

1. CONDICIONES GENERALES

- 1.1. Las agencias VIAZUL se encuentran ubicadas dentro de las terminales de Ómnibus Nacionales, su ubicación exacta y datos de contacto pueden encontrarse en la web oficial del servicio.
- 1.2. Se brinda el siguiente confort: Aire acondicionado y asientos reclinables.
- 1.3. VIAZUL es un servicio y marca de la Empresa de Ómnibus Nacionales de Cuba, EON, eso implica que el ómnibus dispuesto no siempre será rotulado para servicio VIAZUL. Así mismo, la EON puede disponer de 3ros transportistas estatales para cubrir determinadas rutas, donde siempre se garantizará el confort definido para el servicio VIAZUL.
- 1.4. La Empresa se reserva el derecho de transferir pasajeros de una ruta/horario a otra(o) por necesidades operacionales, teniendo la obligación de notificar al cliente con al menos 3 horas de antelación, y darle a este la opción de un reembolso al 100% o modificación gratuita, en caso de no estar de acuerdo con el cambio.
- 1.5. La Empresa se reserva el derecho de admisión, no aceptando:
 - a. Personas en estado de embriaguez u otras manifestaciones que afecten la adecuada calidad del servicio o la integridad del resto de pasajeros y tripulación.
 - b. Malos tratos a instalaciones, ómnibus o personal que labora.
 - c. Traslado de mascotas.
 - d. Traslado a menores de edad por debajo de los 16 años sin un acompañante.
- 1.6. Todas las tarifas se encuentran en EUR, canjeable a cualquier moneda internacional, donde será aplicada la tasa cambiaria internacional el día de la operación de pago o retro pago.
- 1.7. No se realizan operaciones en efectivo "cash", solo se emplea el comercio electrónico a través de tarjetas magnéticas de las siguientes marcas internacionales:



- 1.8. El importe mínimo que se puede pagar es 10 USD, cualquier operación que su importe quede por debajo de este valor será llevada a él.
- 1.9. En los pagos presenciales:
 - a. Solo se aceptarán tarjetas de personas que demuestren ser sus propietarios, quienes deben disponer de acceso a internet o *Roaming*, pues el banco le enviará un código de verificación de identidad que, de no ser suministrado el pago no procederá.
 - b. El cliente firmará el *Voucher* (Factura o comprobante de pago) como reconocimiento de su aprobación de la operación realizada.
- 1.10. Toda modificación se considera una extensión de la reserva, las extensiones de reserva no serán reembolsables.
- 1.11. En las cancelaciones se tomará como referencia para aplicar la política de reembolso, la fecha de creación inicial de la reserva.
- 1.12. La política de equipajes se define por bultos, todas las tarifas de capacidades incluyen 2 bultos gratis por pasajero.
- 1.13. No se asumen gastos ajenos al servicio VIAZUL, ni conexiones de otros medios de transporte.
- 1.14. En las paradas de trayectos intermedios el ómnibus luego de cumplir el tiempo establecido para la parada no esperará clientes por más de 5 minutos.

2. COMERCIALIZACIÓN

- 2.1. Las vías para reservar son la web oficial del servicio o presencialmente en agencias VIAZUL.
- 2.2. Para la reservación de capacidades es obligatorio facilitar los datos de los pasajeros, la Empresa se compromete a mantener total discreción y protección de esta información.
- 2.3. Se aplica descuentos a las tarifas cuando la reserva es ida y vuelta o multi destino.
- 2.4. Para el pago de reservaciones los niños:
 - a. De 0 a 4 años no ocupan capacidad por tanto viajan gratis.
 - b. Es posible solicitar una capacidad para niños de 0 a 4 años, el costo será el 50% de la tarifa de adulto del trayecto.
 - c. Para niños de 5 a 11 años el costo de la capacidad a ocupar será el 50% de la tarifa de adulto del trayecto y ocupan asiento.
- 2.5. Es posible comprar una capacidad extra para una misma persona que ocupará solo una pareja de asientos, no más que esto para un mismo pasajero.
- 2.6. La Empresa no se hace responsable por los perjuicios que perciba el cliente, como consecuencia de la auto gestión de sus reservas desde la web.

3. CONFIRMACIÓN O CHEKIN

- 3.1. Es obligatorio confirmar la reservación.
- 3.2. Para confirmar reservas es obligatorio facilitar el número de la misma y la identificación de los pasajeros.
- 3.3. El chekin se puede realizar solo dentro de las 24 horas previas al viaje reservado.
- 3.4. Se puede confirmar reservaciones a través de los WhatsApp oficiales del servicio VIAZUL o presencialmente en la agencia de origen.
- 3.5. El chekin por WhatsApp queda anulado si el cliente posee exceso de equipaje no pagado en su reserva.
- 3.6. El tiempo límite para personarse y confirmar el chekin es hasta una (1) hora y treinta (30) minutos antes de la salida programada.
- 3.7. Pasado el tiempo límite para personarse y confirmar el chekin, la reserva pierde toda validez para ser consumida.
- 3.8. El tiempo límite para abordar el ómnibus es hasta diez (10) minutos antes de la salida programada.
- 3.9. Pasado el tiempo límite para personarse y abordar, la reserva pierde toda validez para ser consumida.

4. MODIFICACIONES DE RESERVAS

- 4.1. Las vías para modificar son la web o presencialmente en agencias VIAZUL, porque aplica una penalización del diez (10) %.
- 4.2. Se podrán realizar las siguientes modificaciones:
 - a. Directamente en la web: Destinos, fechas, horarios de salida y regreso, añadir carga no acompañada y cantidad de pasajeros.
 - b. Solo en agencias VIAZUL: Separar pasajeros, edición de datos de los pasajeros, esta última solo en casos excepcionales que deberán ser autorizados por el grupo comercio electrónico.
- 4.3. Si al modificar, el importe de la reserva final es inferior al de la reserva original, no se efectúa la devolución por la diferencia. Para estos casos se recomienda solicitar reembolso y reservar nuevamente.
- 4.4. Se permite a clientes con reservas, realizar GOSHOW libre de pago (adelantar viaje para salidas que se encuentran abordando).

5. REEMBOLSOS

- 5.1. Las vías para solicitar reembolso son la web, presencialmente en agencias VIAZUL, o dejando un mensaje con el número de reserva y motivo de la solicitud, a través del email o WhatsApp oficiales del servicio VIAZUL. No se aceptan llamadas porque luego no tendremos constancia de la solicitud. El solicitante debe ser el cliente o alguno de los pasajeros de la reserva, para ello se comprobará la identidad.
- 5.2. Se permite solicitar reembolso de reservas, pero aplicarán las siguientes penalizaciones:
 - a. Si se solicita antes de setenta y dos (72) horas previas a la salida programada en la reservación, aplica una penalidad del diez (10) % del importe de la reserva.
 - b. Si se solicita entre de setenta y dos (72) y veinticuatro (24) horas previas a la salida programada en la reservación, aplica una penalidad del veinticinco (25) % del importe de la reserva.
 - c. Si se solicita entre veinticuatro (24) y tres (3) horas previas a la salida programada en la reservación, aplica una penalidad del cincuenta (50) % del importe de la reserva.
 - d. Fuera de estos plazos no procederá reembolso y la reserva pierde toda validez para ser consumida quedando en estado *NOSHOW*.
 - e. Las reservas de carga no acompañada (paquetería) no se reembolsan.
 - f. En casos de accidente, enfermedad, fallecimiento o privación de libertad, la Empresa aceptará solicitud de reembolso al 100%, para ello el cliente tiene la obligación de aportar la evidencia que lo demuestra.
 - g. Ante los eventos decretados por la defensa civil o las autoridades nacionales como desastres naturales, epidemias, pandemias, la Empresa aceptará solicitud de reembolso al 100%.
 - h. De producirse un atraso, rotura prolongada o fallo del turno la Empresa ofrecerá un trasbordo; usted puede decidir esperar o solicitar reembolso del 100% del importe del trayecto pendiente a recorrer.
- 5.3. Si se consume la reserva de origen a destino no procederá reembolso.
- 5.4. Los reembolsos se realizarán siempre hacia la cuenta desde la cual se efectuó el pago, las mismas se harán inmediatamente se acepta la solicitud, y tardarán en acreditarse según el tiempo acordado entre el banco y el cliente para este tipo de trámites.

6. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- 6.1. Las reclamaciones, quejas o sugerencias podrán realizarse presencialmente en oficinas de atención al cliente de la EON, el portal institucional de la EON (<https://www.eon.wetransp.com>) o dejando un mensaje a través del email o WhatsApp oficiales del servicio VIAZUL, donde debe relacionarse el número de reserva, motivo y la descripción de lo acontecido.

7. POLÍTICA DE GESTIÓN DE EQUIPAJES Y CARGA NO ACOMPAÑADA (PAQUETERÍA)

CATEGORÍA DE EQUIPAJE		CARACTERÍSTICAS DE PAGO	POR CADA PIEZA			FORMA EN QUE VIAJA
			DIMENSIONES	PESO	PRECIO	
EQUIPAJE DE MANO	BOLSO DE MANO CON ARTÍCULOS PERSONALES	UNO DE CADA TIPO POR PASAJERO	Perímetro total = 60cm	HASTA 2.5 KG	GRATIS	EN LA CABINA JUNTO AL PASAJERO, Y ESTE SE HACE RESPONSABLE DE SU MANEJO Y CUIDADO
	BOLSO, COMPLEMENTO O ARTÍCULO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS		Perímetro total = 60cm	HASTA 2.5 KG		
EQUIPAJE FACTURABLE	EFFECTOS PERSONALES DEL CLIENTE ROPAS Y OTROS EFFECTOS MENORES DE USO COTIDIANO	2 BOLSOS, MALETAS, CAJAS O BULTOS POR PASAJERO	Perímetro total = 250cm	ESTÁNDAR HASTA 23KG	GRATIS	VIAJARÁN EN EL MALETERO DEL MISMO ÓMNIBUS QUE EL PASAJERO EL RESTO SE DESPACHA COMO CARGA NO ACOMPAÑADA
PAQUETES CARGA NO ACOMPAÑADA	EFFECTOS ELÉCTRICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y EFFECTOS DE LA PROFESIÓN U OFICIO	SIN LÍMITE DE CANTIDAD POR PASAJERO	Perímetro total = 350cm	ESTÁNDAR HASTA 23KG	10.00 EUR	LA EMPRESA SE HACE RESPONSABLE POR SU MANEJO Y PROTECCIÓN Y DISPONE (5 DÍAS) PARA SU ENTREGA, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE RESERVACIÓN DEL ENVÍO
			Perímetro total = 450cm	PLUS HASTA 32KG	15.00 EUR	
IMPLEMENTOS PARA LA MOVILIDAD Y SEGURIDAD DE LIMITADOS FÍSICOS O BEBÉS, Y EFFECTOS DE POBLACIÓN PENAL ACTIVA		1 EXENTO DE PAGO SI VIAJA CON LA PERSONA QUE LOS REQUIERE PARA SU DESEMPEÑO	Perímetro total = 400cm	ESTÁNDAR HASTA 23KG	GRATIS	MALETERO DEL MISMO ÓMNIBUS QUE EL PASAJERO O FAMILIAR DE POBLACIÓN PENAL ACTIVA

8. CONDICIONES DEL ENVÍO DE EQUIPAJES Y PAQUETERÍA (CARGA NO ACOMPAÑADA):

- 7.1. No se transporta exceso de peso o dimensiones, en caso que existan deberá separarse físicamente el exceso y contará como otro bulto independiente.
- 7.2. El bulto solo se entrega a quien posea el comprobante de su depósito o esté definido como receptor de paquete.
- 7.3. En el envío de paquetería es obligatorio facilitar el número de identidad del cliente, así como el teléfono y carnet de identidad del destinatario.
- 7.4. Solo con el documento de identidad se puede realizar recogida de paquetes en el destino.
- 7.5. La empresa no se hace responsable de la fragilidad o valor del contenido de ningún bulto.
- 7.6. En caso de pérdida o extravío del bulto o las pertenencias, se garantiza una indemnización, a razón de lo que se dispone en la resolución 261/2008 del MITRANS.
- 7.7. Todos los bultos serán adecuadamente embalados por el cliente para que se impida su rotura, apertura o causen molestias, derrames, o daños a otros equipajes o al personal que los manipulará durante el embarque, transporte y desembarque.
- 7.8. Está prohibido transportar:
 - a. Animales.
 - b. Armas blancas o de fuego y objetos punzantes o con aristas cortantes.
 - c. Dispositivos para aturdir o inmovilizar.
 - d. Sustancias tóxicas, explosivas, corrosivas, infecciosas, oxidantes e inflamables, balones de oxígeno, acetileno u otros gases, lubricantes y combustibles.
 - e. Artículos de fácil o inminente descomposición o derramables, que puedan hacer peligrar la integridad del resto de equipajes.