

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El servicio que brinda **AVENTONVAN.COM** (en adelante **AVENTONVAN.COM**) consiste en la organización de grupos de personas que comparten un mismo interés turístico captados a través de la plataforma de viajes virtual operada por la empresa.

AVENTONVAN.COM cuentan con permisos de Autotransporte Federal en cumplimiento con la Ley de Caminos y Puentes y que han contratado y presentado una póliza de seguro vigente de Responsabilidad Civil en favor de sus operadores y de todos los pasajeros, por lo que al aceptar los presentes términos y condiciones el usuario del servicio, libera de cualquier responsabilidad a **AVENTONVAN.COM**, así como a sus socios y empleados; en el entendido de que cualquier responsabilidad civil será asumida por la aseguradora contratada. Ponemos a su disposición esta información para que pueda tomar una decisión informada al optar por nuestros servicios.

En caso de tener cualquier duda, problema o requerir atención personalizada podrán hacerlo comunicándose vía email info@aventonvan.com

REGISTRO DE USUARIOS

Cada vez que se realiza una reservación a través de nuestro sitio web www.aventonvan.com, queda registrado los datos propietario o responsable de la reserva. No se generará ninguna cuenta de usuario pero si almacenaremos la información.

El propietario de la reserva deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre (sin abreviaturas)
- Apellidos Completos (sin abreviaturas)
- Correo electrónico
- Teléfono de contacto

RESERVACIONES

Las reservaciones se hacen como INVITADOS.

Los pasajeros deberán realizar su reservación solo a través de la plataforma de reservaciones en la página web www.aventonvan.com.mx accediendo al a través de cualquier navegador.

Para poder viajar es necesario contar con una reservación. Las reservaciones son personales, es decir, la persona que viaja **incluyendo los menores de cualquier edad**, debe tener una reservación a su nombre. Si la reservación no está a nombre de quien pretende viajar, no se le permitirá el acceso a la unidad y por ningún motivo se hará reembolso.

Las reservaciones pueden ser individuales o múltiples, significa que se puede hacer una reservación para 1, 2, 3 y hasta 4 personas. En estas últimas reservaciones (grupales) al ser un solo proceso, en caso de requerir algún cambio de fecha o cancelación, se hará en conjunto, no se podrá fraccionar la reservación grupal o múltiple.

Se puede reservar en línea las 24 horas y hasta 1 hora antes de la salida (sujeto a disponibilidad). Las reservaciones pueden ser de viaje sencillo o redondo y están sujetas a disponibilidad ofrecidas desde www.aventonvan.com.

Las reservaciones garantizan su lugar en el vehículo asignado por la empresa prestadora de servicio, por lo que es indispensable reservar para poder viajar. Es importante además, verificar que haya recibido la confirmación de reservación en su correo electrónico o través de un mensaje de whatsapp. La confirmación contiene el nombre, fecha(s) y horario(s) de viaje, así como el punto de encuentro seleccionado, así como y en el caso de un mensaje de whatsapp un boleto digital (imagen). El boleto digital al momento de hacer su check-in o al abordar la unidad. Sin reservación, no será posible realizar el viaje.

La reservación debe estar liquidada antes del viaje programado, en cualquiera de nuestras modalidades de pago. Además, los datos como nombre, apellido, números telefónico y correo electrónico deberá ser real, en caso contrario se cancelará la reservación aun y cuando esté pagada.

Las reservaciones son válidas únicamente para la fecha y hora especificada en su reserva, es importante que revise su reservación, la presente al subir y la conserve hasta el final de su recorrido ya que le da derecho al seguro de viaje.

Los viajes perdidos por no abordar la unidad en la fecha y hora previamente seleccionada, no serán reembolsados. No se podrán realizar cambios a su fecha de, si no viaja perderá el viaje y el pago realizado.

Para usuarios registrados que seleccionen pago en efectivo al abordar, en caso de no presentarse y perder la reservación, autorizan expresamente y sin objeción alguna a **AVENTONVAN.COM** a realizar el cargo correspondiente por el importe equivalente a un viaje sencillo, y por ninguna circunstancia se condonara dicho cargo. En caso de ser redonda su reservación, el regreso será cancelado. La modificación deberá hacerla desde su usuario y a través de la plataforma, teniendo como mínimo 12 horas antes de su viaje programado.

En caso de que no pueda realizar el viaje por responsabilidad de la empresa, dependiendo el caso, se reembolsará su viaje o se le asignará nueva fecha.

Los horarios de atención para asistencia en las reservaciones son de 6:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes. Los sábados de 7:30 am a 2:00 pm y los domingos de 7:30 am a 6:00 pm.

FORMAS DE PAGO

Todas las reservaciones deberán estar pagadas antes de inicio del viaje, en cualquiera de nuestras modalidades de pago. Los pagos deben realizarse de acuerdo con el método que seleccionó al momento de hacer su reservación.

Tenemos cinco métodos de pago que los usuarios pueden elegir para sus viajes, contarán con los siguientes métodos:

- Tarjeta de crédito/débito en línea y a través de enlace de pago proporcionado por el sitio web de AVENTONVAN.COM www.aventonvan.com
- Efectivo al subir. Esta opción es solo para usuarios registrados

PAGO PARA INVITADOS:

Al reservar en línea www.aventonvan.com como invitado, únicamente podrán elegir opciones de prepago.

Se puede pagar en línea con Tarjeta de Crédito/Débito (tarjetas afiliadas) mediante la plataforma **STRIPE** al momento de reservar o través de un enlace de pago a través de un mensaje de WhatsApp. Se puede pagar en tiendas de conveniencia Oxxo.

Al elegir como método de pago en tiendas Oxxo o bancos, se emitirá una referencia de pago, ésta tiene fecha y hora de vencimiento; si se vence el plazo de pago de su referencia y no realizó el pago, automáticamente la reservación se cancelará, los lugares se liberarán y quedarán disponibles en la plataforma para que otro usuario pueda disponer ellos.

COSTO PARA NIÑOS O PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

Manejamos costos diferenciados, por lo que los niños de cualquier edad y personas de la tercera edad deberán tener su reservación, con el costo establecido en viaje sencillo o redondo. Por seguridad deben ocupar un asiento de forma individual.

ABORDAJE Y DESCENSO

Solo se podrá abordar y descender en los puntos de encuentro establecidos por la empresa.

Para abordar, deberá presentarse por lo menos 15 minutos antes del horario seleccionado y estar en el punto de encuentro establecido en su reservación o boleto.

Al abordar, deberá presentar su reservación de viaje o boleto de manera digital. Los horarios de salida no están sujetos a modificación y únicamente se otorgan 5 minutos de tolerancia en espera, al término de este tiempo la unidad hará la salida con los usuarios abordo.

Es importante mencionar que los puntos de encuentro pueden cambiar por situaciones que están fuera de nuestras manos, por lo que en caso de algún cambio se hará el aviso a través de nuestras redes sociales y/o a través de su confirmación de reservación y/o a través de su correo electrónico y/o whatsapp y/o a través de la página web. Esto son los canales de comunicación que la empresa determina para informar.

MODIFICACIONES A LA RESERVACIÓN.

En caso de requerir modificar las fecha(s) de su(s) reservación(es), podrá hacer los cambios necesarios cumpliendo los requisitos, todo esto a través de nuestros datos de contacto como números de teléfono o direcciones de email, dicha modificación a la reservación deberá ser realizada por el responsable principal.

- Haber pagado el 100% de la reservación
- Realizar el depósito o transferencia o pago en línea del 20% del valor de la reserva.
- Haber solicitado el cambio 6 horas antes de la fecha y horario de viaje

En caso de no realizar el viaje, se perderá y por ninguna circunstancia se realizará el reembolso de este. Las reservaciones son intransferibles y por ningún motivo se permitirá vender o traspasar la reservación a un tercero.

CANCELACIONES

Las cancelaciones en las reservaciones aplica exclusivamente para reservaciones que no estén pagadas y hayan sido hechas y que además esté seleccionado pago en efectivo, transferencia bancaria o pago en tienda de conveniencia (oxxo).

Cuando el pago es en efectivo al abordar, deben hacer la cancelación por lo menos 12 horas antes de la salida programada, de no realizar la cancelación en tiempo y forma ya no se podrá cancelar y en caso de no llegar a su viaje, se realizará el cargo correspondiente a la tarjeta de crédito o débito registrada, o en su defecto quedará con saldo pendiente de pago para su siguiente reservación, además de perder el beneficio pago en efectivo hasta liquidar el saldo deudor.

Cuando son reservaciones con referencia de pago, pueden cancelar antes del vencimiento de la referencia. Si se vence la referencia y no se ha pagado, la reservación se cancelará automáticamente.

OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y RESTRICCIONES

Todos los viajeros deberán conducirse con respeto a los demás usuarios e integrantes de esta empresa, deberán también atender las instrucciones y medidas que la empresa implemente en caso de alguna contingencia o petición expresa de las autoridades.

Los niños deberán viajar por seguridad en un asiento individual y por ningún motivo en las piernas de los adultos responsables de los mismos. En caso de ser menores de 3 años deben viajar en su portabebé (el usuario tiene la obligación de presentarse con el, caso contrario, la empresa no se hace responsable de cualquier percance que la falta de este implemento pueda ocasionar). Todos los pasajeros deberán llevar puesto el cinturón de seguridad.

Esta prohibido viajar en estado de ebriedad, o bajo los efectos de alguna sustancia psicotrópica. Está prohibido manejarse de forma irrespetuosa o agresiva a cualquier usuario o colaborador de la empresa. En caso contrario, el conductor llamará a las autoridades correspondientes.

Esta prohibido llevar armas de fuego, punzocortantes o sustancias prohibidas en ropa, accesorios, bolsas, maletas.

En caso de no aceptar o acatar lo establecido en éstos "Términos y condiciones" la empresa se reserva el derecho de admisión y si es necesario el conductor podrá llamar a las autoridades correspondientes. Y por ningún motivo se le hará reembolso por la reservación pagada.

EQUIPAJE PERMITIDO Y EXTRA EQUIPAJE

Cada pasajero podrá llevar como equipaje permitido una maleta, ésta deberá ir sin excepción en el compartimento de equipaje y no deberá exceder las siguientes medidas:

60x42x33. También podrá llevar una mochila del tamaño escolar o bolsa de mano que se ajuste al porta-equipaje interno.

EXTRA-EQUIPAJE

El extra equipaje tiene un costo adicional a la reservación y se tiene que REPORTAR seleccionando la opción al reservar. Puede seleccionar solo una de las dos opciones de extra equipaje.

1) En caso de llevar equipaje más grande del permitido se tomará como extra equipaje y la medida de maleta solo podrá pasar a la medida siguiente que es 70X46X35. 2) Si tiene la

necesidad de llevar equipaje adicional, se debe ajustar a medida permitida y además se hará un cobro de extra equipaje; si pre-paga el extra equipaje al momento de reservar, el costo será de \$100 (cien pesos) en medida permitida o maleta extra. En caso de llevar otra maleta solo se permitirá si se ajusta a la maleta permitida que es 60x42x33, no se podrá en este caso llevar maleta más grande a estas medidas. Hacemos de su conocimiento que por viaje solo está permitido que dos reservaciones lleven extra equipaje en cualquiera de sus modalidades, por lo que se recomienda seleccionarlo al reservar.

Al seleccionar el extra equipaje desde el momento de reservar el costo es de \$100 (cien pesos), si no se selecciona y paga al reservar, al llegar su salida el costo será el doble de lo estipulado \$200 y además estará sujeto a disponibilidad de espacio.

Por ningún motivo podrá el usuario llevar el equipaje en el interior de la cabina. En caso de no aceptar estas condiciones, el usuario no podrá llevar el equipaje excedente, y si no quiere viajar con esas condiciones perderá su reservación y no se realizará ningún reembolso.

VIAJE CON MASCOTAS

Queda prohibida la transportación de animales (aves, mamíferos, reptiles y peces), en caso de hacerlo podríamos cancelar su viaje sin reembolso.

VIAJE CON MATERIALES PELIGROSOS

No está permitido transportar en el equipaje documentado y de mano lo siguiente: materiales y residuos peligrosos, psicotrópicos y estupefacientes, salvo que su posesión o traslado sea lícita conforme a las disposiciones legales aplicables; armas de fuego y explosivos; animales o percederos, cuando no se cumplan las condiciones de higiene y seguridad adecuadas y de acuerdo con la normatividad aplicable; dinero o títulos de crédito al portador o negociables; cualquier otro bien cuyo tránsito requiera de permiso específico o bien lo restrinja alguna ley en particular sin que se cuente con dicho permiso específico, cualquier otro bien que prohíban las leyes específicas de la materia, así como cualquier otro artículo, material o cosa que ponga en riesgo a las personas abordo y a su equipaje.

FACTURACIÓN

Solo se facturan reservaciones hechas y pagadas en el mes corriente.

Para solicitar su factura electrónica tendrá dos métodos:

1. A través de mensajería digital: es necesario envíe un email al correo info@aventonva.com.mx su petición incluyendo: imagen o foto de la reservación que

desea facturar, datos fiscales completos en caso de ser la primera vez, razón social si ya se ha facturado, uso del CFDI, correo electrónico.

2. A través del portal de facturación de www.aventonvan.com.mx en el apartado de facturación.

El horario de solicitud a través de mensajería digital

es hasta las 5:00 pm del último día hábil (lunes a viernes de 9:00 am a 17:00 pm) del mes. Una vez emitida la factura ya no se podrá hacer ningún cambio o cancelación en la misma. En caso de que su viaje sea en fin de semana y últimos días de mes le recomendamos elija una opción de prepago y solicite su factura dentro de los tiempos antes mencionados.