando: nombre completo del Socio, número de cédula nacional de identidad y especificación del servicio que solicita

ARTÍCULO 11° IDENTIFICACION DE SOCIO

Bastará para identificarse como socio Viajero Frecuente, presentando la cédula de identidad y la Tarjeta de Viajero Frecuente.

El pasaje que sea comprado a través del programa, se confirme en forma inmediata o no, deberá quedar registrado como pasajero, el socio o sus adicionales menores de 18 años (hijos).

ARTÍCULO 12° CONFIRMACION BOLETOS SOCIOS

No está permitida la emisión de pasajes abiertos, es decir, sin fecha de salida o llegada. El pasaje que se canjee debe tener indicada la fecha de salida y de llegada, la hora de inicio del servicio y el asiento. Será de exclusiva responsabilidad del Socio informarse adecuadamente sobre todas las restricciones en la solicitud y el uso de los pasajes a la fecha de su utilización.

ARTÍCULO 13° SANCIONES

El abuso, uso indebido de los elementos del Programa, el incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento o cualquier acción u omisión que implique algún tipo de fraude en contra de Buses Fernández Ltda., o uno de los Participantes, producirá la inhabilitación para acumular kilómetros, efectuar canjes, el cierre de la cuenta y/o la expulsión inmediata del socio del Programa, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que pudieren corresponder.

ARTÍCULO 14° MODIFICACIONES

La participación en el Programa Viajero Frecuente está sujeta a los términos y condiciones aquí establecidas, las que pueden cambiar, periódicamente, a sola discreción de la Empresa. Todo cambio en los términos y condiciones será de observación obligatoria para los socios a los 30 días corridos contados a partir de la fecha en que se haya publicado el nuevo texto de este reglamento en la página web www.busesfernandez.com, lo que también podrá informarse a través de los medios generales de comunicación que utiliza la Empresa. Esto incluye el derecho a modificar el sistema de acumulación de kilómetros, la participación de otras empresas en el Programa, suspender el Programa Viajero frecuente, o modificar cualquier parte del mismo, incluyendo toda clase de mecanismo de canjes y/o Beneficios.

ARTÍCULO 15° TÉRMINO DEL PROGRAMA POR PARTE DE LA EMPRESA

La Empresa podrá poner término al Programa en cualquier momento, con o sin expresión de causa, bastando para ello dar aviso a sus socios de tal situación, a través de los medios que estime pertinente y/o a través de los medios generales de comunicación que utiliza. La Empresa informará a los socios del plazo de que dispondrán para proceder al canje de los kilómetros que tuvieran acumulados a esa fecha. Si no se cobran en ese plazo, la cuenta se cierra con cero kilómetros, sin derecho a reclamo ni indemnización alguna. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el motivo del término del programa se deba al cese de las operaciones de Buses Fernandez Ltda., como empresa de transportes, o a la declaración de quiebra o celebración de convenio, la Empresa podrá terminar o suspender el Programa Viajero Frecuente, cancelar y dejar sin valor alguno todos los puntos y beneficios de inmediato, sin notificación previa a los socios.

ARTÍCULO 16° RENUNCIA

Todo Cliente que quiera renunciar al presente Programa de Fidelidad, podrá hacerlo informando expresamente a la Empresa de tal decisión a través los canales de atención a clientes disponibles en el momento. En este caso, la cuenta se cerrará con cero kilómetros, guardando registro de la identificación del Cliente.

ARTÍCULO 17° GENERALIDADES

La Empresa no será responsable, en ningún caso, por pérdidas o daños que pudieran resultar de la conclusión del Programa Viajero Frecuente o cambios o modificaciones del mismo. La empresa es el único responsable por la interpretación y aplicación de los presentes términos y condiciones. Los presentes términos y condiciones, se rigen por las leyes de la República de Chile y, cualquier dificultad, contienda o litigio que suscite su aplicación, cumplimiento, interpretación o validez, será resuelta por sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

ARTICULO 18° CANJES IRREGULARES DE KILOMETROS

Se considerará como canje irregular:

- Pasajero que intente reiteradamente realizar más de dos canjes diarios esto en un mismo o diferentes kilómetros de venta Buses Fernandez Ltda.
- Cajero que intente reiteradamente realizar más de dos canjes diarios asociado a un número Rut único.

ARTICULO 19° VIGENCIA

El presente Reglamento, será de duración indefinida, y entrará en vigencia a contar del 26 de Octubre de 2015.