

PROGRAMA VIAJERO FRECUENTE

Programa Viajero Frecuente Premium es el programa de fidelización de BERLINASTUR S.A., que retribuye con viajes a los usuarios la predilección por el servicio.

Beneficios y Ventajas exclusivas:

- Acumular kilómetros por cada viaje realizado a los destinos operados con BERLINASTUR S.A.
- Cambiar/redimir kilómetros por pasajes para viajar a los destinos operados en BERLINASTUR S.A.
- Acceder a beneficios exclusivos cuando se viaja en BERLINASTUR S.A.
- Disfrutar de descuentos y promociones especiales.
- Al ingresar al programa el usuario recibirá kilómetros de bienvenida, kilómetros por inscripción.

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 BERLINASTUR S.A., 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 dispuestos para tal fin a través del Call Center, personal que se encuentran en las oficinas, taquillas o puntos de venta de BERLINASTUR S.A. 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, recibirá por parte de BERLINASTUR S.A. a su correo electrónico la información del contenido que permita total conocimiento por parte de usuario sobre el programa, así como la total aprobación y aceptación de los términos y condiciones que asumirá como beneficiario.

Como primer beneficio otorgado a los usuarios, estos recibirán kilómetros gratis de la siguiente manera:

- 100 kilómetros por generar inscripción que serán los primeros kilómetros como bienvenida al programa
- Adicional 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 a través de la página Web www.berlinasdelfonce.com o comunicándose al PBX (571) 7435050 Opción 2, Call Center en los números celulares 318 3545454 ó 318 6665544 o escribir al correo informacion@berlinasdelfonce.com

RANGOS DE BENEFICIOS

ORIGEN	DESTINO	KM. QUE SE ACUMULAN	KM. REQUERIDOS
Barranquilla	Bogotá	1,009	9,900
	Bucaramanga	624	6,100
Bogotá	Aguachica	568	5,600
	Barranquilla	1,009	9,900
	Bosconia	780	7,000
	Bucaramanga	407	4,000
	Cartagena	1,125	11,100
	Chiriguana	670	6,600
	Cúcuta	589	5,800
	Curumani	670	6,600
	Pailitas	644	6,400
	Pamplona	515	5,100
	San Gil	301	3,000
	Santa Marta	939	9,300
	Socorro	289	2,900
Bosconia	Bogotá	780	7,000
	Bucaramanga	373	3,700
Bucaramanga	Barranquilla	624	6,100
	Bogotá	407	4,000
	Bosconia	373	3,700
	Cartagena	739	7,300
	Cúcuta	191	1,900
	Santa Marta	534	5,200
	Tunja	270	2,700
Cartagena	Bogotá	1,125	11,100
	Bucaramanga	739	7,300
Cúcuta	Barbosa, Santa Ana	450	4,500
	Bogotá	589	5,800
	Bucaramanga	191	1,900
	San Gil	291	2,900
	Socorro	291	2,900
	Tunja	470	4,600
Pamplona	Bogotá	515	5,100
	Tunja	450	4,500
	San Gil	250	2,500
	Barbosa, Santa Ana	450	4,500
Socorro	Bogotá	289	2,900
	Cúcuta	291	2,900
San Gil	Bogotá	301	3,000
	Pamplona	250	2,500
	Cúcuta	291	2,900
Santa Marta	Bogotá	939	9,300
	Bucaramanga	534	5,200
Tunja	Bucaramanga	273	2,700
	Cúcuta	470	4,600
	Pamplona	450	4,500

SERVICIO ESPECIAL

ORIGEN	DESTINO	KM. QUE SE ACUMULAN	KM. REQUERIDOS
Barranquilla	Cartagena	110	2.200
	Santa Marta	100	1.900
Cartagena	Barranquilla	110	2.200
	Santa marta	210	4.000
Santa Marta	Barranquilla	100	1.900
	Cartagena	210	4.000

BERLINASTUR S.A. podrá actualizar los Términos, Bases y Condiciones del Programa Viajero Frecuente Premium, 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 BERLINASTUR S.A. 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 Premium, previa notificación por escrito a BERLINASTUR S.A.

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

Al realizar la inscripción al Programa Viajero Frecuente Premium, el titular acepta y autoriza recibir en el domicilio establecido, o al correo señalado, las comunicaciones que BERLINASTUR S.A. envíe periódicamente y que se relacionen o no con el Programa Viajero Frecuente Premium.

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, por inscribirse al programa o por fechas especiales.

Los titulares del Programa Viajero Frecuente Premium tendrán la opción de acumular kilómetros dobles cuando adquieren cualquier paquete de los Planes Turísticos diseñados por la Agencia de Viajes Operadora BERLINASTUR S.A., en las épocas del año en que el Programa Viajero Frecuente Premium 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 premium entre las cuentas del Programa Viajero Frecuente Premium. Para efectos de solicitar la redención, no podrán sumarse kilómetros premium de diferentes cuentas del Programa Viajero Frecuente.

Será responsabilidad del titular mantener sus datos personales (domicilio, teléfono, correo electrónico, y demás datos necesarios) actualizados en la base de datos del programa, para lo cual puede comunicarse al PBX (571) 7435050 opción 2, Call Center en los números celulares 318 3545454, 318 6665544 o enviar un correo a informacion@berlinasdelfonce.com, callcenter@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.

REDENCIÓN DE KILÓMETROS PREMIUM

La redención de kilómetros premium acumulados en la cuenta, podrá realizarse personalmente, con 24 horas de anticipación en los puntos de canje autorizados de las diferentes ciudades de cobertura de la empresa o en la sede administrativa de BERLINASTUR S.A. Presentando su documento de identidad, diligenciando el formato "Solicitud de beneficios", indicando la ruta y fecha a utilizar o premio y los datos del viajero (nombre completo y número de documento de identidad).

Para el Programa Viajero Frecuente Premium del *Servicio Especial*, los tiquetes Premium deberán ser solicitados directamente por el titular, en ningún caso se podrá ceder el tiquete a un tercero.

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

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 BERLINASTUR S.A.,

La solicitud de un beneficio implica la autorización implícita del titular y de su beneficiario en favor de BERLINASTUR S.A. 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 BERLINASTUR S.A. determine, sin derecho a compensación alguna, por el plazo de dos (2) años contados a partir de la solicitud del Beneficio.

Los beneficios deberán ser solicitados directamente por el titular, sin embargo el titular podrá realizar una carta de autorización dando poder a una tercera persona para ceder los beneficios a favor del titular. Tramite que debe gestionarse con presencia del titular y la persona a quien cede el beneficio. La carta debe incluir requisitos básicos como: datos del titular, copia del documento de identificación del titular y de quien realizará el trámite. 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 Premium.

La fecha y/o la hora de los tiquetes premium 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.

La vigencia de los tiquetes premium es de un (1) mes, contados a partir de su expedición. Luego de ésta fecha, si el tiquete 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, de viernes a lunes festivos no se redimirán tiquetes.

En *Servicio Especial* 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 tiquete premium y el titular podrá hacer solo una (1) redención por día.

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

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

No se aceptan cambios de destino o ruta.

Servicio Berlinave Plus primer piso no aplica el beneficio para redención de kilómetros.

VIGENCIA

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

BERLINASTUR S.A. se reserva el derecho de cambiar, concluir o suspender el Programa en cualquier momento; sin embargo, la empresa hará todo lo posible por comunicar dicha información previamente a los Titulares, por medio de la página de Internet www.berlinasdelfonce.com o publicación en las carteleras de las oficinas, taquillas, agencias y puntos de venta adscritos, y con una anticipación prudente a la conclusión del Programa, a fin de que puedan utilizar los kilómetros Premium acumulados.

En caso que BERLINASTUR S.A. dé por terminado el Programa Viajero Frecuente Premium, tendrán los titulares un periodo de sesenta (60) días hábiles para hacer efectivos los tiquetes premium que estén pendientes por reclamar a esta fecha.

Durante dicho plazo los titulares tendrán derecho a cambiar sus kilómetros premium 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 premium y toda obligación asumida por BERLINASTUR S.A. bajo estos Términos, Bases y Condiciones

GENERALIDADES

El Programa Viajero Frecuente Premium, no implica la existencia de un convenio de ninguna naturaleza entre BERLINASTUR 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.

BERLINASTUR S.A. 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 BERLINASTUR S.A. 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, o comunicándose al PBX (571) 7435050 opción 2, Call Center en los números celulares 318 3545454 ó 318 6665544, o a través del correo electrónico informacion@

berlinasdelfonce.com, brindando el número de su ticket y en caso de no saberlo, el número de su viaje y puesto.

Las cuentas de los titulares premium que alteren tickets 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.

BERLINASTUR S.A. 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.

BERLINASTUR S.A. 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, BERLINASTUR S.A. 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 BERLINASTUR S.A. 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 BERLINASTUR S.A.

COMPRA DE KILÓMETROS PREMIUM

El titular deberá tener como mínimo el 80% del total de kilómetros requeridos para el canje de tickets Premium, este no aplica para Servicio Especial.

El costo de cada Kilómetro Premium corresponde al valor que actualice BERLINASTUR S.A. en su página Web o por cualquier medio. Este valor puede ser modificado en cualquier momento y será comunicado a través de canales de comunicación de la empresa.

Permite a los titulares que no han logrado acumular el kilometraje requerido para realizar la redención por un ticket Premium, comprar los kilómetros Premium faltantes. Dicha compra se podrá realizar cuando se cuente con un mínimo de 80% de los kilómetros requeridos para la redención y de acuerdo a la tabla de Beneficios. *No aplica para Servicio Especial.*

PUNTOS AUTORIZADOS

BOGOTÁ

Oficina principal

Carrera 68 D No.15-15
PBX: 7435050 Ext: 1402

Terminal de Transportes

Calle 22C No 68F – 99. Modulo 3
Teléfonos: (571) 743 5050 Ext. 1415-1416
Celular: 315 6020522

Oficina 172

Calle 172 No. 22 A 96
Teléfono: (571) 672 2671
Celular: 315 6020529

BUCARAMANGA

Terminal de Transportes

Km 2 Vía Girón. Modulo. 4. Local: 601 Oficina: 701
Teléfonos: (7) 6370700 - (7) 6371649
Celular: 315 6022718 - 315 6183797

Oficina Centro

Calle 53 No. 20-40 Concordia.
Teléfono: (7) 6304036 - (7) 6421331
Celular: 316 4674321

Piedecuesta

Calle 4 No. 14 – 08
Teléfono: (7) 6551373
Celular: 316 4734957

PAMPLONA

Terminal de Transportes

Local 5. Carrera 9 No. 3-120
Teléfono: 7244314
Celular: 316 4734955

CÚCUTA

Central de Transportes

Avenida 7 No. 1-50 Muelle Oficina 2
Teléfono: (7) 5727869
Celular: 315 6784880

Estación privada La Redoma

Avenida 7 No. 0-05. Barrio el Salado-Redoma vía al Aeropuerto

Teléfono: (7) 5875105 - (7) 5875018

Celular: 315 6022683

Los Patios

Km 9 Vía Pamplona

Barrio Pizareal

Teléfono (7) 5802607

Celular: 315 6784881

BARRANQUILLA

Terminal de Transportes

Km 1.5 prolongación Av. Murillo

Teléfono: (5) 323 0033 – (5) 3230021 Ext 104 - (5) 3230025 Ext 104

Celular: 318 3414141 - 315 6022763 - 315 7167911

Oficina la 93

Calle 93 No. 46 -136/152

Teléfono: (5) 3850030

Celular: 318 3545454 - 317 6382363

Oficina La 43

Cra 43 No. 74 - 133

Teléfonos: (5) 3563596 - (5) 3691914 (5) 3691868

Celular: 318 3969696 - 315 2488860

Simón Bolívar

Calle 19 No. 4B-35

Celular: 318 3728015

SANTA MARTA

Central de Transportes

Calle 41 No 31-17 Taquilla 106

Teléfono: (5) 4302027

Celular: 315 7167909

Rodadero 1

Carrera. 3 No. 8-69

Teléfonos: (5) 4351718

Celular: 315 6022459

Rodadero 2

Carrera 3 No. 11-26

Teléfono: (5) 4351718

Celular: 316 4196696

Carrera 18

Carrera 18 No. 23-04
Teléfono: (5) 4351718
Celular: 318 7434343

CARTAGENA

Terminal de Transportes

Carrera 95 No. 54-153
Teléfonos: (5) 6631999
Celular: 318 7350592

Marbella

Calle 46C No. 3-80
Teléfono: (5) 6930006
Celular: 318 7242424

www.berlinasdelfonce.com

PBX (571) 7435050 Opción 2 • Call Center 318 3545454 - 318 6665544 • informacion@berlinasdelfonce.com

Síguenos:  *Berlinas Del Fonce*  *@Berlinasdelfonc*