



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CITY TOUR CAPITAL BUS

Estimado usuario: En **CAPITAL BUS** nos sentimos muy complacidos de que hayas elegido nuestro servicio para recorrer la Ciudad de México. Por esta razón y para que tengas una experiencia más satisfactoria durante tu estancia, te pedimos que tomes en cuenta los siguientes puntos:

- I. En la modalidad de **CITY TOUR** nuestra empresa ofrece un servicio compartido, es decir no es exclusivo para particulares ni para grupos; por tal razón tenemos horarios de servicio y paradas preestablecidos, sujetos a cambios debido a condiciones climatológicas, de tránsito y por causas de fuerza mayor.
- II. Al igual que en las aerolíneas o líneas terrestres, nosotros tampoco podemos retrasar la salida de nuestros autobuses. Si necesitas comprar algún snack, bebida (no alcohólica) o bien requieres ir al sanitario, evita contratiempos. Coordina tu hora de salida con tus acompañantes a manera de que todos estén a tiempo al momento de que llegue el bus al punto de partida.
- III. No se permite llevar alimentos ni bebidas, solo agua embotellada.
- IV. Para cualquier duda, consulta con nuestros promotores.
- V. No se permite el acceso con bebidas alcohólicas, somos un servicio libre de humo de cigarro y vapeadores, quien se sorprenda consumiendo o fumando será remitido a las autoridades. Somos Pet Friendly, puedes subir con tu mascota pequeña si la tienes en brazos, con previa autorización de nuestro personal. Te pedimos respetar las instrucciones para tu mayor seguridad.

NUESTROS MÓDULOS DE VENTA SON:

- **ZÓCALO:** CALLE 5 DE MAYO, CENTRO HISTÓRICO
- **HEMICICLO A JUÁREZ** (AFUERA DEL MUSEO DE MEMORIA Y TOLERANCIA)
- **MONTE DE PIEDAD** (S/N CASI ESQUINA CON CALLE TACUBA)

HORARIO DE ATENCIÓN DE 08:30 A 20:00 HRS

OTROS PUNTOS AUTORIZADOS SON:

- **ÁNGEL DE LA INDEPENDENCIA** - HORARIO DE 9:00 A 20:00 HRS
- **MONUMENTO A LA REVOLUCIÓN**- HORARIO DE 9:00 A 17:00 HRS
- **BASILICA**-HORARIO DE 9:00 A 17:00 HRS (FRENTE AL BURGER KING DE CALZADA DE GUADALUPE)

- Durante la fila de espera para abordar el autobús, toma tu lugar. (NO se apartan lugares).
- Tenemos diferentes formas de pago. Consulta con nuestros promotores.
- Para garantizar tu reservación, todos nuestros tours deben ser pagados al 100% antes de la fecha de salida.
- Después de las 17:30 hrs el circuito Centro-Polanco, no realiza la vuelta completa, es decir ya NO regresa al punto de inicio. En caso de abordar a esa hora, favor de consultar la última parada con nuestros Asesores o directamente al Centro de Atención al cliente.

HORARIOS DE SERVICIO MEXICO CITY TOUR HOP ON/HOP OFF

- Nuestro horario de operación en la parada Zócalo inicia a las 9:15 am en los tres circuitos.
- Circuito Centro - Polanco finaliza a las 20:00 horas sin punto o parada en específico.
- Circuito Centro - Sur (Coyoacán) finaliza a las 20:00 horas en la parada Zócalo, tomando en cuenta que la última salida en Zócalo es a las 18:00 horas en temporada regular.
- Circuito Centro - Templos(Basílica) finaliza a las 19:00 horas en la parada Zócalo, tomando en cuenta que la última salida de Zócalo es a las 17:00 horas.
- Para más información de FRECUENCIAS y servicios de CAPITAL BUS te invitamos a que visites este link: <https://linktr.ee/CapitalBus> o bien comunícate al (55) 66 76 80 33.

NIGHT TOUR

- Este servicio es independiente al City Tour. (Inicia a las 19:00 horas en la parada Zócalo y en la parada Ángel de la Independencia a las 19:30 horas).
- El horario de recorrido es de 1 hora, 20 minutos aproximadamente, en la modalidad de circuito cerrado sin paradas.
- Las frecuencias y salidas de los autobuses pueden variar en función de las condiciones de tránsito, fecha, obras públicas, manifestaciones y condiciones climatológicas. CAPITAL BUS se reserva el derecho de modificar el itinerario, horario o duración de los recorridos de acuerdo con las condiciones antes mencionadas.

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO CONTRATADO

En relación con el servicio otorgado al cliente por CAPITAL BUS S.A. de C.V. a continuación, se exponen algunos puntos que el usuario deberá considerar. El servicio incluye tres circuitos disponibles de acuerdo con la temporada, los cuales son:

1. Centro-Polanco, 2. Centro-Sur y 3. Centro-Basílica, mismos que están sujetos a cambios sin previo aviso. Este servicio también incluye el suministro de 1 brazalete por persona, audífonos (solo en caso de ser necesario, de preferencia para idioma inglés). Lo anterior es proporcionado por nuestro personal en campo.

El servicio de transportación que ofrece Capital Bus es en modalidad Hop On Hop Off (sube y baja) en la Ciudad de México. En caso de no ubicar a nuestro personal de atención en campo, deberá escanear nuestro código QR o entrar al enlace: <https://linktr.ee/CapitalBus> El City tour NO incluye alimentos, bebidas, ni propinas. Todas las frecuencias son aproximadas y están sujetas a cambios sin previo aviso por condiciones de tráfico, clima o eventos ajenos a Capital Bus.

Boleto electrónico: Los boletos obtenidos a través del sitio web deben ser presentados impresos o en digital al personal de Capital Bus en el punto de abordaje o módulo de venta. El usuario deberá conservar su comprobante impreso o

digital en todo momento pues es su seguro de viajero. Es importante mencionar que contamos con un sistema de canjes a través del cual, nuestro personal de Ventas campo una vez que valida las reservaciones o compras en línea, procede a colocar brazaletes de City Tour o Night Tour.

Reservas en línea: (canjes) Los usuarios que adquieran boletos virtuales deberán presentarse en el horario establecido en el punto de canje indicado para obtener sus brazaletes y/o boletos físicos. Estos serán necesarios para acceder al City Tour, Night Tour y demás experiencias contratadas. Es importante señalar que la compra en línea no garantiza una reserva anticipada para subir a la unidad y está sujeta a la disponibilidad de asientos y autobuses en el momento del abordaje. Para realizar el canje, será obligatorio presentar la reservación (física o digital) junto con una identificación oficial del titular de la misma. Todos los usuarios deberán respetar las filas designadas por el personal de Capital Bus antes del abordaje. No se permitirá apartar lugares; estos serán asignados conforme al orden de abordaje y las instrucciones del personal.

Uso de brazaletes: El usuario deberá mostrar su brazalete o boleto digital o físico debidamente llenado y con su clave de confirmación antes de abordar el autobús y/o cuando le sea solicitado por el personal de la empresa, por lo tanto, deberá mantener su brazalete colocado y visible durante todo el viaje. Además, en el caso de reservaciones en línea deberá presentar una identificación oficial con fotografía con la que se acredite su identidad, la cual deberá coincidir con el nombre escrito en el boleto digital.

Boleto de un Circuito: El horario óptimo para realizar un viaje con un boleto para 1 circuito será de las 9:15 am a las 17:00 horas aproximadamente, esto con la finalidad de regresar al punto de inicio de su compra y completar el recorrido. Al momento de tu compra exige tú boleto debidamente con tus datos, clave de autorización y el logotipo de la empresa Capital Bus. El boleto indica la fecha, nombre del pax, la hora de compra y circuito a viajar. Boleto personal e intransferible válido solo en la fecha marcada en el boleto. Deberás mostrar el boleto cada vez que el personal de Capital Bus lo solicite para validar la vigencia y abordar el autobús. En caso de extravío del boleto no se le permitirá el acceso. El servicio solo incluye un recorrido, no podrá tomar otro circuito de los que ofrece la empresa. Le solicitamos estar atento a las indicaciones de nuestro personal donde adquirió su boleto. El servicio puede ser afectado con cambios de ruta por marchas, cierres viales y por causas ajenas a la empresa, por tal motivo no se realizan reembolsos. Frecuencias aproximadas: Centro - Polanco, de lunes a viernes cada 45 minutos, sábados, domingos y días festivos de 35 a 40 minutos. Centro - Sur, frecuencia aproximada de una hora y media a dos horas. Centro - Templos, frecuencia días lunes, viernes, sábados, domingos y festivos salidas cada hora. Los días Martes, miércoles y jueves salidas cada dos horas. Cualquier actualización la estaremos comunicando en nuestras redes sociales, así como en nuestro Centro de Atención a Clientes.

Nuestras unidades: Éste recorrido se lleva a bordo en unidades panorámicas de doble piso, algunos autobuses cuentan con rampa para silla de ruedas (esta solo la podrá manipular el operador del autobús y personal autorizado), techo retráctil, (este solo se utilizará en caso de lluvia, el usuario no podrá manipularlo).

Frecuencias: Los recorridos turísticos comprenden rutas, itinerario, duración del recorrido, paradas, horarios y frecuencias previamente establecidos, mismos que CAPITAL BUS se reserva el derecho de modificar de acuerdo con las afectaciones tales como: condiciones de tráfico, fechas, manifestaciones, cierres viales, eventos culturales, pandemias, catástrofes naturales, condiciones climatológicas u otros eventos ajenos al servicio.

Tarifas y pagos: Nuestras tarifas son netas y se muestran en pesos mexicanos. El cliente se obliga a cubrir la totalidad del pago del tour antes de iniciar el recorrido. El City Tour no genera IVA (Impuesto al Valor Agregado). En caso de requerir factura, favor de solicitarla directamente a nuestro Centro de Atención al Cliente en el siguiente número telefónico: +52 (55) 66 76 80 33 en un horario de 08:00 a.m. a 08:00 p.m. o consulta la página www.capitalbus.com.mx

Reservaciones y pagos: Para garantizar su reservación deberá cubrir el pago del City Tour al 100% a cualquiera de nuestros representantes de ventas debidamente acreditados, ya sea a bordo del autobús o bien en nuestros puntos de venta, puede efectuar el cobro en efectivo, con tarjeta vía depósito o transferencia. Para más información, favor de consultar a nuestro personal de atención a clientes o bien a nuestros representantes de ventas campo, puede presentarse 15 minutos antes del horario establecido en la reserva, en caso de ser "NO SHOW" (no presentarse a su tour) no hay devolución ni reagendación.

Medidas de seguridad a bordo: Es responsabilidad del usuario hacer caso a las indicaciones de seguridad mostradas en el autobús y señaladas por los miembros del equipo Capital Bus. El usuario deberá permanecer sentado en el autobús mientras que éste se encuentre en movimiento. Accidentes derivados de la falta de seguimiento a las indicaciones mostradas, son responsabilidad del usuario.

Responsabilidades del cliente: En caso de tener alguna condición médica particular o que requiera atención o cuidados especiales, es responsabilidad del usuario asistir con un acompañante que esté informado de su condición y facultado para atender cualquier situación de emergencia que se presentara durante el viaje. El usuario, al contratar los servicios de Capital Bus es consciente de su condición física y mental, por lo que deslinda a Capital Bus, así como a sus entidades filiales y subsidiarias o empresas relacionadas, empleados, funcionarios, agentes, contratistas o concesionarios de cualquier responsabilidad ajena al servicio que brinda, y no podrán ser señalados de cualquier manera activa o pasiva.

Vigencia del brazalete City Tour: Esta aplica en el horario que aborda al autobús por primera vez, será válido en los horarios publicados en los sitios web www.capitalbus.com.mx o en el siguiente enlace: <https://linktr.ee/CapitalBus> Seguro del Viajero. Los usuarios cuentan con un seguro de viajero, adquirido por Capital Bus a bordo de la unidad de transportación, que ampara lesiones personales y casos de fuerza mayor siempre y cuando sean a bordo de la unidad.

Abordaje: punto de encuentro y salidas. El usuario deberá presentarse en el punto de encuentro especificado, antes de la hora de salida del autobús. Por medidas de seguridad y restricciones de las autoridades de gobierno si el autobús inició el recorrido en cualquiera de nuestras paradas este no podrá detenerse, por lo cual una vez cerradas las puertas de la unidad el bus ya no se podrá detenerse hasta la siguiente parada de Capital Bus. El City tour sale del punto de encuentro a la hora establecida, siempre y cuando las condiciones climatológicas, de tránsito u otros factores referentes a la operación de este lo permitan. Los horarios de salidas de los autobuses pueden variar en función de las condiciones de tránsito, clima, fecha, obras públicas, manifestaciones y operativos.

Itinerarios: Capital Bus se reserva el derecho a modificar el itinerario, horario o duración de los recorridos de ciudad, de acuerdo con las condiciones antes mencionadas, mismas que no darán derecho al reembolso total ni parcial del costo del servicio. En caso de que las condiciones anteriores impidan de manera definitiva la salida, la empresa ofrecerá reagendar el servicio buscando disponibilidad en días posteriores y de común acuerdo con el usuario. En el caso en que la salida sea cancelada por razones atribuibles a la empresa, se procederá a la devolución del pago del tour en un periodo de 24 horas a partir de la cancelación del servicio, para lo cual se le solicitará al usuario llenar un formato de devolución expedido por la empresa.

Modificaciones de Rutas: Modificaciones por causas externas: El servicio de Capital Bus está diseñado para ofrecer una experiencia cómoda y accesible para visitar diversos puntos turísticos de la Ciudad de México. Sin embargo, por razones ajenas a nuestro control, como cierres viales, tráfico intenso o condiciones climatológicas adversas (lluvias, inundaciones, entre otros), las rutas originales pueden ser modificadas para garantizar la seguridad y el cumplimiento del servicio.

Rutas alternas y recintos turísticos: En caso de modificaciones de ruta, se tomarán alternativas que permitan continuar con el recorrido. No obstante, estas rutas alternas podrían no incluir algunos recintos turísticos contemplados originalmente en el itinerario.

Cierres viales imprevistos: Es importante señalar que los cierres viales en la Ciudad de México pueden realizarse sin previo aviso por parte de las autoridades. Estas situaciones pueden afectar significativamente las rutas del servicio, lo que podría ocasionar desviaciones o cambios en el recorrido sin posibilidad de anti-

par dichos ajustes.

Compromiso con la seguridad: Capital Bus se compromete a priorizar la seguridad y bienestar de sus pasajeros en todo momento. Por ello, las decisiones sobre ajustes de ruta se toman con base en las condiciones reales del momento y siem- pre con el objetivo de ofrecer un servicio eficiente y seguro.

Aceptación de condiciones: Al adquirir el servicio de Capital Bus, el pasajero reconoce y acepta que las rutas están sujetas a cambios derivados de las condiciones previamente mencionadas y que dichos ajustes no implicarán reembolsos o compensaciones, salvo lo establecido en políticas específicas. Agradecemos su comprensión y colaboración ante estas circunstancias, que buscan mantener la calidad y seguridad de nuestro servicio.

Equipaje: Por la naturaleza de los recorridos y el transporte utilizado, se solicita a nuestros usuarios únicamente llevar consigo equipaje de mano como bolsa, bultos o mochila cuyo peso no exceda los 10 kgs La empresa no garantiza que equipaje con dimensiones mayores a 35 X 20 X 20 CM sea transportado dentro de la unidad, por lo que se solicita al usuario no llevar consigo equipaje de dichas dimensiones. Capital Bus reserva su derecho de admisión a quienes excedan el peso y tamaño del equipaje antes mencionado, ya que éste pueda poner en riesgo la seguridad y comodidad de los demás usuarios o personal a bordo.

Pérdida de objeto: El usuario debe de prestar atención en todo momento a sus bienes y objetos personales. Capital Bus no se hace responsable por objetos olvidados y/o extraviados a bordo del autobús, daños, pérdida directa o consecuente, sin importar la causa.

Cancelaciones: Aplican únicamente para compras o reservaciones en línea hechas al menos con 72 horas de anticipación.

Devoluciones: aplican cuando por razones de fuerza mayor el servicio no opere y el cliente no haya hecho uso del servicio en ningún momento ni usado su brazalete. NO aplican devoluciones por, retrasos de horarios, condiciones climatológicas adversas y/o la falta de plazas (asientos) libres no dará derecho al reembolso total o parcial del costo del servicio.

Dudas y aclaraciones: En caso de solicitar algún reembolso y para aclaraciones al respecto le pedimos por favor contactar al Centro de Atención a clientes al número 55-5208-2505, vía WhatsApp: +52-55-6676-8033, o también a través del correo: atencion@capitalbus.com.mx en un horario de lunes a domingo de 08:00 a 20:00 hrs.

Descuentos y tarifas especiales: Existen tarifas especiales para adultos mayores y niños. Menores de dos años NO pagan, siempre y cuando vengán sentados con

los papás o adultos a cargo de ellos. No se garantiza derecho a asiento. La tarifa de niño aplica entre los 2 años y 12 años. IMPORTANTE: Todos los descuentos y promociones están sujetos a un tiempo determinado y pueden ser modificados sin previo aviso.

Descuento INAPAM: Descuento vigente los 365 días del año. Aplica únicamente asistiendo presencialmente a un punto de venta de Capital Bus. Consulta nuestras ubicaciones en: www.capitalbus.com.mx. El usuario deberá presentar su tarjeta del INAPAM (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores) vigente y en buenas condiciones. El descuento sólo es válido para el City Tour HOP ON HOP OFF. Descuento no acumulable con otras promociones ni cortesías.

Descuento para estudiantes y maestros: El descuento es vigente sólo en periodo vacacional dictado por la SEP (Secretaría de Educación Pública). Aplica únicamente para nacionales mayores de 12 años asistiendo presencialmente a un punto de venta de Capital Bus. Favor de consultar nuestros puntos de venta en: www.capitalbus.com.mx. El usuario deberá presentar su credencial que acredite que es estudiante o maestro, vigente y en buenas condiciones. El descuento sólo es válido para el City Tour HOP ON HOP OFF. Descuento no acumulable con otras promociones. (Los descuentos de maestros y estudiantes no aplican para extranjeros).

Paquetes: La vigencia para realizar el canje por el brazalete (en caso de que el usuario haya realizado la compra vía internet o telefónica) es de 15 días naturales a partir de su compra, al subir al autobús comenzará la vigencia de 24 hrs.

- La vigencia para realizar el canje por el boleto para Mirador Torre Latino, Acuario Inbursa, Museo MUCHO, Acuario Michin, Museo Carrillo Gil, Odisea o cualquiera de nuestros paquetes es de 15 días naturales a partir de su compra. Este boleto se podrá usar en el recinto que hayas reservado por lo que resta del día en el que se realizó el canje.
- En ninguno de los casos existirá prórroga. No olvides revisar las medidas de seguridad, horarios y restricciones en los sitios oficiales de cada recinto.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TOURS DE 1 DÍA, TOURS TEMÁTICOS, TOURS DE TEMPORADA Y VUELO EN GLOBO

Servicio contratado. Tours temáticos. Recorridos de duración variable, salida y regreso desde el mismo punto (sujeto a cambios operacionales). Todos los tours incluyen guía en español y/o inglés, y son en servicio compartido. El tour no incluye alimentos, bebidas, ni propinas y ningún otro servicio no especificado.

El recorrido se lleva a bordo de unidades panorámicas de doble piso con techo retráctil. El servicio de transportación y de prestación de servicio del tour será responsabilidad de la empresa de Capital Bus S.A. de C.V. ("Capital Bus"). Tours de 1 día.

Excursión de 1 día con salida y regreso al mismo punto. Todos los tours incluyen coordinador en español o guía en español y/o inglés, y son en servicio compartido. El tour no incluye alimentos, bebidas, ni propinas y ningún otro servicio no especificado. El servicio de transportación y de prestación de servicio de los tours / excursiones será responsabilidad de la empresa Operadora Arozarena S.A. de C.V. ("Amigo Tours" en adelante) y Espíritu Aventurero S.A de C.V. ("Espíritu Aventurero" en adelante), quienes tienen la obligación de prestar el servicio de transportación de ida y vuelta para la excursión contratada saliendo y regresando desde el punto de abordaje, así como de realizar el pago de entradas a los recintos específicos de acuerdo con la excursión contratada. Tours de Temporada y Tours de 2 días.

Excursión de 1 o 2 días con salida y regreso al mismo punto. Todos los tours incluyen coordinador en español o guía en español y/o inglés, y son en servicio compartido. El tour no incluye alimentos, bebidas, ni propinas y ningún otro servicio no especificado. El servicio de transportación y de prestación de servicio de los tours / excursiones será responsabilidad de la empresa Espíritu Aventurero S.A de C.V. ("Espíritu Aventurero" en adelante), quien tiene la obligación de prestar el servicio de transportación de ida y vuelta para la excursión contratada saliendo y regresando desde el punto de abordaje, así como de realizar el pago de entradas a los recintos específicos de acuerdo con la excursión contratada.) Tours de 1 día Skyballoons: Excursión de 1 día con salida y regreso al mismo punto. El tour se realiza en servicio compartido. El tour incluye transportación, desayuno estilo americano, vuelo en globo de 30 a 40 minutos de duración, brindis, almuerzo tipo Buffet y entrada a la zona arqueológica de Teotihuacan, no incluye propinas ni otro servicio no especificado.

El servicio de transportación y de prestación de servicio del tour será responsabilidad de la empresa Globos Aerostáticos y Servicios S.A de C.V. (Skyballoons), quien tiene la obligación de prestar el servicio de transportación de ida y vuelta para la excursión contratada saliendo y regresando desde el punto de abordaje, así como de realizar el pago de entradas a los recintos específicos de acuerdo con la excursión contratada.

Obligaciones del cliente: Será obligación del usuario pagar la tarifa y/o cargos correspondientes aplicables al servicio contratado, conservar el boleto en todo momento de su viaje y cumplir con los términos y condiciones establecidos a continuación.

Obligaciones del cliente: Será obligación del usuario pagar la tarifa y/o cargos correspondientes aplicables al servicio contratado, conservar el boleto en todo momento de su viaje y cumplir con los términos y condiciones establecidos a continuación.

Tarifa: Nuestras tarifas son en pesos mexicanos. Los precios son públicos e incluyen los impuestos aplicables. Todas las ventas son finales. Todos los descuentos y promociones están sujetas a un tiempo determinado y pueden ser modificadas sin previo aviso. Salvo en algunas excepciones enlistadas dentro de cláusulas posteriores a este convenio, no hay cambios, devoluciones, ni reembolsos. Existen tarifas diferentes para adultos y para niños. Las tarifas especiales para niños son válidas para personas entre los 2 años y los 11 años. Todos los descuentos y promociones están sujetas a un tiempo determinado y pueden ser modificadas sin previo aviso. En el caso de niños menores de dos años, el cliente mayor de edad puede transportarlo sin pago de ninguna tarifa, sin garantizar derecho a asiento para el menor. Skyballoons: En el caso de niños solo se permite el acceso a partir de 4 años o bien con estatura mayor al 1.20mts. la edad para considerarlo adulto es de 12 años o bien si su peso es mayor a los 40kg, Skyballoons y Capital Bus no se responsabilizan por cualquier incidencia derivada del incumplimiento de esta norma por parte del cliente.

Reservaciones y pago de los tours: Cada uno de los tours (Temáticos, Temporada y Tours de 1 día) se debe reservar y pagar al 100% para poder asegurar su lugar por lo menos con 72 horas de anticipación previo a la salida del tour, con cualquiera de nuestros representantes de ventas, ya sea a bordo del autobús panorámico de doble piso, en nuestros puntos de venta y/o en línea. Es importante que el usuario presente el día del tour una identificación oficial y la reserva digital o impresa para poder dar el acceso.

Medidas de seguridad: Es responsabilidad del usuario hacer caso a las indicaciones de seguridad mostradas en la unidad y señaladas por miembros del equipo de tripulación. El usuario deberá permanecer sentado mientras la unidad se encuentre en movimiento. Accidentes derivados de la falta de seguimiento a las indicaciones mostradas son responsabilidad del usuario.

Responsabilidades del cliente: En caso de tener alguna condición médica que requiera atención o cuidados especiales, es de total responsabilidad del usuario asistir con un acompañante que esté informado de su condición para realizar cualquier tour o actividad. El usuario, al contratar los servicios, es consciente de su condición física y mental, por lo que deslinda a Capital Bus, Amigo Tours, Skyballoons y Espíritu Aventurero, así como a sus entidades filiales y subsidiarias o empresas relacionadas, empleados, funcionarios, agentes, contratistas o cesionarios de cualquier responsabilidad ajena al servicio que brinda, y no podrán ser señalados de cualquier manera activa o pasiva. El cliente tiene la responsabilidad de consultar y conocer las restricciones médicas y físicas para la realización de cualquiera de nuestros tours.

Para aclaraciones y sugerencias el usuario puede contactar al WhatsApp +52-55-6676-8033, o al correo atencion@capitalbus.com.mx en un horario de atención de lunes a domingo de 09:00 a 19:00hrs.

Seguro del Viajero: Los usuarios cuentan con un seguro de viajero a bordo de la unidad de transportación que ampara lesiones personales y casos de fuerza mayor, adquirido por Capital Bus, Amigo Tours, Skyballoons y Espíritu Aventurero, quienes son responsables de la seguridad del viajero cuando esté a bordo de las unidades de transporte.

Boletos físicos y electrónicos: Los boletos físicos y/o electrónicos son los entregados por el personal de Capital Bus durante una venta presencial y/o en línea el cual cuenta con los datos del pasajero, clave de confirmación, nombre, teléfono, precio y fecha del tour. El usuario deberá conservar sus boletos en todo momento dado que es su seguro de viajero.

Abordaje: punto de encuentro y salidas. El usuario deberá presentarse en el punto de encuentro seleccionado, el cuál aparece en el boleto físico o digital adquirido, 15 minutos antes de la hora de salida del tour. El tour sale del punto de encuentro a la hora establecida (sujeto a cambios por situaciones externas y ajenas a prestador de servicios). El usuario deberá mostrar su boleto digital o físico debidamente llenado y con su clave de confirmación cuando le sea solicitado por el personal de la empresa del prestador de servicios y mantenerlo durante todo su viaje. Además, deberá presentar una identificación oficial con fotografía con la que se acredite la identidad del pasajero titular de la reservación, la cual deberá coincidir con el nombre escrito en el boleto digital o físico. En el caso en que el usuario llegue al punto de encuentro después de la hora establecida, y la unidad ya haya partido, se considerará como "NO PRESENTADO (NO SHOW)", y no podrá hacer uso del servicio por lo que por ningún motivo se puede alcanzar el tour ya iniciado en ningún otro punto.

Así mismo los usuarios deberán atender las indicaciones del guía, considerando que el servicio contratado es compartido, por lo que deberá respetar los horarios y puntos de encuentro establecidos durante los tours establecido durante las excursiones. En caso de incumplimiento, el usuario perderá el traslado de regreso en la unidad de transporte, sin derecho a recibir un reembolso parcial ni total de este y debiendo cubrir los costos derivados para su regreso por cuenta propia. Capital Bus, Amigo Tours, Skyballoons o Espíritu Aventurero no se hacen responsable por los gastos de los usuarios derivados de las omisiones señaladas anteriormente. SKYBALLOONS. La empresa en mutuo acuerdo con el pasajero determinará el punto de abordaje dentro de la zona centro de la CDMX, así como el horario de salida al momento de realizar su reservación.

No show: De presentarse un "no show" el cliente tiene opción a reagendar el "mismo tour" solamente una vez en la siguiente fecha disponible, esta reprogramación tiene una penalización de 55% de la tarifa total del precio del boleto por

persona, el usuario contará con un plazo de 15 días naturales para realizar la reagendación, acabando este periodo el usuario perderá el derecho de reagendación. El usuario no podrá cambiar de tour cuando realice una reagendación por No Show. Para el pago de penalidad y reagendación el cliente deberá comunicarse al Centro de Atención al Cliente [55-5208-2505](tel:55-5208-2505), o al WhatsApp [+52-55-6676-8033](tel:+52-55-6676-8033). SKYBALLOONS. En caso de NO SHOW, es decir, que el pasajero no llegue al lugar de cita y la hora acordada, se perderá el pago realizado por lo que se tendrá que realizar una nueva reservación si requiere realizar la actividad.

Cambios: El usuario podrá realizar cambio de día o destino siempre y cuando lo notifique con al menos 72 horas de anticipación en horario de lunes a domingo de 09:00 a 19:00 HRS, previos a la fecha de salida programada dirigiéndose al número fijo [55-5208-2505](tel:55-5208-2505), al WhatsApp [+52-55-6676-8033](tel:+52-55-6676-8033), o al correo atencion@capitalbus.com.mx, y estará sujeto a disponibilidad de horario en el cambio de excursión. En caso de tratarse de cambio de fecha y destino, el usuario deberá cubrir la diferencia de tarifa entre cada tour o, en caso de que el tour elegido sea de menor precio, Capital Bus procederá a reembolsar la diferencia. Para realizar cambios con menos de 72 horas de anticipación, se aplicará la política antes descrita de NO SHOW. SKYBALLOONS. Solo se podrá reprogramar el vuelo una vez sin cargo adicional, si existieran reprogramaciones posteriores, se adicionará un cargo extra del 5% al monto total de la reserva, siempre y cuando cumpla con el tiempo estipulado para reprogramar. La reprogramación estará sujeta a disponibilidad. El usuario contará con 15 días naturales para llevar a cabo la reprogramación, fuera de este tiempo, la empresa no se ve obligada a realizar un reembolso y/o a prestar el servicio contratado.

Prohibiciones a bordo de la unidad: Queda estrictamente prohibido a bordo de la unidad: fumar, ingerir bebidas alcohólicas, consumir drogas ilegales, levantarse, caminar o correr durante el recorrido, arrojar cualquier objeto al exterior, sacar las manos o brazos por las ventanillas, ingresar armas de fuego a menos que sea Personal de Seguridad pública e ingresar con mascotas o animales (solamente se permiten de tamaño menor a 50 cm de alto con previa autorización por parte del prestador de servicios), a excepción de perros guía.

Mínimo de usuarios para operación: Todos los tours ofrecidos por Capital Bus, Amigo Tours, Skyballoons o Espíritu Aventurero están ligados a un número mínimo de pasajeros para la realización de la actividad, en el caso de que no se cumpla esta condición, se notificará a los pasajeros con 72 horas de anticipación para brindar las opciones de reagendación, cambio de tour o reembolsar el 100% de la tarifa del boleto. En caso de que por situaciones externas a Capital Bus no se pueda realizar el tour se notificará a los usuarios considerando las opciones de reembolso del 100% de la tarifa del boleto, reagendación y/o cambio de tour. Conducta de clientes: Capital Bus, Amigo Tours, Skyballoons o Espíritu Aventurero podrán negar el servicio o exigir a cualquier usuario a retirarse de la unidad si se considera que su conducta es ofensiva o realiza molestias a otros usuarios, o si se comporta de tal manera que pueda constituir un riesgo para su seguridad o para la seguridad de otros usuarios.

El boleto no será reembolsable en caso de que un usuario sea retirado de la unidad por alguna de estas consideraciones. Capital Bus, Amigo Tours, Skyballoons o Espíritu Aventurero se reservan el derecho de admisión al usuario en estado de ebriedad o bajo el uso de estupefacientes. En el caso que el usuario se niegue a abandonar la unidad, se notificará a las autoridades correspondientes.

Equipaje: Por la naturaleza de las excursiones y el transporte utilizado, se le sugiere al usuario únicamente llevar consigo equipaje de mano como bolsa, bulto o mochila cuyo peso no supere los 10 KG. Capital Bus, Amigo Tours, Skyballoons o Espíritu Aventurero no admitirá la transportación de equipaje que pueda poner en riesgo la seguridad del recorrido o la comodidad de los demás usuarios. El equipaje que el pasajero lleve consigo debe caber debajo del asiento que esté delante del suyo o en el compartimento superior. Si el equipaje no puede guardarse de esta manera o si su peso es excesivo, no podrá ser transportado. La empresa no garantiza que el equipaje con dimensiones mayores a 35 X 20 X 20 CM sea transportado dentro de la unidad, por lo que se sugiere al usuario no llevar consigo equipaje de dichas dimensiones.

Pérdida de objetos: El usuario debe tener cuidado de los bienes y objetos personales. Capital Bus, Amigo Tours, Skyballoons o Espíritu Aventurero no se hacen responsable por objetos olvidados y/o extraviados a bordo de la unidad, daños, pérdida directa o consecuente de sus objetos personales, sin importar la causa.

Cancelaciones: Por ningún motivo el usuario podrá cancelar su tour o excursión con al menos 72 horas de anticipación al mismo. En el caso de presentarse como "no show" y que el cliente no desee aplicar un cambio de fecha con pago de penalidad se aplicará un cargo del 100%, las reservas ingresadas como "Last Minute" (72 horas antes del tour) no podrán ser canceladas por ningún motivo y por consiguiente la penalidad será del 100% en caso de No Show. El cliente podrá cancelar únicamente por las siguientes causas de fuerzas 72 horas antes del inicio del tour:

- 1. Accidentes:** presentar justificante del siniestro con fecha visible.
- 2. Cuestiones médicas graves:** presentar receta con fecha visible.
- 3. Fallecimiento de pariente directo:** enviar comprobante de defunción con fecha visible.

Las situaciones ajenas a Capital Bus, Amigo Tours, Skyballoons o Espíritu Aventurero se consideran responsabilidad directa del cliente y no aplican para cancelación, las cuales son: vuelos con retraso o vuelos cancelados, detención en la aduana, inconvenientes con agencias y hoteles, marchas, manifestaciones, tráfico y/o cualquier otro factor externo. Para cancelaciones por causas de fuerza mayor y que no fuesen presentadas con al menos 72 de anticipación el cliente tiene un máximo de 15 días naturales posterior a la fecha del tour para reagendar siempre y cuando se presenten los comprobantes respectivos y se encuentren dentro

de las situaciones antes mencionadas. Para realizar alguna cancelación por causas de fuerza mayor antes de las 72 horas del tour, se contactará vía al número fijo 55-5208-2505, o al WhatsApp +52-55-6676-8033, o al correo atencion@capitalbus.com.mx SKYBALLONS: En caso de cancelación por causas ajenas a Capital Bus y Skyballoons como clima (neblina intensa, lluvia prolongada o vientos superiores a 20km/h) no se realizará un reembolso, el servicio se reprogramará para los días posteriores, considerando disponibilidad. La reprogramación solo es válida para el vuelo en globo, y no asumirá validez para recuperar servicios adicionales ya tomados como: transporte, hospedaje, acceso a zona arqueológica, restaurante, entre otros. de los cuales, se realizó una programación de uso: si requieren nuevamente alguno de los servicios adicionales se tendrá que cubrir nuevamente el costo de este. Para el transporte, se mantiene una tarifa fija de \$600.00MXN el cual tendrá que ser liquidado al momento de realizar la nueva reservación. ESPÍRITU AVENTURERO: Para los tours y excursiones de Espíritu Aventurero por ningún motivo podrán ser cancelados, en caso de que el usuario presente un "no show" se tendrá un pago de penalización del 100% del precio del tour sin derecho a reembolso.

Devoluciones: En caso de proceder a alguna devolución, ésta se realizará bajo el método de reembolso más conveniente a la situación presentada. El tiempo para realizar la devolución puede variar entre 1 a 15 días naturales dependiendo el método de pago que haya realizado el cliente. Para clientes extranjeros será necesario que cuenten con una cuenta de PayPal. Se podrá solicitar al número de WhatsApp +52-55-6676-8033 o al correo atencion@capitalbus.com.mx en un horario de atención de lunes a domingo de 09:00 a 19:00hrs.

Dudas y aclaraciones: Para aclaraciones y sugerencias el usuario puede contactar al número fijo 55-5208-2505, o al WhatsApp +52-55-6676-8033, o al correo atencion@capitalbus.com.mx en un horario de atención de lunes a domingo de 09:00 a 19:00hrs.

Para la compra del tour temático "Noche Mexicana": En las compras realizadas con 24 horas de anticipación previo a la realización del tour, el boleto que se le emitirá para la función de lucha libre en la Arena México será en lugar preferente lateral/central. Sin embargo, para las compras realizadas con menos de 24 horas a la operación del tour, el boleto que se emitirá para el pasajero será en el lugar de las gradas debido a la disponibilidad en el momento de los lugares disponibles de la arena. De este mismo modo, será aplicable para los eventos privados y servicios especiales contratados con Capital Bus S.A. de C.V. Aplican restricciones y queda sujeto a disponibilidad en el momento.

Entrada al espectáculo de luchas en la Arena México en función normal asiento preferente central/lateral, en función especial asiento en palcos o gradas.



AVISO DE PRIVACIDAD

PRIVACYNOTICE

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD:

En cumplimiento con lo establecido por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental le informamos nuestra política de privacidad y manejo de datos personales y hacemos el siguiente compromiso:

- 1.-Utilizamos tecnologías de información para administrar nuestro sitio Web y nuestros programas de correo electrónico, pero no para almacenar información personal.
- 2.-Los datos que le solicitamos únicamente serán utilizados para poder establecer contacto con usted en relación con la adquisición del boleto.
- 3.-Los datos que ingrese en cualquiera de los formularios dentro del sitio Web no serán difundidos, distribuidos o comercializados.
- 4.-En caso de que desee ser removido de nuestra base de datos podrá, en cualquier momento, solicitar la baja de sus datos mediante correo electrónico a: atencion@capitalbus.com.mx

PRIVACY POLICIES:

In compliance with the Federal Law on Transparency and Access to Public Government Information, we inform you of our privacy and personal data management policy and make the following commitment:

1. We use information technology to manage our website and email programs, but not to store personal information.
2. The information we request will only be used to contact you regarding ticket purchase.
3. The information you enter in any of the forms on the website will not be disseminated, distributed, or marketed.
4. If you wish to be removed from our database, you may, at any time, request the removal of your information by emailing: atencion@capitalbus.com.mx



NORMAS DE CONDUCTA DENTRO DE LOS AUTOBUSES DE CAPITAL BUS

Para garantizar la seguridad y comodidad de todos los usuarios y personal, se establecen las siguientes normas de conducta a bordo de los autobuses de Capital Bus así como la cobertura del seguro.

NORMAS DE CONDUCTA A BORDO

Está estrictamente prohibido: Abordar con armas de fuego, objetos punzocortantes, recipientes de vidrio, bebidas alcohólicas o drogas; abordar en estado de ebriedad; obstaculizar los accesos del autobús; participar en riñas dentro del autobús; realizar actos de índole o acoso sexual; realizar necesidades fisiológicas dentro del autobús; insultar, agredir o denigrar al personal de Capital Bus; evitar el avance o la circulación del autobús, ya que esto pone en riesgo la integridad de los demás usuarios. El incumplimiento de estas disposiciones será motivo para solicitar el apoyo de las autoridades.

COBERTURA DEL SEGURO

Nuestro seguro cubre lesiones ocasionadas por colisiones. Para que la cobertura sea válida, es indispensable reportar de inmediato cualquier incidente al conductor y al personal de atención a clientes, quienes solicitarán atención médica. Tengan en cuenta que esto podría interrumpir el servicio de la unidad, y los demás usuarios deberán esperar a que otro autobús los recoja para continuar su recorrido.

El seguro de usuario quedará anulado en caso de: manipulación de componentes y equipos del autobús (techo retráctil, rampas, etc.); uso indebido de sombrillas, bastones, extensiones para cámaras dentro del autobús; sacar las manos del espacio de seguridad, estar de pie o sobre los asientos, o usar las escaleras mientras el autobús está en movimiento; estar alcoholizado; lesiones ocasionadas por riñas.