TÉRMINOS Y CONDICIONES

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN VIAJERO GAVIOTA

1. ¿QUÉ ES VIAJERO GAVIOTA?

Viajero Gaviota es el programa de fidelización de clientes diseñado como un medio de relacionamiento, promoción y fidelización, mediante el cual los afiliados pueden **acumular puntos por la compra y uso de tiquetes** y **redimirlos total o parcialmente** por beneficios asociados a viajes, de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones.

El programa Viajero Gaviota reemplaza el esquema anterior de acumulación por kilómetros y opera bajo un **sistema de puntos**, el cual se rige por las condiciones aquí establecidas.

Vigilado SuperTransporte

2. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE AFILIACIÓN

2.1. La afiliación al programa Viajero Gaviota es **gratuita** y voluntaria.

2.2. Para afiliarse, el cliente deberá:

- Registrarse a través del **Portal Viajero Gaviota** o por los medios que la Empresa disponga.
- Suministrar información personal veraz, completa y actualizada.

2.3. Al registrarse en el programa, el cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado la totalidad de estos Términos y Condiciones.

2.4. La afiliación es personal e intransferible. Cada cliente podrá tener **una sola cuenta** en el programa.

2.5. Los puntos serán acumulados conforme a la regla general de acumulación definida en el numeral 7.3 del presente documento. Ejemplo: Si el cliente compra un trayecto que tiene valor de $160.000 COP, acumula 160 puntos.

2.6. Los puntos acumulados podrán ser redimidos por tiquetes 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

3. AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES – HABEAS DATA

3.1. Al inscribirse en el programa, el cliente autoriza de manera libre, previa, expresa e informada a VIAJERO GAVIOTA para recolectar, almacenar, procesar, actualizar y disponer de sus datos personales para la administración del programa, así como para transferirlos a las empresas aliadas indicadas en el numeral 6.2 (Expreso Brasilia S.A. y Unitransco S.A.) y aquellas que se incorporen posteriormente, las cuales serán publicadas y actualizadas en el Portal Viajero Gaviota.

El cliente podrá en cualquier momento revocar la autorización de tratamiento de datos, o excluirse de las comunicaciones comerciales por WhatsApp, SMS, correo electrónico o cualquier otro canal, a través del Portal Viajero Gaviota, la Línea Amable o el correo servicioalcliente@expresobrasilia.com, sin que ello afecte su permanencia en el programa.

Las solicitudes de exclusión de comunicaciones comerciales se harán efectivas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de exclusión de comunicaciones comerciales se harán efectivas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Las solicitudes relacionadas con el ejercicio de los derechos de conocer, actualizar, rectificar o revocar el tratamiento de datos personales (consultas y reclamos en materia de habeas data) serán atendidas dentro de los plazos legales de quince (15) días hábiles, prorrogables por ocho (8) días hábiles adicionales cuando no sea posible atenderla dentro de dicho término, informando al cliente los motivos de la demora.

Vigilado SuperTransporte

3.2. 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 les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere.

3.3. Los datos serán utilizados para:

- La administración del programa Viajero Gaviota.
- La comunicación de beneficios, campañas y promociones, mediante correo electrónico, SMS, WhatsApp, notificaciones digitales, redes sociales y demás canales autorizados por el cliente.
- La personalización de ofertas y servicios.
- El cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

3.4. El cliente podrá ejercer sus derechos a través de los canales oficiales de atención.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN

4.1. El **Portal Viajero Gaviota** será el **canal oficial y exclusivo** para la consulta de puntos, redención de beneficios, gestión de cuenta y compras con puntos.

4.2. Los canales de atención habilitados para orientación, soporte y consultas generales relacionadas con el programa Viajero Gaviota son los siguientes:

- Línea de atención al cliente 018000518001 ó 320 502 0000
- Correo electrónico servicioalcliente@expresobrasilia.com
- Portal Viajero Gaviota y www.expresobrasilia.com
- Agencias y puntos de venta autorizados.

5. ¿QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR EN EL PROGRAMA?

5.1. Podrán participar en el programa todas las personas naturales mayores de edad que se encuentren debidamente registradas a través del Portal Viajero Gaviota o por los medios que VIAJERO GAVIOTA habilite de manera temporal o permanente cuando lo disponga de acuerdo con su calendario de actividades comerciales o de mercadeo.

5.2. El programa **no aplica** para:

- Personas jurídicas.
- Ventas corporativas, mayoristas o institucionales.
- Ventas realizadas bajo convenios especiales no autorizados para acumulación.

Vigilado SuperTransporte

6. VENTAJAS DE VIAJERO GAVIOTA

6.1. Los clientes afiliados al programa podrán acceder, entre otros, a los siguientes beneficios:

- Acumulación de puntos por la compra de tiquetes.
- Redención de puntos total o parcial para viajes.
- Acceso a campañas, promociones y retos exclusivos.
- Consulta y gestión de su cuenta a través del Portal Viajero Gaviota.

6.2. Empresas Aliadas del programa

El programa Viajero Gaviota permite la acumulación y redención de puntos en los servicios de transporte prestados por las siguientes Empresas Aliadas:

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

VIAJERO GAVIOTA podrá incorporar nuevas Empresas Aliadas o retirar alguna de las existentes. El listado vigente y actualizado de Empresas Aliadas estará siempre disponible y visible en el Portal Viajero Gaviota, así como en los demás canales oficiales de atención señalados en el numeral 4.

La incorporación o retiro de una Empresa Aliada será informado a los afiliados con al menos treinta (30) días calendario de anticipación cuando dicho cambio afecte de manera sustancial la posibilidad de acumular o redimir puntos previamente adquiridos.

6.3. Los beneficios pueden variar según disponibilidad, campañas vigentes, políticas internas del programa y 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 puntos, para la redención de los tiquetes autorizados por VIAJERO GAVIOTA.

7. DEFINICIONES

7.1. Punto Viajero Gaviota

Unidad de fidelización utilizada dentro del programa para acumular y redimir beneficios. Los puntos no constituyen dinero ni tienen equivalencia monetaria directa fuera del programa.

7.2. Portal Viajero Gaviota

Canal digital oficial habilitado para la administración de la cuenta del afiliado, consulta de puntos y redención de beneficios.

7.3. Afiliado

Persona natural registrada y activa en el programa.

8. MECANISMO DE ACUMULACIÓN DE PUNTOS

8.1. Los afiliados a VIAJERO GAVIOTA acumulan puntos por el valor pagado en los viajes que realicen a través de las empresas aliadas.

8.2. Los puntos se acumulan únicamente por la compra de tiquetes **efectivamente viajados**.

8.3. En los casos de **redención parcial**, el afiliado acumulará puntos únicamente sobre el **valor efectivamente pagado en dinero** como excedente, aplicando la regla general de acumulación vigente.

8.4. Regla general de acumulación:

Por cada **$1.000 pesos colombianos (COP)** pagados en el valor base del tiquete, el cliente acumula **1 punto Viajero Gaviota**.

8.5. No generan acumulación de puntos:

- Impuestos, tasas o contribuciones.
- Servicios adicionales.
- Tiquetes redimidos en su totalidad con puntos.

- Tiquetes cancelados o no utilizados.
- Tiquetes con origen internacional.

8.6. Los puntos serán acreditados en la cuenta del cliente **hasta 48 horas después de finalizado el viaje**.

8.7. La Empresa podrá **otorgar puntos adicionales** por campañas especiales, retos, promociones, compras en canales específicos o comportamientos definidos, los cuales estarán sujetos a condiciones particulares.

8.8. Se acumularán puntos por cada compra efectuada, cualquiera 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.

8.9. VIAJERO GAVIOTA podrá aplicar factores de corrección a la acumulación de puntos, únicamente en los siguientes casos:

(i) Errores técnicos o de sistema: la corrección podrá aplicarse de manera inmediata, sin necesidad de aviso previo, con el fin de restablecer el correcto funcionamiento del programa.

(ii) Campañas o promociones con condiciones especiales: la corrección aplicará conforme a las condiciones particulares informadas al afiliado desde el momento de lanzamiento de la respectiva campaña o promoción.

(iii) Diferenciación según el medio o la forma de pago utilizada: VIAJERO GAVIOTA podrá establecer factores de acumulación distintos según el medio de pago (efectivo, tarjeta débito, tarjeta crédito, entre otros) o el canal de compra, por razones comerciales u operativas.

(iv) Cambios en la regla general de acumulación: cualquier modificación a la regla general definida en el numeral 8.4 será comunicada con al menos treinta (30) días calendario de anticipación a través de los canales oficiales.

En todos los casos, las modificaciones aplicarán únicamente hacia el futuro, sin afectar los puntos ya acumulados por el afiliado con anterioridad a la entrada en vigor del respectivo cambio.

8.10. VIAJERO GAVIOTA es **personal e intransferible** y sólo puede ser utilizada por la persona inscrita en el programa. Para reclamación al programa el afiliado debe presentar un documento de identidad válido o fotocopia de este cuando sea requerido para procesos de verificación.

8.11. Deberá presentarse dentro de los seis (6) meses siguientes a la transacción, a través de la Línea Amable 01 8000 51 8001 ó 320 502 0000 o el correo servicioalcliente@expresobrasilia.com, canales que tendrán igual validez para efectos de radicación y trazabilidad del reclamo.

Vigilado SuperTransporte

8.12. El afiliado al programa VIAJERO GAVIOTA podrá **realizar redención de tiquete para beneficiar a otra persona**, siempre y cuando sea el titular quien realice la redención.

8.13. Los puntos 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 puntos serán canjeables por dinero en efectivo.**

8.14. El **cliente podrá consultar la cantidad de puntos** que tiene acumulados directamente en el Portal Viajero Gaviota o a través en nuestra Línea Amable VIAJERO GAVIOTA 01 8000 51 8001 ó 320 502 0000.

8.15. Los puntos acumulados o redimidos por campañas especificarán la vigencia de estos.

Vigilado SuperTransporte

9. VIGENCIA Y VENCIMIENTO DE LOS PUNTOS

9.1. Se acumularán puntos 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.

9.2. Los puntos Viajero Gaviota tendrán una vigencia de **doce (12) meses**, contados a partir de la fecha de acreditación en la cuenta del cliente. El afiliado deberá redimir sus puntos dentro de este período, de lo contrario se vencerán y eliminarán los puntos de su acumulado total. El vencimiento operará bajo el criterio FIFO (First In, First Out), venciendo primero los puntos más antiguos.

9.3. Los puntos no redimidos dentro del periodo de vigencia **vencerán automáticamente**, sin lugar a compensación o reclamación.

9.4. La Empresa podrá modificar la vigencia de los puntos hacia el futuro, informándolo con al menos treinta (30) días calendario de anticipación por sus canales oficiales. Dicha modificación no afectará la vigencia ya adquirida por los puntos acumulados con anterioridad al cambio, los cuales conservarán el plazo vigente al momento de su acreditación.

10. REDENCIÓN DE PUNTOS

10.1. Los puntos podrán ser redimidos **total o parcialmente** para la compra de tiquetes, **exclusivamente a través del Portal Viajero Gaviota,** no estando habilitada en taquillas, agencias, módulos físicos ni líneas telefónicas.

10.2. Primera redención de puntos
La primera redención realizada por un afiliado deberá efectuarse con un mínimo de 400 puntos Viajero Gaviota. Una vez realizada esta primera redención, el afiliado podrá efectuar redenciones parciales o totales de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente reglamento y la disponibilidad de puntos en su cuenta. Teniendo en cuenta la equivalencia definida en el numeral

10.5, los 400 puntos corresponden a un valor de redención equivalente a $40.000 COP.

10.3. Modalidades de redención:

- **Redención parcial**: el cliente utiliza puntos como parte de pago y completa el valor restante en dinero.
- **Redención total**: el cliente paga el valor base del tiquete únicamente con puntos.

10.4. La redención de puntos:

- Está sujeta a disponibilidad de rutas, fechas y horarios.
- No cubre impuestos, tasas ni cargos adicionales, los cuales deberán ser pagados en dinero.

10.5. El valor en puntos requerido para redimir un tiquete se determinará conforme a un sistema dinámico de disponibilidad, y podrá variar según fecha, ruta, anticipación de compra, temporada, demanda y condiciones comerciales vigentes. El Portal Viajero Gaviota mostrará de forma clara y previa a la confirmación de la redención el número exacto de puntos requerido, de manera que el afiliado conozca dicho valor antes de tomar la decisión de redimir.

Vigilado SuperTransporte



10.6. **Los puntos no son** transferibles, no son canjeables por dinero y no generan intereses.

10.7. La redención de puntos solo podrá ser realizada por el afiliado a VIAJERO GAVIOTA a través del portal iniciando sesión con su usuario y contraseña.

10.8. Cada vez que el cliente redima puntos por tiquetes, **se le descontarán de su cuenta** los puntos redimidos correspondientes.

10.9. VIAJERO GAVIOTA podrá modificar o eliminar la disponibilidad de tiquetes, artículos y/o beneficios adicionales conforme a sus políticas comerciales. Cuando dicha modificación afecte beneficios o promociones ya publicados y vigentes, se informará a los afiliados con al menos quince (15) días calendario de anticipación a través de los canales oficiales, salvo en casos de caso fortuito, fuerza mayor o disposición legal o regulatoria que exija su aplicación inmediata.

10.10. Los beneficios en proceso de redención ya confirmados por el afiliado no podrán ser eliminados unilateralmente por la Empresa.

10.11. VIAJERO GAVIOTA publicará y mantendrá actualizado en el Portal el catálogo vigente de tiquetes y beneficios disponibles para redención, sin perjuicio de que dicho catálogo pueda ajustarse conforme al numeral 10.8.

Vigilado SuperTransporte

10.12. El programa de puntos **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.

10.13 El afiliado que resulte premiado en eventos y/o promociones podrá ser invitado a autorizar, mediante documento específico entregado al momento de la premiación, la difusión de su nombre e imagen en los medios que la Empresa considere pertinentes, sin compensación adicional. Dicha autorización será independiente de la aceptación de estos Términos y Condiciones y el afiliado podrá negarse a otorgarla sin que ello afecte la entrega del premio.

10.14. Para ciertos premios como por ejemplo tiquetes u otras ofertas especiales **aplican procedimientos diferentes** y serán comunicados una vez sean ofertados.

10.15. Todos los tiquetes para redención estarán sujetos a disponibilidad, no asumiendo ningún tipo de responsabilidad por la indisponibilidad de estos.

10.16. Se recomienda realizar la redención con al menos 24 horas de anticipación. La disponibilidad de cupos para redención dependerá de la oferta de puestos en la línea seleccionada al momento de la solicitud.

10.17. La redención de puntos no generará acumulación de nuevos puntos, salvo en los casos de **redención parcial**, en los cuales únicamente el valor pagado en dinero será tenido en cuenta para efectos de acumulación.

11. CAMBIO DE TIQUETES REDIMIDOS

11.1. **Los tiquetes producto de una redención total únicamente podrán ser objeto de cambio** de fecha y/u hora de viaje (**reprogramación**). La solicitud deberá realizarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la fecha y hora originalmente programadas para el viaje. Estos tiquetes no estarán sujetos a ningún otro tipo de modificación, por lo que el cliente deberá utilizarlos conforme a las condiciones inicialmente seleccionadas.

11.2. **Para los tiquetes adquiridos mediante redención parcial, el único cambio permitido** será la **reprogramación** del viaje. Dicha reprogramación no implica la renovación de la vigencia del tiquete ni de las condiciones originalmente aplicables. En consecuencia, cualquier cambio deberá efectuarse dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de compra. Si el nuevo servicio seleccionado corresponde a una tarifa superior o presenta una diferencia tarifaria respecto del

servicio originalmente adquirido, el pasajero deberá asumir el valor excedente correspondiente. En ningún caso habrá lugar a devolución de dinero por diferencias tarifarias a favor del pasajero.

Vigilado SuperTransporte

11.3. Los tiquetes adquiridos mediante redención total o parcial no podrán ser objeto de **cambio de ruta ni de cambio de titular.**

11.4. La Empresa podrá implementar soluciones operativas razonables ante contingencias ajenas a su control o derivadas de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo cambios de horario, sustitución de vehículo o transbordos, con el fin de garantizar la continuidad del servicio. Estas medidas no constituirán incumplimiento contractual, salvo que la contingencia sea consecuencia directa de negligencia comprobada de la Empresa.

12. DEVOLUCIONES

12.1. El pasajero podrá solicitar la reversión de los puntos utilizados en la adquisición de un tiquete producto de una redención total, siempre que la compra haya sido realizada a través del Portal Viajero Gaviota y que la solicitud se presente dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la compra del tiquete, y siempre que el despacho del vehículo no se encuentre cerrado, en concordancia con el plazo previsto en el numeral 12.3 para la redención parcial.

12.2. En caso de no prestación del servicio por causas atribuibles al transportador, se procederá a la **devolución de los valores pagados** por el tiquete y a la reversión de los puntos redimidos, previa solicitud realizada a través de los canales autorizados de atención de Viajero Gaviota.

12.3. El pasajero podrá solicitar el **reembolso del valor pagado** correspondiente a un tiquete adquirido mediante **redención parcial**, siempre que:

a) La compra haya sido realizada a través del Portal Viajero Gaviota.

b) La solicitud se presente dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha de compra.

c) El despacho del vehículo no se encuentre cerrado.

El **derecho de retracto** no procederá cuando la prestación del servicio de transporte deba ejecutarse antes de los cinco (5) días siguientes a la compra. En estos casos, el usuario podrá solicitar la reprogramación del viaje de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente reglamento.

Una vez cerrado el despacho del vehículo, no habrá lugar a devolución, reembolso ni reprogramación del servicio.

12.4. **No habrá lugar a devolución** de dinero ni reversión de puntos cuando el pasajero se presente con posterioridad a la hora límite establecida para el abordaje o una vez cerrado el despacho del vehículo. Para los servicios internacionales no aplicará la reprogramación del viaje, salvo disposición expresa en contrario por parte de la Empresa.

Vigilado SuperTransporte

13. CONSIDERACIONES GENERALES

13.1. VIAJERO GAVIOTA se reserva el derecho de:

a) En caso de cancelación definitiva del programa Viajero Gaviota, la Empresa otorgará a los afiliados un plazo mínimo de sesenta (60) días calendario, contados desde el anuncio de la cancelación, para redimir los puntos acumulados y vigentes a esa fecha, informando dicho plazo a través de los canales oficiales.

b) Modificar las reglas de acumulación, redención y vigencia de puntos.

c) Ajustar beneficios, categorías, promociones o condiciones operativas del programa.

d) Verificar la autenticidad de las compras y de los puntos acumulados o redimidos.

e) Suspender temporalmente cuentas que presenten indicios razonables de fraude, uso indebido o actividades irregulares, mientras se adelantan las validaciones correspondientes, las cuales no podrán extenderse por más de treinta (30) días hábiles. Durante dicho periodo, el afiliado podrá presentar la explicaciones y soportes que considere pertinentes a través de la Línea Amable o el correo servicioalcliente@expresobrasilia.com.

13.2. **Toda modificación** al programa **será informada** a través de los canales oficiales definidos por VIAJERO GAVIOTA.

13.3. El uso indebido del programa, el fraude, la suplantación de identidad, la manipulación de transacciones, creación de cuentas ficticias, manipulación de transacciones, uso indebido de campañas, compra para acumulación fraudulenta o el suministro de información falsa podrán dar

lugar a la **suspensión o cancelación** definitiva de la cuenta y a la pérdida de los puntos acumulados, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

13.4. En caso de detectarse registros duplicados a nombre de un mismo afiliado, Viajero Gaviota podrá consolidar, suspender o cancelar las cuentas involucradas según corresponda.

13.5. VIAJERO GAVIOTA podrá definir, **habilitar, modificar o restringir los canales** autorizados para la realización de operaciones relacionadas con el programa, priorizando el Portal Viajero Gaviota como canal principal para garantizar la trazabilidad, seguridad y adecuada administración de las transacciones.

13.6. El programa Viajero Gaviota se regirá por las leyes vigentes de la República de Colombia.

13.7. Los puntos acumulados dentro del programa no constituyen dinero, valores negociables, títulos valores ni derechos patrimoniales independientes y únicamente podrán ser utilizados conforme a las condiciones establecidas en el presente reglamento.

Vigilado SuperTransporte

13.8. Los beneficios, promociones especiales o campañas temporales podrán estar sujetos a condiciones particulares adicionales, las cuales prevalecerán sobre este reglamento en caso de discrepancia para la actividad específica.

14. RESPONSABILIDAD SOBRE CREDENCIALES DE ACCESO

14.1. El afiliado al programa VIAJERO GAVIOTA es el único **responsable** de la custodia, confidencialidad y uso adecuado de su usuario y contraseña de acceso al Portal Viajero Gaviota.

14.2. VIAJERO GAVIOTA **no será responsable por** compras, redenciones, acumulaciones o cualquier otro movimiento realizado utilizando correctamente las credenciales de acceso registradas por el afiliado.

14.3. En caso de sospecha de **uso no autorizado de la cuenta**, el afiliado deberá informar de manera inmediata a través de los canales oficiales de atención. Adicionalmente, podrá realizar el restablecimiento de su contraseña mediante la opción "Olvidé mi contraseña" disponible en el portal.

15. ACEPTACIÓN

15.1. La participación en el programa VIAJERO GAVIOTA implica la **aceptación expresa e integral de las condiciones establecidas en el presente reglamento, así como de las políticas de tratamiento y protección de datos personales vigentes**. Se entenderá que dichas condiciones son conocidas y aceptadas por el cliente desde el momento de su inscripción o utilización de cualquiera de los beneficios del programa.