

**REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE ACUMULACIÓN
DE PUNTOS ALTAS CUMBRES**

El programa de acumulación de puntos de Buses Altas Cumbres obedece a la necesidad de reconocer y valorar la preferencia y fidelidad de nuestros clientes, compensándolos con la acumulación de puntos por cada compra realizada en nuestra empresa. Puntos que posteriormente, y una vez acumulados, podrán ser canjeados por pasajes sin costo.

Este programa acumula puntos al realizar compras de pasajes en nuestras agencias de venta, mediante la App “Buses Altas Cumbres” o en nuestra página web propia; www.busesaltascumbres.cl, y con cualquier medio de pago, ya sea efectivo o pago con tarjetas.

Para acumular puntos, los clientes deberán inscribirse previamente en nuestras oficinas, App “Buses Altas Cumbres” o página web propia y dictar su rut cada vez que realicen una compra.

1. DEFINICIONES

“Puntos” significa los puntos que se acumularán por cada compra de pasajes realizada.

“Agencia de venta” significa aquel establecimiento destinado a la venta de pasajes de nuestra empresa, en terminales o puntos de venta de terceros.

“App Buses Altas Cumbres” significa la aplicación que permite comprar pasajes desde cualquier dispositivo, Android o iOS.

“Página web propia” significa la página web de nuestra empresa que permite comprar pasajes.

“Cliente/s” significa persona natural que hace uso de nuestros servicios de transporte público de pasajeros de forma regular.

“Medios de pago” significa la forma de pago en que los clientes pueden pagar sus pasajes. Incluye pago en efectivo y pago con tarjetas bancarias o de casas comerciales.

2. INSCRIPCIÓN Y ACCESO AL PROGRAMA

La inscripción de los Clientes al Programa de acumulación de Puntos Altas Cumbres es gratuita y se realiza en nuestras oficinas de venta de pasajes.

No obstante, los Clientes para canjear los Puntos Altas Cumbres, deberán inscribirse previamente completando el formulario de registro. Para el efecto, los Clientes deberán suministrar los datos que le sean requeridos y autorizar el tratamiento de sus datos personales que serán tratados de forma privada.

Si el Cliente no está inscrito en el programa, no acumulará Puntos Altas Cumbres con sus compras.

3. ACUMULACIÓN DE PUNTOS ALTAS CUMBRES

Dan derecho a la acumulación de Puntos Altas Cumbres, las siguientes transacciones:

- a. Las compras de pasajes realizadas en nuestras oficinas de venta ubicadas en terminales de buses. Entiéndase, oficinas en terminales de Santiago, Talca, Constitución, Linares, Juan Antonio Espinoza, Linares, Paseo Portal y Parral.
- b. Las compras de pasajes realizadas en nuestras agencias en Mall Portal Centro Talca y en San Javier (Chorrillos 1450).
- c. Las compras realizadas en el punto de venta de la cafetería Tubak, en TUE Espacio Vivo, Talca.
- d. Las compras realizadas en la página web de Buses Altas Cumbres www.busesaltascumbres.cl
- e. Las compras realizadas mediante la App de Altas Cumbres

La acumulación de Puntos Altas Cumbres se efectuará únicamente en valores enteros, aproximando hacia el número entero inmediatamente inferior.



Por regla general, la conversión del valor pagado que da lugar a la acumulación de Puntos Altas Cumbres se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Valor pasaje} \times 5\% = \text{N}^\circ \text{ de Puntos acumulados}$$

La forma, el cálculo y el factor de conversión del valor pagado a Puntos Altas Cumbres, por las transacciones que dan derecho a la acumulación de Puntos Altas Cumbres, podrán ser modificadas en cualquier momento por Buses Altas Cumbres. Dichas modificaciones, en caso de existir, serán informadas a los Clientes mediante nuestra página web o redes sociales de la empresa.

4. EXCLUSIONES Y LÍMITES DE LA ACUMULACIÓN DE PUNTOS ALTAS CUMBRES

No dan derecho a la acumulación de Puntos Altas Cumbres, las siguientes transacciones:

- Las compras de pasajes a empresas que no sean Buses Altas Cumbres.
- Las compras de pasajes mediante terceros: Chilepasajes.cl, Kupos.cl, BusBud.com, etc.
- Las compras de pasajes en ruta, con dinero en efectivo y que se operan comprando el pasaje al asistente de bus, o miembro de la tripulación.

5. CONSULTA DE SALDO PUNTOS ALTAS CUMBRES

El Cliente podrá obtener información de los Puntos Altas Cumbres acumulados consultando en oficinas de terminales y/o agencias propias como las mencionadas en el punto 3, letra b y dictando su rut para tal efecto.





6. CANJE DE PUNTOS ALTAS CUMBRES

El Cliente tendrá derecho a efectuar canjes, según los Puntos Altas Cumbres que tenga acumulados, y conforme a la tarifa vigente existente para la venta de boletos.

En ningún caso, el saldo total o parcial de Puntos Altas Cumbres podrá ser transferido o cedido a otro Cliente, ni canjeado por dinero en efectivo.

El cliente podrá realizar el canje de los Puntos Altas Cumbres de forma presencial:

- a. **Canje Presencial:** El cliente deberá dirigirse personalmente y acompañado de su documento de identificación a nuestras oficinas en terminales, o a las mencionadas en el punto 3 letra b.

Una vez efectuado el canje de Puntos Altas Cumbres, se descontarán del saldo total de Puntos Altas Cumbres, el monto de los Puntos Altas Cumbres utilizados por el cliente. En ningún caso, se realizarán devoluciones de Puntos Altas Cumbres a nombres del Cliente respectivo.

En ningún caso, Buses Altas Cumbres, ni sus colaboradores serán responsables por el vencimiento de Puntos Altas Cumbres debido a que el Cliente no alcanzó el número de Puntos Altas Cumbres requeridos para efectuar el canje de puntos por pasajes.



7. EQUIVALENCIA DE PUNTOS DE ALTAS CUMBRES A PESOS PARA EL CANJE DE PASAJES

Cada Punto Altas Cumbres acumulado equivaldrá a su mismo número en pesos chilenos. En la siguiente tabla ejemplo se explica su conversión:

TRAMO COMPRADO	VALOR PAGADO	PUNTOS ACUMULADOS (1 PUNTO = \$1)
Talca – San Javier	\$3.000	150
Talca - Constitución	\$5.000	250
Talca - Santiago	\$11.500	575
Linares - Santiago	\$13.000	650
Parral - Santiago	\$15.000	750

Tabla n°1: Las cifras se expresan en pesos chilenos.

Ejemplo: Para un viaje desde Talca a Santiago con tarifa de \$11.500, el Cliente acumulará 575 Puntos Altas Cumbres. Para canjear un pasaje en ese tramo, el Cliente necesitará haber completado 20 viajes, que le supondrán una acumulación de 11.500 Puntos Altas Cumbres y que posteriormente podrá canjear por un pasaje gratis en ese tramo.

IMPORTANTE: Los pasajes se podrán canjear solo para tramos completos, no podrá ser descontada una parte en pesos del valor del pasaje por su equivalente en puntos.

8. PÉRDIDA DE PUNTOS ALTAS CUMBRES

Son causales de **pérdida total** de los Puntos Altas Cumbres vigentes acumulados por Cliente y de exclusión como Cliente del programa de Puntos Altas Cumbres las siguientes acciones:

- a. El abuso o uso indebido del programa de Puntos Altas Cumbres.
- b. El incumplimiento de lo establecido en el presente reglamento.
- c. El fraude en la acumulación o canje de Puntos Altas Cumbres.
- d. El mal uso por parte de un funcionario de la empresa, lo que a su vez, conlleva sanciones para el funcionario de acuerdo con su gravedad.
- e. La comercialización de Puntos Altas Cumbres por parte de los Clientes del programa.
- f. Insultar y/o agredir física y/o verbalmente a cualquier colaborador de nuestra empresa mientras se encuentra realizando sus funciones.
- g. Dañar o destruir parte de nuestro mobiliario y/o instalaciones ya sea en buses, agencias, salones de espera, estacionamientos o cualquier otro bien mueble o inmueble que sea de propiedad de Buses Altas Cumbres y/o que se encuentre en arriendo por nuestra empresa.
- h. El fallecimiento del Cliente.

Son causales de **pérdida parcial** de los Puntos Altas Cumbres vigentes acumulados por Cliente, las siguientes acciones:

- a. Devolución de los pasajes canjeados con Puntos Altas Cumbres, ya que al devolver un boleto no se reincorporarán a la cuenta del Cliente los puntos del viaje no realizado.
- b. La expiración de los Puntos Altas Cumbres por falta o ausencia de canje de los mismos dentro de su término de vigencia.

9. VENCIMIENTO DE LOS PUNTOS ALTAS CUMBRES

Por regla general, los Puntos Altas Cumbres tendrán una vigencia de 12 meses contados a partir de la fecha de su acumulación. Durante este periodo el cliente podrá canjear los Puntos Altas Cumbres de acuerdo con las condiciones indicadas en este reglamento. En caso de no ser canjeados, los Puntos Altas Cumbres durante la vigencia anunciada, el Cliente perderá los Puntos Altas Cumbres y de descontarán de forma automática del total de Puntos Altas Cumbres disponibles que tenga el Cliente.

Es responsabilidad del Cliente consultar sus Puntos Altas Cumbres vigentes, así como su vencimiento. En caso de no canjear los Puntos Altas Cumbres dentro del término de vigencia mencionado anteriormente, estos no serán reintegrados al Cliente por ningún motivo.

10. CANALES DE ATENCIÓN

Buses Altas Cumbres dispone de canales para atender las peticiones, quejas y/o reclamos de los clientes.

Entre los canales dispuestos se encuentra el correo electrónico: contacto@busesaltascumbres.cl al cual podrán dirigirse los clientes en cualquier momento.

En caso de diferencia entre los Puntos Altas Cumbres acumulados que aparecen disponibles en la cuenta del Cliente y los que él mismo considera tiene acumulados, el Cliente podrá solicitar la verificación de los mismos a través del correo contacto@busesaltascumbres.cl para lo cual deberá adjuntar el respaldo de las transacciones que considera no fueron debidamente contabilizadas. Verificada la existencia de la diferencia a favor del Cliente, Buses Altas Cumbres reconocerá los puntos faltantes, los cuales adicionará al saldo de Puntos Altas Cumbres vigentes del Cliente.

En cualquier caso, Buses Altas Cumbres, se reserva el derecho de solicitar al Cliente los soportes que acrediten las transacciones presuntamente no contabilizadas y los que sea necesarios para la revisión de la solicitud de ajuste.

El plazo para emitir respuesta a la solicitud del Cliente, por regla general será de 10 días hábiles.

11. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

Buses Altas Cumbres se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar, en cualquier momento, total o parcialmente el programa de Puntos Altas Cumbres, así como el presente reglamento. Lo que incluye, pero no se limita, a: el factor de acumulación de Puntos Altas Cumbres, las condiciones de acumulación, canje de Puntos Altas Cumbres, las tablas de y/o escalas de equivalencias y acumulación, asumiendo el compromiso de anunciarlo a los clientes a través de su página web www.busesaltascumbres.cl o sus redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp, TikTok), y/u otro canal que Buses Altas Cumbres estime pertinente.

12. VIGENCIA DEL REGLAMENTO

Lo establecido en el presente reglamento entrará en vigor a partir del 1 de agosto del 2022.