

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

CONTRATO DE ADHESIÓN RESPECTO DE LA PÁGINA DE INTERNET WWW.AUTOTRAVEL.MX, EN ADELANTE “EL PORTAL” Y DE LA APLICACIÓN MÓVIL, EN ADELANTE “LA APLICACIÓN” AUTOTRAVEL, S.A. DE C.V., EN ADELANTE DENOMINADAS EN CONJUNTO COMO “AUTOTRAVEL” Y, POR LA OTRA, EL USUARIO, SUJETÁNDOSE AMBAS PARTES, A LO ESTABLECIDO EN EL TEXTO DEL PRESENTE CONTRATO.

### **Términos y condiciones de uso**

#### **1.- Aceptación y adopción de los términos**

1.1.- Al ingresar y utilizar este portal de Internet, cuyo nombre de dominio es www.autotravel.mx (en adelante “EL PORTAL”), o la aplicación móvil, cuyo nombre es AUTOTRAVEL (en adelante “LA APLICACIÓN” o la “APP”, indistintamente), ambos propiedad de AUTOTRAVEL , usted (en adelante “el Usuario” o “los Usuarios”) está aceptando los términos y las condiciones contenidos en este convenio y declara expresamente su aceptación utilizando para tal efecto medios electrónicos, en términos de lo dispuesto por el artículo 1803 y 1834bis del Código Civil Federal, 80, 81, 89 y demás relativos y aplicables del Código de Comercio y demás relativos y aplicables de la legislación aplicable.

1.2.- Si el Usuario no acepta en forma absoluta y completa los términos y condiciones de este convenio, deberá abstenerse de acceder, usar y ver EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN.

1.3.- Para el caso que el Usuario continúe en el uso de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, dicha acción se considerará como su absoluta y expresa aceptación a los términos y condiciones aquí estipulados.

1.4.- El sólo hecho de que el público usuario (en adelante referido como el "Usuario" o "Usuario Final", indistintamente) haga uso de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN le otorga e implica la aceptación, plena e incondicional, de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones de uso en la versión publicada y administrada por AUTOTRAVEL , que son elaborados expresamente para el Usuario en el momento mismo en que el Usuario acceda a la página. Cualquier modificación a los presentes términos y condiciones será realizada cuando AUTOTRAVEL , lo considere apropiado, siendo exclusiva responsabilidad del Usuario asegurarse de tomar conocimiento de tales modificaciones.

1.5.- El Usuario se obliga a no reproducir ni copiar el contenido de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN ya que reconoce que es de propiedad exclusiva de AUTOTRAVEL y/o de sus Afiliados y/o Proveedores, comprometiéndose a no realizar ninguna actividad no permitida, tales como, de manera enunciativa más no limitativa, crawling del contenido de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN para ningún tipo de uso, ni la elaboración de bases de datos obtenidas de actividades de rastreo e indexación.

1.6.- Las partes declaran que al no existir error, dolo, mala fe o cualquier otro vicio de la voluntad que pudiera nulificar la validez del presente instrumento, ambas acuerdan en sujetarse al tenor de lo estipulado en el presente documento.

## **2.- Descripción del servicio**

2.1.- AUTOTRAVEL a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN ofrece los siguientes servicios:

2.1.1.- Consulta de horarios disponibles y de precios de boletos de autobuses en corridas realizadas dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

2.1.2.- Reservación y venta de boletos de autobuses en todo el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

2.1.3.- Facilitar el pago en línea a través de un sistema de pago confiable y seguro.

2.2.- AUTOTRAVEL a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, también ofrecerá, bajo determinadas condiciones, cupones de descuentos para la compra de los boletos de autobuses. Dichos cupones se aplicarán sobre el precio que se muestra en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, sólo serán válidos para la compra de boletos de autobuses en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN y no serán canjeables por dinero en efectivo; tampoco serán retroactivos, no aplican con otras promociones y en determinados casos pueden tener sus propio términos y condiciones, los cuales les serán informados al Usuario a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN.

2.3.- El uso de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN está sujeto a las condiciones establecidas en los presentes términos y condiciones.

2.4.- AUTOTRAVEL otorga y concede al Usuario el derecho no exclusivo, revocable y no transferible de ver y usar EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN de conformidad con los términos y condiciones que aquí se establecen.

2.5.- Sin perjuicio de lo expuesto, AUTOTRAVEL se reserva el derecho a no aceptar, a su sólo criterio, la reservación y venta de los boletos de autobuses al Usuario en los casos en que las transacciones realizadas a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN sean identificadas, a criterio exclusivo de AUTOTRAVEL , como fraudulentas o como sospechosas de estarse cometiendo alguna conducta fraudulenta y/o ilícita a través de la misma. En estos casos AUTOTRAVEL dará aviso de dicha transacción a las autoridades correspondientes.

2.6.- Asimismo, AUTOTRAVEL se reserva el derecho de cancelar cualquier transacción realizada y completada por el Usuario, si AUTOTRAVEL , a su criterio exclusivo, la identifica como fraudulenta.

### **3.- Obligaciones del Usuario**

3.1.- Para los efectos del presente convenio, las partes acuerdan que por Usuario se entenderá a cualquier persona de cualquier naturaleza que ingrese a EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN y/o a cualquiera de las subpáginas que despliegan su contenido y/o a cualquiera de las APP propias o de terceros, y/o páginas de Internet de terceros a través de las cuales ofrezca sus productos y/o servicios, y/o que ingrese y utilice redes sociales, y/o contrate los productos y/o servicios ofrecidos por AUTOTRAVEL a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, y/o a la persona de cualquier naturaleza que use cualquiera de los servicios que se ofrecen a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN.

3.2.- El Usuario sólo podrá imprimir y/o copiar cualquier información contenida o publicada en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN exclusivamente para su uso personal, no comercial. En caso de ser persona moral se estará a lo dispuesto por el artículo 148, fracción IV de la Ley Federal del Derecho de Autor. Se le recuerda al Usuario que todas las fotografías, imágenes, obras artísticas, marcas y/o logotipos de las mismas, bases de datos, insignias, símbolos, señales distintivas, textos y/o descripciones, manuales así como cualquier otro tipo de material publicado en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN se encuentran debidamente protegidas en términos de la legislación en materia de Propiedad Intelectual y/o Industrial y son propiedad de sus respectivos titulares y que AUTOTRAVEL puede haber utilizado imágenes, propiedad de terceros, por lo que la propiedad de ellas les corresponde a sus respectivos titulares y no se usan en términos de lo dispuesto por el artículo 62 del Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial.

3.3.- La reimpresión, re-publicación, distribución, asignación, sublicencia, venta, reproducción electrónica o por cualquier otro medio de cualquier información, documento o gráfico de o que aparezca en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN en todo o en parte, para cualquier uso distinto al personal no comercial le está expresamente prohibido al Usuario, a menos que AUTOTRAVEL o sus respectivos titulares le haya otorgado su autorización previamente y por escrito.

3.4.- El Usuario es el único responsable de las actividades que se lleven a cabo dentro de las diferentes plataformas que AUTOTRAVEL pone a disposición del Usuario. Si el Usuario encuentra cualquier uso no autorizado de sus datos de acceso o cualquier otra violación a la seguridad, deberá de contactar a AUTOTRAVEL , en los datos de contacto que se ponen a su disposición en el punto 18.1. El Usuario es el único responsable de mantener la confidencialidad sobre sus datos de acceso y por tanto será el único responsable sobre los daños y perjuicios que su mal uso pudieran causar.

3.5.- El Usuario será el único responsable del contenido que publique dentro de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN o dentro de las páginas de propiedad de los terceros respecto de los cuales AUTOTRAVEL ofrece sus productos y/o servicios ya que declara ser el titular de los derechos patrimoniales de autor sobre el mismo o contar con la autorización de su legítimo titular para incluirlo dentro de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, mismo que puede incluir información, datos de ubicación, gráficos, imágenes, videos, etc.

3.6.- AUTOTRAVEL busca mantener un ambiente amigable y seguro para los Usuarios de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, así como para los servicios ofrecidos a través de EL

PORTAL y/o LA APLICACIÓN, por lo que enunciamos algunas conductas que el Usuario deberá evitar, al hacer uso de los servicios que se ofrecen a través de dicho sitio:

3.6.1.- Evitar ser abusivo, insultante, amenazante, intimidante, y/o promover el racismo, sexismo, odio y/o intolerancia.

3.6.2.- Evitar faltar el respeto a los operadores de AUTOTRAVEL que lo atienden para la provisión de los productos y/o servicios que AUTOTRAVEL ofrece.

3.6.3.- No deberá publicar contenido que sea inapropiado, difamatorio, obsceno, vulgar, racista, pornográfico o que incite a la intolerancia y/u odio o que promueva actividades que se encuentren fuera del marco de la ley.

3.6.4.- No deberá publicar contenido que infrinja y/o violente derechos de terceros, como podrían ser derechos de propiedad industrial, incluyendo marcas, patentes, diseños industriales, avisos comerciales, secretos industriales; así como derechos de propiedad intelectual, incluyendo derechos de autor o reservas de derechos al uso exclusivo, lo anterior, sin contar con la previa autorización del titular de dichos derechos.

3.6.5.- No deberá hacerse pasar por otra para ingresar a EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN.

3.6.6.- No deberá publicar contenido que incluya o contenga programas espía (spyware), adware, virus, documentos corruptos, programas gusano o cualquier otro código destinado a interrumpir, dañar, y/o limitar el funcionamiento de cualquier software, hardware, telecomunicaciones, redes, servidores u otros equipos.

3.6.7.- No deberá publicar contenido que esté relacionado con el envío de correo electrónico no deseado o "spam".

3.6.8.- Su conducta deberá cumplir con todas las leyes Federales y Locales dentro de la República Mexicana. Si usted reside fuera de este país, deberá de cumplir con todas las leyes dentro de su lugar de residencia.

3.6.9.- No deberá eliminar ni modificar contenido que se encuentre publicado en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN ni en las páginas de Internet o plataformas de terceros cuyos servicios son ofrecidos a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN. Se exceptúa el contenido que sea propio del Usuario.

3.6.10.- No deberá de registrarse a ninguno de los servicios, plataformas, páginas de Internet ni APP usando nombres falsos ni brindando información falsa.

3.6.11.- No deberá violentar el derecho a la privacidad de otros.

3.6.12.- No deberá de publicar ningún dato de contacto o bancario, ya sean propios o de terceros, como por ejemplo: direcciones, códigos postales, número de teléfono, correos electrónicos, URL, datos de tarjetas de crédito/débito o bancarios, etc. Si el Usuario decide revelar ese tipo de información, es bajo su propia responsabilidad.

3.7.- Aún y cuando AUTOTRAVEL prohíbe las conductas antes mencionadas, el Usuario reconoce que puede estar expuesto a dichas conductas y contenido, por lo que, el uso de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN o de los servicios ofrecidos a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN es bajo su propio riesgo y responsabilidad, liberando a AUTOTRAVEL de todo tipo de responsabilidad.

3.8.- Los servicios que ofrece AUTOTRAVEL , sólo pueden ser utilizados por mayores de edad, según las leyes aplicables en la República Mexicana.

3.9.- El Usuario deberá contar con un correo electrónico activo y en funcionamiento para que AUTOTRAVEL pueda realizar la entrega de los productos y/o servicios solicitados a AUTOTRAVEL a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN.

3.10.- El Usuario manifiesta que se obliga frente a AUTOTRAVEL y a terceros, a compartir información veraz, correcta, completa, actualizada, sin errores y respecto de la cual se encuentra autorizado a compartirla, ya que la misma es necesaria para la prestación de los servicios provistos por AUTOTRAVEL. En todo momento el Usuario cuenta con las herramientas que AUTOTRAVEL pone a su disposición para actualizar, modificar y/o rectificar sus datos personales que hayan sido entregados a AUTOTRAVEL.

3.11.- El Usuario, al solicitar los productos y/o servicios ofrecidos por AUTOTRAVEL , acepta someterse a los términos y condiciones de uso de los respectivos proveedores, quienes son los responsables por la calidad, seguridad e integridad de los productos y/o servicios entregados.

3.12.- Adicionalmente, el Usuario se obliga a utilizar los servicios ofrecidos a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, como la compra de boletos de autobuses, para su uso exclusivo, estándole prohibido realizar la reventa de los mismos.

#### **4.- Información contenida en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN**

4.1.- El Usuario reconoce y acepta que la información publicada o contenida en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN generada por AUTOTRAVEL , por los proveedores o por sus aliados comerciales, será claramente identificada de forma tal que se reconozca que la misma proviene de AUTOTRAVEL, de los proveedores o de los aliados comerciales.

4.2.- Las informaciones, conceptos y opiniones publicadas en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN no necesariamente reflejan la posición de AUTOTRAVEL ni de sus empleados, oficiales, directores, accionistas, licenciarios y concesionarios (en lo sucesivo los afiliados). Por esta razón, AUTOTRAVEL no se hace responsable por ninguna de las informaciones, opiniones y conceptos que se emitan en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN o de cualquier otro espacio o servicio que se preste a través del sitio. Asimismo, AUTOTRAVEL no se hace responsable de las consecuencias que se puedan derivar del uso de consejos, procedimientos, etc., en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, en el entendido de que es bajo el propio riesgo y responsabilidad del Usuario el uso y seguimiento a dichos consejos, comentarios, procedimientos, tips, etc., que se den en los espacios referidos.

4.3.- AUTOTRAVEL se reserva el derecho de bloquear el acceso o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que a su exclusivo juicio pueda resultar: (i) abusivo, difamatorio u obsceno, sexual, racial (ii) fraudulento, artificioso o engañoso, (iii) violatorio de derechos de autor, marcas o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero, (iv) ofensivo o (v) de cualquier forma contravenga lo establecido en este contrato. Si el Usuario desea obtener mayor información de un tema en específico proveído por AUTOTRAVEL , los proveedores o los aliados comerciales, el Usuario deberá consultarlo directamente con cada uno de ellos, según corresponda y/o con un especialista en la materia.

4.4.- El Usuario reconoce que AUTOTRAVEL no trata de controlar o censurar previamente el contenido disponible en el sitio. Por tal motivo, AUTOTRAVEL no asume ninguna responsabilidad por el contenido provisto al sitio por proveedores independientes ajenos a AUTOTRAVEL. AUTOTRAVEL no tiene el control editorial sobre el contenido y quedará exento de cualquier responsabilidad por información y/o material generado y/o provisto por terceros. Todas las opiniones, consejos, declaraciones, servicios, ofertas, u otras informaciones o contenidos expresados o puestos a disposición del público por terceros, pertenecen a su respectivo autor y AUTOTRAVEL no asume responsabilidad alguna frente a ello.

4.5.- AUTOTRAVEL no garantiza la exactitud, veracidad, amplitud y/o utilidad de cualquier contenido provisto por tales terceros. Adicionalmente, AUTOTRAVEL no es responsable ni garantiza la exactitud, exhaustividad, veracidad y/o confiabilidad de cualquier opinión, información, consejo o declaración provistos por AUTOTRAVEL a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN. Bajo ninguna circunstancia AUTOTRAVEL será responsable de cualquier daño y/o perjuicio, directo o indirecto, causado en virtud de la confianza del Usuario en información obtenida a través de este EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN. AUTOTRAVEL se reserva el derecho de suprimir o modificar el contenido de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN que, a exclusivo juicio de AUTOTRAVEL, no cumpla con los estándares de AUTOTRAVEL o que pudiera resultar contrario al ordenamiento jurídico vigente. AUTOTRAVEL no será responsable por cualquier falla o tardanza que se genere al eliminar tal material.

## **5.- Contenido**

5.1.- AUTOTRAVEL , EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN y sus logotipos y todo el material que aparece en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, como marcas, nombres de dominio y/o nombres comerciales son propiedad de sus respectivos titulares y se encuentran protegidos por los tratados internacionales y leyes aplicables en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.

5.2.- Los derechos de autor sobre el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, fotografías, imágenes, programas, aplicaciones, o en general cualquier información contenida o publicada en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN se encuentran debidamente protegidos a favor de AUTOTRAVEL , sus afiliados, proveedores y/o de sus respectivos propietarios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual.

5.3.- Se prohíbe expresamente al Usuario modificar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos o en general cualquier indicación que se refiera a la propiedad de información contenida en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN.

5.4.- Asimismo, el Usuario será el único responsable del contenido que publique dentro de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN ya que declara ser el titular de los derechos patrimoniales de autor sobre el mismo o contar con la autorización de su legítimo titular para incluirlo dentro de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN. Por lo anterior, se compromete a sacar en paz y a salvo a AUTOTRAVEL de cualquier reclamación, queja, demanda o denuncia que cualquier tercero inicie en virtud de la originalidad o titularidad de dicho contenido.

5.5.- Es política de AUTOTRAVEL actuar contra las violaciones que en materia de Propiedad Intelectual se pudieran generar u originar, según lo estipulado en la legislación aplicable y en otras leyes de propiedad intelectual aplicables, incluyendo la eliminación o el bloqueo del acceso a material que se encuentra sujeto a actividades que infrinjan el derecho de propiedad intelectual de terceros.

5.6.- En el caso de que algún Usuario o un tercero consideren que cualquiera de los Contenidos que se encuentren o sean introducidos en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN y/o cualquiera de sus Servicios, violen sus derechos de propiedad intelectual, deberán enviar una notificación a AUTOTRAVEL, a la dirección de correo electrónico, que se menciona en el párrafo siguiente, en la que indiquen, cuando menos: (i) los datos personales verídicos (nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante); (ii) la firma autógrafa o firma electrónica avanzada con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual; (iii) la indicación precisa y completa del (los) Contenido(s) protegido(s) mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, así como de su localización en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN (iv) una declaración expresa y clara de que la introducción del (los) contenido(s) indicado(s) se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; (v) una declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción del (los) contenido(s) constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

Correo electrónico: aclaraciones@autotravel.mx

## **6.- Políticas de entrega, medios de pago, cambio, devolución, cancelación y reembolso de productos y/o servicios**

### 6.1- Políticas de entrega de los productos y/o servicios

6.1.1.- Una vez que el Usuario haya confirmado la compra de los productos y/o servicios a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, recibirá su confirmación de comprar al correo electrónico que haya registrado en el proceso de compra.

6.1.2.- En el correo electrónico enviado por AUTOTRAVEL al Usuario recibirá como adjunto el o los boletos adquiridos a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN.

6.1.3.- El Usuario podrá imprimir el o los boletos adquiridos y mostrarlos impresos o a través de un dispositivo electrónico tales como, de manera enunciativa más no limitativa, teléfono inteligente (“Smartphone”), tabletas, laptops, junto con una identificación oficial vigente, ya que es un requisito para poder ingresar al autobús, por disposición del Gobierno Federal.

6.1.4.- En caso de que el Usuario no reciba un correo electrónico con los productos y/o servicios adquiridos, deberá ponerse en contacto con AUTOTRAVEL al correo electrónico [contacto@estrellablanca.com.mx](mailto:contacto@estrellablanca.com.mx) para informarle esta situación. AUTOTRAVEL se pondrá en contacto de manera inmediata con el Usuario, vía correo electrónico, para el reenvío de los productos y/o servicios adquiridos.

## 6.2.- Medios de pago

6.2.1.- AUTOTRAVEL pone a disposición del Usuario los siguientes medios de pago: tarjetas de crédito y/o débito VISA, MASTERCARD y AMERICAN EXPRESS.

6.2.2.- Para realizar los pagos de los productos y/o servicios adquiridos a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, AUTOTRAVEL utiliza los servicios ofrecidos por OPENPAY.MX cuya dirección electrónica es <http://www.openpay.mx> OPENPAY.MX es un procesador de pago electrónico para el procesamiento de pago realizado a través de Internet.

6.2.3.- Para que el Usuario pueda obtener sus facturas electrónicas por los productos y/o servicios adquiridos a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, podrá ingresar directamente a la dirección electrónica [factura.estrellablanca.com.mx](http://factura.estrellablanca.com.mx) y registrar sus datos para realizar la descarga de las facturas electrónicas. AUTOTRAVEL le informa al Usuario que el tiempo para la emisión de las mencionadas facturas electrónicas es de 7-siete días naturales a partir de la compra de los productos y/o servicios.

## 6.3.- Políticas de cambios de los productos y/o servicios y reembolso de los pagos realizados

6.3.1.- En aquellos casos en los que el Usuario se haya equivocado al ingresar la fecha de viaje o el nombre del pasajero, o que por motivos personales o laborales no pueda viajar en la fecha en la que compró su boleto, podrá cambiar su boleto hasta 2-dos horas antes del vencimiento de la compra de dicho boleto, siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:

6.3.1.1.- El Usuario deberá realizar una nueva compra con la ruta, horario y/o nombre del pasajero correctos, con la misma o diferente tarjeta de crédito y/o débito con la que se realizó la primera compra.

6.3.1.2.- El Usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección [contacto@estrellablanca.com.mx](mailto:contacto@estrellablanca.com.mx) con el número de comprobante de su nuevo boleto y el número de comprobante del boleto a cancelar.

6.3.1.3.- En dicho correo electrónico el Usuario deberá indicar el motivo por el cual se está solicitando el cambio de boleto adquirido.

6.3.1.4.- AUTOTRAVEL realizará la confirmación de la cancelación y la devolución del boleto con la línea de autobús en la cual se haya realizado la primera compra.

6.3.1.5.- El Usuario recibirá un correo electrónico con la confirmación de la cancelación y el comprobante de la devolución total de su boleto y/o boletos cancelados.

6.3.2.- AUTOTRAVEL le informa al Usuario que realiza y tramita el reembolso de su pago inmediatamente aunque el Usuario visualizará dicha devolución en un plazo de 2-dos a 30-treinta días hábiles en su cuenta bancaria y/o estado de cuenta de su tarjeta de crédito y/o débito debido a que este proceso y plazos de devolución son ajenos a AUTOTRAVEL y dependen de cada institución bancaria; en consecuencia, con algunas instituciones bancarias los plazos mencionados pueden ser diferentes, siendo absoluta responsabilidad de la institución bancaria acreditar el reembolso en las cuentas bancarias y/o estados de cuenta de los Usuarios.

6.3.3.- Adicionalmente, AUTOTRAVEL le informa al Usuario que en sus políticas de cambio no se encuentra permitido dejar abiertas las fechas de sus boletos ni tampoco se permite ceder los boletos adquiridos a terceras personas. Si el Usuario se encuentra en alguna de estas situaciones deberá proceder tal como se describe en el numeral 6.3.1. de los presentes términos y condiciones de uso.

6.4- Políticas de devoluciones y cancelaciones de los productos y/o servicios y reembolso de los pagos realizados

6.4.1.- El Usuario podrá cancelar los productos y/o servicios adquiridos a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN hasta 2-dos horas antes del vencimiento de la compra de dicho boleto, siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:

6.4.1.1.- Deberá enviar un correo electrónico a la dirección contacto@estrellablanca.com.mx, adjuntando el boleto a cancelar.

6.4.1.2.- En dicho correo electrónico el Usuario deberá indicar el importe de compra, el Banco que le provee la tarjeta de crédito y/o débito con el que se realizó el pago de los productos y/o servicios adquiridos, los últimos cuatro dígitos de la tarjeta de crédito y/o débito con el que realizó su compra, y el motivo de la cancelación del boleto adquirido.

6.4.1.3.- AUTOTRAVEL realizará la confirmación de la cancelación y la devolución del boleto con la línea de autobús en la cual se haya realizado la primera compra.

6.4.1.4.- El Usuario recibirá un correo electrónico con la confirmación de la cancelación y el comprobante de la devolución total de su boleto y/o boletos cancelados.

6.4.2.- AUTOTRAVEL le informa al Usuario que realiza y tramita el reembolso de su pago inmediatamente aunque el Usuario visualizará dicha devolución en un plazo de 2-dos a 30-treinta días hábiles en su cuenta bancaria y/o estado de cuenta de su tarjeta de crédito

y/o débito debido a que este proceso y plazos de devolución son ajenos a AUTOTRAVEL y dependen de cada institución bancaria; en consecuencia, con algunas instituciones bancarias los plazos mencionados pueden ser diferentes, siendo absoluta responsabilidad de la institución bancaria acreditar el reembolso en las cuentas bancarias y/o estados de cuenta de los Usuarios.

#### 6.5.- Políticas de reembolso de los pagos realizados por causas no imputables al Usuario

6.5.1.- En aquellos casos en los que los boletos adquiridos por el Usuario no se puedan utilizar por causas imputables a AUTOTRAVEL a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, AUTOTRAVEL procederá a realizar la cancelación de los boletos y el reembolso de los pagos realizados al Usuario. En estos casos, el Usuario deberá proceder conforme se describe en el apartado 6.4. de los presentes términos y condiciones de uso. Para estos casos no se aplicará la limitación de tiempo de las 2-dos horas antes del vencimiento de la compra de dicho boleto.

6.5.2.- En aquellos casos en los que los boletos adquiridos por el Usuario no se puedan utilizar por causas imputables a las líneas de autobuses de terceros que brindan sus servicios a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN de AUTOTRAVEL, dichos reembolsos serán resueltos en cada caso concreto por AUTOTRAVEL.

### **7.- Aviso de privacidad sobre el uso de información y base de datos**

7.1.- AUTOTRAVEL , a través de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN puede obtener diversa información del Usuario que puede compilarse y fijarse en una base de datos para lo cual AUTOTRAVEL publica su "Aviso de Privacidad" en el sitio de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, el cual se recomienda consultar en caso de dudas acerca del tratamiento de los datos personales por parte AUTOTRAVEL.

7.2.- Si AUTOTRAVEL decide cambiar su Aviso de Privacidad, anunciará dichos cambios en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, de manera que el Usuario siempre pueda saber qué información se recopila, cómo podría ser utilizada y si será revelada a alguien, así como para ejercer su derecho a la autodeterminación informativa.

### **8.- Formatos y/o registros**

8.1.- Para acceder a los servicios que se ofrecen en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, será necesario que el Usuario proporcione a AUTOTRAVEL los datos que ésta requiera para la prestación de dichos servicios.

8.2.- El Usuario reconoce que al proporcionar la información de carácter personal requerida en alguno de los servicios que se prestan en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, otorga a AUTOTRAVEL la autorización señalada en el artículo 109 de la Ley Federal del Derecho de Autor.

8.3.- El Usuario acepta y reconoce que los datos que proporcione, serán los correctos y que, en caso de haber proporcionado información errónea, inapropiada o falsa a AUTOTRAVEL , que llevará al Usuario a hacerse de una cosa y/o a obtener un lucro

indebido, estaría cometiendo una conducta ilegal, por lo que desde ahora AUTOTRAVEL se reserva el derecho de iniciar las acciones a que haya lugar ante las autoridades competentes.

8.4.- En todos los casos, el Usuario responderá, bajo protesta de decir verdad, de la veracidad de la información proporcionada a AUTOTRAVEL , sacando a ésta en paz y a salvo, por cualquier información proporcionada por el Usuario de forma falsa o incorrecta, o bien, cuando no tenga derecho o legitimación para hacerlo.

8.5.- Queda establecido que es decisión del Usuario, otorgar la información personal a AUTOTRAVEL . Por lo anterior, el Usuario es responsable de la veracidad y confiabilidad sobre dicha información. En caso de que el Usuario decida enviar Información Personal a través de los medios dispuestos para tal efecto, el Usuario, con base en lo establecido en el artículo 76 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, otorga su consentimiento expreso de manera electrónica, para que AUTOTRAVEL comparta su información con terceras personas. Asimismo, el Usuario declara que no se encuentra registrado en el Registro Público de Consumidores de la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de encontrarse inscrito en el mismo, para efectos de lo dispuesto en los artículos 16, 18 y 18bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Usuario, en este acto, otorga su consentimiento expreso y aceptación para recibir información con carácter o fines mercadotécnicos o publicitarios. Del mismo modo, el Usuario faculta a AUTOTRAVEL , de la forma más amplia que legalmente proceda, para utilizar la Información Personal para: (1) resolver controversias o disputas relacionadas con EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN y violaciones al presente Convenio; (2) para posibilitar a AUTOTRAVEL que opere correctamente; y (3) en los casos que la ley así lo requiera. El Usuario faculta a AUTOTRAVEL , de la forma más amplia que legalmente proceda, así como a Proveedores y Asesores y demás terceros con quien contrate, a utilizar la Información Personal e Información Agregada del usuario (incluyendo, sin limitación alguna, información sobre el número de ocasiones que ha visto e/o ingresado a las ligas de otros sitios o páginas electrónicas a través de los anuncios y demás información que se publique en EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN). 8.6.- El Usuario es el único responsable de las actividades que se lleven a cabo dentro de EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN. Si el Usuario encuentra cualquier uso no autorizado de sus datos de acceso a EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN o cualquier otra violación a la seguridad, deberá de contactar a AUTOTRAVEL , en los datos de contacto que se ponen a su disposición en el punto 18.1. El Usuario es el único responsable de mantener la confidencialidad sobre sus datos de acceso a EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN y por tanto será el único responsable sobre los daños y perjuicios que su mal uso pudieran causar.

## **9.- Material publicitario y links**

9.1.- El Usuario reconoce y acepta que AUTOTRAVEL es una organización independiente de terceros patrocinadores y anunciantes cuya información, imágenes, anuncios y demás material publicitario o promocional (el "Material Publicitario") pudiera estar publicado en EL PORTAL y/o en LA APLICACIÓN.

9.2.- El Usuario reconoce y acepta que el Material Publicitario no forma parte del contenido principal que se publica en EL PORTAL y/o en LA APLICACIÓN. Asimismo, el Usuario

reconoce y acepta en este acto, que el Material Publicitario se encuentra protegido por las leyes que en materia de propiedad intelectual e industrial resulten aplicables.

9.3.- Los proveedores, usuarios u otros terceros, pueden incluir dentro de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN links a otros sitios o páginas web. AUTOTRAVEL no tiene control alguno sobre el contenido de dichos sitios o páginas web, por lo que el Usuario reconoce que AUTOTRAVEL no tiene ninguna responsabilidad sobre la disponibilidad de Contenido en los mismos, así como del Contenido per se, ya sea material publicitario, productos, servicios. Por lo anterior, el Usuario acepta y reconoce que AUTOTRAVEL no tiene responsabilidad alguna por los daños y perjuicios que pudieran ser causados al Usuario, por cualquier tipo de ofrecimiento realizado en dichos sitios o páginas web.

9.4.- Adicionalmente, AUTOTRAVEL le informa al Usuario que las redes sociales en la que participa AUTOTRAVEL serán utilizadas exclusivamente para brindar información y/o promociones de sus productos y/o servicios a los Usuarios. AUTOTRAVEL no realiza venta de sus productos y/o servicios a través de dichas redes sociales por lo que le recomienda al Usuario que no adquiera los productos y/o servicios a través de las mismas. En caso de que el Usuario adquiera los productos y/o servicios a través de las mencionadas redes sociales está bajo su exclusiva responsabilidad.

## **10.- Copias de seguridad de la Información**

10.1.- AUTOTRAVEL pondrá su mejor esfuerzo para prevenir cualquier pérdida de información, incluyendo la generación de copias de seguridad en forma diaria. Sin embargo, AUTOTRAVEL no puede garantizar que nunca ocurrirá ninguna pérdida de información y, por ende, es obligación del Usuario realizar copias de seguridad de su información.

## **11.- Garantías y reconocimientos**

11.1.- El Usuario está de acuerdo que el uso de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN, se realiza bajo su propio riesgo, que los productos y/o servicios que se prestan y ofrecen en EL PORTAL y/o en LA APLICACIÓN, se prevén sobre una base "tal cual" y "según sean disponibles". AUTOTRAVEL no garantiza que EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, satisfaga al cien por ciento los requerimientos del Usuario, o que los servicios de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN, se mantengan siempre ininterrumpidos, en tiempo, seguros o libres de errores.

11.2.- AUTOTRAVEL no garantiza o avala en ninguna forma la veracidad, precisión, legalidad, moralidad o ninguna otra característica del contenido del material que se publique en EL PORTAL y/o en LA APLICACIÓN. AUTOTRAVEL se libera de cualquier responsabilidad y condiciones, tanto expresas como implícitas, en relación con los servicios e información contenida o disponible en o a través de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN, incluyendo, sin limitación alguna:

11.2.1.- La disponibilidad de uso de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN, por motivo de problemas técnicos imputables a los sistemas de comunicación y transmisión de datos.

11.2.2.- La ausencia de virus, errores, desactivadores o cualesquier otro material contaminante o con funciones destructivas en la información o programas disponibles en o a través de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN, o en general, cualquier falla en EL PORTAL y/o en LA APLICACIÓN.

11.2.3.- No obstante lo anterior, AUTOTRAVEL o sus proveedores podrán actualizar el contenido de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN, constantemente, por lo que se pide al Usuario tomar en cuenta que alguna información publicada o contenida en o a través de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN puede haber quedado obsoleta y/o contener imprecisiones o errores tipográficos u ortográficos.

## **12.- Limitaciones a la responsabilidad**

12.1.- Hasta el máximo permitido por las leyes aplicables, AUTOTRAVEL no será responsable, en ningún caso, por daños directos, especiales, incidentales, indirectos, o consecuenciales que en cualquier forma se deriven o se relacionen, de manera enunciativa más no limitativa con:

12.1.1.- El uso o ejecución de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN y/o con el retraso o falta de disponibilidad de uso de AUTOTRAVEL.

12.1.2.- La proveeduría de o falta de proveeduría de servicios, de cualesquier información o gráficos contenidos o publicados en o a través de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN.

12.1.3.- De la actualización o falta de actualización de la información.

12.1.4.- Cualquier otro aspecto o característica de la información contenida o publicada en EL PORTAL y/o en LA APLICACIÓN o a través de las ligas que eventualmente se incluyan en el mismo.

12.1.5.- La proveeduría o falta de proveeduría de los demás servicios.

12.2.- AUTOTRAVEL no será responsable en los supuestos enumerados previamente aún en los casos en que el Usuario hubiera notificado a AUTOTRAVEL acerca de la posibilidad de que se ocasionaron dichos daños.

12.3.- Asimismo, AUTOTRAVEL tomará todas las precauciones necesarias e implementará las medida de seguridad físicas, técnicas y administrativas aunque no podrá garantizar al cien por ciento que EL PORTAL y/o en LA APLICACIÓN que se mantengan siempre ininterrumpidos, en tiempo, seguros o libres de errores.

## **13.- Finalización del Contrato**

13.1.- Sin perjuicio de lo expuesto, AUTOTRAVEL se reserva el derecho de dar por finalizado el Contrato y/o de suspender el Servicio y/o de negarle al Usuario el acceso a la Información, si el Usuario viola alguna de las disposiciones del Contrato; lo mismo aplica si el Usuario llegara a solicitarlo, siempre y cuando no tenga obligaciones pendientes por cumplir hacia AUTOTRAVEL.

13.2.- Después de dicha terminación, AUTOTRAVEL no tendrá ninguna otra obligación de proporcionar los servicios al Usuario, ni de brindarle acceso a EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN.

#### **14.- Modificaciones a EL PORTAL y/o a LA APLICACIÓN y al convenio**

14.1.- AUTOTRAVEL podrá en cualquier momento y cuando lo considere conveniente, sin necesidad de aviso al Usuario, realizar correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación, información, servicios, áreas, bases de datos y demás elementos de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN sin que ello de lugar ni derecho a ninguna reclamación o indemnización, ni que lo mismo implique reconocimiento de responsabilidad alguna a favor del Usuario.

14.2.- AUTOTRAVEL se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de éste Convenio en cualquier tiempo, siendo efectivas dichas modificaciones de forma inmediata:

14.2.1.- Por la publicación en EL PORTAL y/o en LA APLICACIÓN del Convenio modificado;

14.2.2.- Por la notificación al Usuario sobre dichas modificaciones. El Usuario está de acuerdo en revisar este Convenio periódicamente a fin de estar al tanto de dichas modificaciones. No obstante lo anterior, cada ocasión que el Usuario haga uso de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN, se considerará como aceptación absoluta a las modificaciones del Convenio.

#### **15.- Excluyente de responsabilidad**

15.1.- Adicionalmente a aquellas excluyentes que se describen en los presentes términos y condiciones, ocasionalmente AUTOTRAVEL podrá adicionar los términos y condiciones del presente Convenio con provisiones adicionales relativas a áreas específicas a nuevos servicios que se proporcionen en o a través de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN ("Términos Adicionales"), los cuales serán publicados en las áreas específicas de nuevos servicios de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN para su lectura y aceptación. El Usuario reconoce y acepta que dichos Términos Adicionales forman parte integrante del presente Convenio para todos los efectos legales a que haya lugar.

15.2.- AUTOTRAVEL no tiene obligación de controlar y no controla la utilización que los Usuarios hacen de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN, de los Servicios y de los Contenidos.

15.3.- En particular, AUTOTRAVEL no garantiza que los Usuarios utilicen EL PORTAL y/o LA APLICACIÓN, los servicios y los contenidos de conformidad con estas Condiciones Generales y, en su caso, los Términos Adicionales aplicables, ni que lo hagan de forma diligente y prudente. AUTOTRAVEL tampoco tiene la obligación de verificar y no verifica la identidad de los Usuarios, ni la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los Usuarios proporcionan sobre sí mismos a otros Usuarios.

15.4.- AUTOTRAVEL NO ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DERIVARSE DE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y DE LOS CONTENIDOS POR PARTE DE LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DERIVARSE DE LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS USUARIOS PROPORCIONAN A OTROS USUARIOS ACERCA DE SÍ MISMOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE FORMA EXCLUSIVA, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DERIVARSE DE LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN REALIZADA A TRAVÉS DE EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN.

#### **16.- Cesión de derechos**

16.1.- AUTOTRAVEL podrá, en cualquier tiempo y cuando así lo estime conveniente, ceder total o parcialmente sus derechos y obligaciones derivados del presente Convenio. En virtud de dicha cesión, AUTOTRAVEL quedará liberada de cualquier obligación a favor del Usuario establecida en el presente Convenio.

#### **17.- Indemnización**

17.1.- El Usuario está de acuerdo en indemnizar a AUTOTRAVEL , sus Afiliados, Proveedores, Vendedores y Asesores de cualquier acción, demanda o reclamación (incluso de honorarios de abogados y de costas judiciales) derivadas de cualesquier incumplimiento por parte del Usuario al presente Convenio, incluyendo, sin limitación de alguna de las derivadas:

17.1.1.- De cualquier aspecto relativo al uso de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN;

17.1.2.- De la información contenida o disponible en o a través de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN;

17.1.3.- De injurias, difamación o cualesquier otra conducta violatoria del presente convenio por parte del usuario en el uso de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN;

17.1.4.- De violación a las leyes aplicables o tratados internacionales relativos a los derechos de autor o propiedad intelectual, contenidos o disponibles en, o a través de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN.

#### **18.- Notificaciones distintas a derechos de autor**

18.1.- Cualquier notificación que el Usuario desee enviar a AUTOTRAVEL en virtud del presente Contrato, deberá ser enviada vía correo electrónico a [legal@autotravel.mx](mailto:legal@autotravel.mx)

#### **19.- Subsistencia**

19.1.- Estos términos y condiciones, así como los Términos Adicionales constituyen el acuerdo íntegro entre las partes, y sustituye cualquier otro acuerdo o convenio celebrado

con anterioridad. Cualquier cláusula o provisión del presente Convenio así como de los Términos Adicionales, legalmente declarada inválida, será eliminada o modificada, a elección de AUTOTRAVEL , a fin de corregir su vicio o defecto. Sin embargo, el resto de las cláusulas o provisiones mantendrán su fuerza, obligatoriedad y validez.

## **20.- No renuncia de derechos**

20.1.- La inactividad por parte de AUTOTRAVEL , sus Afiliados o Proveedores al ejercicio de cualquier derecho o acción derivados del presente Convenio, en ningún momento deberá interpretarse como renuncia a dichos derechos o acciones.

## **21.- Legislación aplicable y jurisdicción**

21.1.- Los presentes términos y condiciones de uso serán aplicables a los Usuarios que se encuentren tanto dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos como fuera de él y que realicen sus compras de boletos de autobuses a través de EL PORTAL y/o de LA APLICACIÓN, sometiéndose tanto a la mediación descrita en el apartado 21.2 como a la jurisdicción de los Tribunales de la Ciudad de México, antes Distrito Federal, México y a la legislación mexicana aplicable.

21.2.- En caso de que se presente una controversia que se derive del presente contrato o se relacione con él, las partes se obligan a tratar de llegar a una transacción amistosa de esa controversia mediante la mediación; ésta tendrá lugar de conformidad con el Reglamento de Mediación de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, vigente al momento del inicio de la mediación. De no ser así, las partes podrán acudir ante los Tribunales de la Ciudad de México, antes Distrito Federal, México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle, quedando este Convenio a la interpretación de acuerdo con las leyes de la República Mexicana.

[Fecha de última actualización 17 de Diciembre del 2019]

## **Contactanos**

Interior de la república: (55) 2886 8728

Correo Electrónico: [contacto@autotravel.mx](mailto:contacto@autotravel.mx)

Tapachula: Terminal Corto Recorrido, Tapachula Chiapas. 962 191 1331

Tuxtla Gutiérrez: Terminal Central Camionera del Sur, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. 961 264 1512

Puebla: CAP Central de Autobuses de Puebla, Puebla, Puebla. 521 948 4965

Ciudad de México: Central Norte, GAM, Cd.Mx. 55 6234 2552

Tijuana Los Pinos. Baja California N. 664 977 5775