

# REGLAMENTO VIAJERO GAVIOTA



## 1. Términos y condiciones de afiliación

El programa VIAJERO GAVIOTA (en adelante VIAJERO GAVIOTA) es un medio de relacionamiento, promoción y fidelización de los clientes, por medio del cual, estos acceden a la acumulación y redención de kilómetros que se realizan en los diferentes agencias y puntos de venta de las empresas aliadas.

Los kilómetros acumulados serán el 10% de los kilómetros del trayecto realizado. Ejemplo: Si el cliente compra un trayecto que tiene 1.000 kilómetros, acumula el 10% de estos, es decir 100 km. Los kilómetros acumulados podrán ser redimidos por tickets de VIAJERO GAVIOTA, además permitirá a sus afiliados la posibilidad de participar en los eventos especiales realizados por VIAJERO GAVIOTA durante todo el año y obtener beneficios adicionales conforme a las condiciones estipuladas en el presente documento.

Al inscribirse en el programa, el cliente está autorizando de manera libre, previa, voluntaria, expresa y debidamente informada a VIAJERO GAVIOTA para recolectar, registrar, procesar, difundir, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos o información parcial suministrada al momento de registro, así como para transferir dichos datos o información parcial o total a sus comercios y empresas aliadas, con el fin de poder ofrecer sus productos y servicios a sus clientes de una manera más personalizada y directa, utilizando la información que de forma voluntaria se suministró al momento del registro.

VIAJERO GAVIOTA declara que protege los datos suministrados por sus clientes en virtud de lo dispuesto en la normatividad regulatoria del derecho al HABEAS DATA e informa a los clientes que hacen parte del programa VIAJERO GAVIOTA, que le asisten los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Revocar la autorización y solicitar la eliminación de algún dato cuando considere
- Modificar la autorización otorgada.
- Ser informado acerca del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere.

Los diferentes medios por los cuales se puede hacer valer los anteriores derechos son:

- Línea de servicio al cliente 018000518001; #502.
- Módulo de atención al cliente en las agencias de venta.
- Página web [www.expresobrasilia.com](http://www.expresobrasilia.com)
- Correo electrónico [servicioalcliente@expresobrasilia.com.co](mailto:servicioalcliente@expresobrasilia.com.co)

## 2. Quiénes pueden participar en el programa VIAJERO GAVIOTA

Podrán participar en el programa y pertenecer al programa VIAJERO GAVIOTA todas las personas naturales mayores de edad, que se inscriban en el módulo de atención al cliente de los kilómetros de venta o por cualquier otro medio que VIAJERO GAVIOTA habilite de manera temporal o permanente cuando lo disponga de acuerdo a su calendario de actividades comerciales o de mercadeo.

- El programa de VIAJERO GAVIOTA no aplicará para ventas a mayoristas, personas jurídicas, sistema de compras multiniveles y ventas institucionales.



## 3. Ventajas del VIAJERO GAVIOTA

EL programa VIAJERO GAVIOTA otorgará a sus afiliados la ventaja de participar en eventos, promociones especiales y obtener beneficios adicionales, que serán anunciados a los clientes con la debida anticipación a través de los medios que VIAJERO GAVIOTA considere más eficaces. Los clientes que participen en los eventos especiales estarán sujetos a este reglamento, además de la acumulación de kilómetros, para la redención de los tiquetes autorizados por VIAJERO GAVIOTA.

Empresas y servicios aliados:

- Expreso Brasilia S.A.
- Unitransco S.A.

## 4. Mecanismos para la acumulación de kilómetros

- Los afiliados a VIAJERO GAVIOTA acumulan kilómetros por los viajes que realicen a través de las empresas aliadas.
- Se acumularán Kilómetros por cada compra efectuada, cualquier que sea el medio de pago utilizado (efectivo, tarjeta de crédito, débito, etc.). No aplica para las rutas en el caso que VIAJERO GAVIOTA excluya del programa.

- VIAJERO GAVIOTA se reserva el derecho de aplicar cualquier factor de corrección que considere oportuno, para modificar los kilómetros correspondientes a la compra de determinados productos (pasajes – giros – mensajería y carga), en función al medio y la forma de pago utilizada, o por cualquier otra razón comercial o promocional que VIAJERO GAVIOTA decida implementar.
- VIAJERO GAVIOTA es personal e intransferible y sólo puede ser utilizada por la persona inscrita en el programa. Para la redención de kilómetros y reclamación de premios el afiliado al programa debe presentar su cedula de ciudadanía, y entregar la fotocopia de la misma.
- Cualquier reclamo acerca del estado de la cuenta deberá presentarse dentro de los 6 meses siguientes a la transacción llamando a nuestra Línea Amable 01 8000 51 8001
- El afiliado al programa VIAJERO GAVIOTA podrá realizar redención de tiquete para beneficiar a otra persona, siempre y cuando sea el titular quien se presente a realizar la redención, en este caso deberá entregar copias de las cedulas del titular de los kilómetros y del viajero.
- Los kilómetros acumulados de VIAJERO GAVIOTA serán canjeables únicamente por tiquetes, artículos y/o beneficios adicionales que se encuentren vigentes para el programa VIAJERO GAVIOTA. En ningún caso los kilómetros serán canjeables por dinero en efectivo.
- Para que pueda realizarse la acumulación de kilómetros, el auxiliar de venta durante la transacción solicitará a al afiliado su número de cedula, con el cual se identifica en el programa. En caso de que el cliente no esté inscrito en el programa, el auxiliar de venta podrá realizar la inscripción o invitarlo a realizarlo a través de la página web y/o Contact Center donde podrá afiliarse y le explicaran los beneficios que recibirá por pertenecer al programa y le darán a conocer el presente reglamento.
- Para la acreditación de kilómetros, se deberá digitar la cedula del afiliado en el sistema de venta al ingresar los datos del pasajero.
- Al realizar la afiliación el cliente recibirá 200 kilómetros gratis de bienvenida al programa.
- Se tendrán en cuenta los kilómetros de viajes realizados hasta 30 días antes de la afiliación al programa.
- El total de kilómetros acumulados con corte al último día de compra aparecerá en el tiquete, siempre y cuando se haya identificado como afiliado al programa VIAJERO GAVIOTA durante la transacción de compra
- El cliente podrá acumular kilómetros con la presentación de su documento de identificación al momento de la compra. Si el cliente realiza la compra a través de la Línea Amable 01 8000 51 8001 deberá informar su número de identificación para que se puedan cargar los kilómetros.

- El cliente podrá consultar la cantidad de kilómetros que tienen acumulados en nuestra Línea Amable VIAJERO GAVIOTA 01 8000 51 8001, agencias de empresas aliadas, puntos en almacenes de cadena a nivel nacional, expresobrasilia.com y unitransco.com
- No se acumularán kilómetros por viajes realizados con tiquetes redimidos
- Los tiquetes con orígenes internacionales no acumulan ni redimen tiquetes.
- Los kilómetros acumulados o redimidos por campañas especificarán la vigencia de los mismos.

## 5. Período en el que se puede acumular kilómetros y vencimiento de los mismos

- Se acumularán kilómetros a partir del momento en que el cliente sea afiliado al programa de VIAJERO GAVIOTA y se identifique como tal en el momento de la compra de tiquetes.
- Los kilómetros serán acumulados y cargados al afiliado en las 48 horas siguiente después de realizado el viaje
- Los kilómetros que cada cliente acumule tendrán una vigencia de doce (12) meses. Por ejemplo, los kilómetros que se acumulen el 1 de agosto de 2.015 vencerán el 1 de agosto de 2.016. El afiliado deberá redimir sus kilómetros dentro de este período, de lo contrario se vencerán y eliminarán los kilómetros de su acumulado total.
- Los reclamos por diferencias de kilómetros deben ser radicados en la línea de atención al Cliente 018000-51-8001

## 6. Redención de kilómetros

- Para realizar la primera redención el cliente deberá acumular 500 kilómetros (se incluyen los kilómetros de bienvenida al programa).
- Para redimir los kilómetros por tiquetes, el cliente deberá tener el 100% de los kilómetros del trayecto que desea realizar.
- La redención de kilómetros solo podrá ser realizada por el afiliado VIAJERO GAVIOTA presentando su documento de identidad.
- Cada vez que el cliente redima kilómetros por tiquetes, se le descontarán de su cuenta los kilómetros redimidos correspondientes.
- Las tasas, impuestos o recargos fiscales de cualquier tipo, actuales o futuros que pudieran gravar alguno de los artículos, estarán a cargo exclusivo del cliente.
- VIAJERO GAVIOTA se reserva el derecho de modificar la disponibilidad de tiquetes, artículos y/o beneficios adicionales en forma total o parcial, en cualquier momento, sin necesidad de ser anunciado.

- Los tiquetes y/o beneficios que se entregarán corresponderán a los vigentes en el momento de redimir los kilómetros, VIAJERO GAVIOTA podrá eliminar los artículos del plan de beneficios sin previa notificación.
- VIAJERO GAVIOTA no estará obligado a publicar el plan de beneficios con periodicidad definida.
- El programa de kilómetros podrá ser suspendido unilateralmente por VIAJERO GAVIOTA debido a hechos originados en caso fortuito o de fuerza mayor sin necesidad de notificación previa a los afiliados al programa.
- El afiliado que sea premiado en eventos y/o promociones VIAJERO GAVIOTA autoriza a VIAJERO GAVIOTA a difundir y/o publicar sus nombres y/o divulgar sus imágenes filmadas y/o fotografiadas en los medios y en la forma que lo considere conveniente, sin lugar a ningún tipo de compensación y sin que sea necesaria otra autorización adicional.
- Para ciertos premios como por ejemplo tiquetes u otras ofertas especiales aplican procedimientos diferentes y serán comunicados una vez sean ofertados.
- Todos los tiquetes para redención estarán sujetos a disponibilidad, no asumiendo ningún tipo de responsabilidad por la indisponibilidad de los mismos.
- Para asegurar la disponibilidad de tiquetes con redención el cliente deberá canjear sus kilómetros acumulados mínimo 24 horas antes de la fecha de viaje a través de los medios autorizados de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Para la redención de kilómetros, el cliente debe hacer entrega de la fotocopia de su documento de identidad; si con la redención se beneficiará a un tercero, el cliente deberá entregar fotocopia del documento de identidad tanto de quien redime como de quien viajará.

## 7. Cambio de tiquetes

- Los tiquetes producto de redenciones tienen una vigencia de (48) horas posterior a la fecha de viaje.
- No están sujetos a cambio ni a reembolso de kilómetros. Por lo tanto, el cliente deberá utilizar el tiquete producto de la redención en la fecha y hora estipulada

## 8. Consideraciones generales

- Las solicitudes de inscripción al programa son propiedad de VIAJERO GAVIOTA.

- VIAJERO GAVIOTA se reserva el derecho de verificar la veracidad de los kilómetros acumulados y/o compras y en cualquier momento podrá anular los kilómetros o los VIAJERO GAVIOTA si considera que hubo fraude en las transacciones o incumplimiento del reglamento.
- La participación en el programa VIAJERO GAVIOTA implica la aceptación de todas las condiciones establecidas en el presente reglamento y en el Manual de Tratamiento y Protección de Datos, las que se interpretarán conocidas por el cliente, en el momento del ingreso al programa.

