CLUB TELEVIP TERMINOS Y CONDICIONES

1. INTRODUCCIÓN

1.1. El presente documento sienta las bases de la operación respecto al “Programa de Lealtad CLUB TELEVIP” que se basa en el uso del TAG Televia de los Participantes dentro de las autopistas de OHL; la mecánica para ganar saldo; y el uso de la página web y aplicación móvil (App) de lealtad.

2. OBJETIVO

2.1. El “Programa de Lealtad CLUB TELEVIP” es un programa en el cual los participantes, a través del uso de su TAG Televía en las autopistas de OHL, podrán ganar saldo de telepeaje de forma trimestral el cual podrán utilizar para el pago de futuros viajes en las autopistas.
2.2. El objetivo es incrementar el uso del TAG Televía al adquirir y convertir clientes.

3. PROGRAMA DE LEALTAD TELEVIP

3.1. El Programa de Lealtad opera dentro del territorio Mexicano (Estados Unidos Mexicanos)
3.2. El Programa de Lealtad CLUB TELEVIP no es aplicable con el uso de otras marcas de TAG.

4. PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA

4.1. Son participantes del programa todas las personas físicas que teniendo un Tag Televía, se inscriban voluntariamente al programa registrando sus datos.
4.2. Participan todos los TAGs Televía que estén en modo de prepago, pago domiciliado y post-pago.

5. REGISTRO DEL PROGRAMA

5.1. Para que una persona pueda participar en el programa y obtener las recompensas que otorga, es necesario que cuente con un TAG Televía y tener un número de cuenta Televía y contraseña previamente otorgado por TELEVIA.
5.2. El dato identificador del participante en el programa será su número de cuenta Televía la cual ha sido proporcionada al participante por el Centro de Atención Telefónica de Televía, mismo que no podrá ser modificado.
5.3. Con usuario (num cuenta) y contraseña de TELEVIA, el participante podrá ingresar a la página web www.televia.mx o descargar el APP del programa de lealtad. El sistema desplegará los datos previamente registrados en Televía ya sea para modificarlos, complementarlos o mantenerlos, pero en todos los casos, todos los campos del formulario deberán estar llenos para confirmar la participación en el programa.
5.4. Adicionalmente, el participante deberá llenar campos complementarios que no están registrados en el formulario de alta de TELEVIA como son: Fecha de nacimiento, género y

aceptar la cláusula de Términos y Condiciones así como la del aviso de privacidad del programa de lealtad.

5.5. Para finalizar el registro, cada participante recibirá un correo de confirmación de la inscripción al programa de lealtad. El correo contendrá una liga para que confirme su participación y valide su cuenta de correo y con esto, pueda empezar a recibir las recompensas.

5.6. En caso de no haberlo hecho y/o no haber recibido el correo, el participante podrá solicitar mediante la página web o la aplicación móvil (App), que se reenvíe dicho correo de confirmación. Si el participante ingresó erróneamente su correo electrónico, podrá corregirlo y solicitar el reenvío del correo a la cuenta de correo correcta.

5.7. Si el participante no confirma su inscripción, no podrá participar del contador de viajes ni recibir las recompensas del programa. Así mismo, si no confirma, la página web no le permitirá navegar dentro de la sección privada hasta no haber completado este paso.

5.8. Si el Participante no brinda correctamente su correo electrónico no podrá confirmar su registro y no podrá participar del programa de lealtad ni sus recompensas.

5.9. Es responsabilidad del Participante y debe asegurarse que sus datos son precisos y actuales. En caso de error, rectificación o cambio de los datos personales el participante podrá modificarlos a través de la página de Internet www.televia.mx, o a través de la aplicación móvil en la sección de “Mi Cuenta TELEVIP”, ingresando con Usuario y contraseña previamente registrada.

5.10. El registro al programa de lealtad no tiene costo.

6. MECÁNICA DE PARTICIPACIÓN

6.1. Para que el participante sea elegible para recibir una recompensa, deberá usar su TAG Televía en autopistas OHL: Circuito Exterior Mexiquense, Viaducto Elevado Bicentenario, Autopista Urbana Norte y Supervía Poniente consumiendo al menos $250 pesos mensuales del saldo de su TAG durante periodos de 3 meses continuos.

6.2. Los periodos trimestrales serán asignados a cada participante iniciando en el mes de confirmación de la inscripción a través de su correo electrónico y contabilizando el uso del TAG, desde el primer día al último del mes en curso sin importar el día de confirmación de correo.

6.3. El trimestre se va a medir mediante meses continuos de cumplimiento de uso de $250 pesos mensual. En caso de que un participante incumpla un mes, el contador del trimestre reinicia al siguiente mes como el primer mes de contabilidad. Para considerar un trimestre completado, el participante deberá haber acumulado un monto total de uso de al menos $750 pesos y haber consumido $250 de su uso de saldo cada mes.

6.4. Al cumplir la condición de uso, el participante es acreedor a una recompensa determinada en % de dinero a devolverle. Los porcentajes a otorgar en recompensas están definidas de acuerdo al monto total de uso del TAG en el trimestre continuo. Para otorgar una recompensa, se contabilizarán los múltiplos de $300 pesos de uso del TAG, y con base en el monto total usado en el trimestre bajo la regla de múltiplos, se otorgará un % de recompensa aplicable. Los participantes que tengan TAG ganador en modalidad post-pago, recibirán doble % de recompensa por cada $300 pesos de uso.

6.5. Las equivalencias de saldo a otorgar se muestran en la siguiente tabla:

Consumo Trimestral	Recompensa para clientes Prepago	Recompensa para clientes post-pago
De $750 a $899	$6	$12
De $900 a $1,199	$18	$36
De $1,200 a $1,499	$22	$44
De $1,500 a $2,099	$27	$54
De $2,100 a $2,399	$32	$64
De $2,400 a $2,699	$36	$72
De $2,700 a $2,999	$41	$82
De $3,000 a $3,299	$45	$90
De $3,300 a $3,599	$50	$100
De $3600 a $3,899	$54	$108
De $3900 a $4,199	$59	$118
De $4,200 a $4,499	$63	$126
De $4,500 a $4,799	$68	$136
De $4,800 a $5,099	$72	$144
De $5,100 a $5,399	$77	$154
De $5,400 a $5,699	$81	$162
De $5,700 a $5,999	$86	$172
De $6,000 a $6,299	$90	$180
De $6,300 a $6,599	$95	$190
De $6,600 a $6,899	$99	$198
Más de $6,900	$100	$200

6.6. El tope de recompensa trimestral que puede obtener un participante es de $100 en prepago y $200 en postpago. Cualquier monto usado a partir de $6,900 pesos queda topado.
6.7. En caso de que el uso de un TAG ganador exceda un múltiplo de $300, no se otorgarán fracciones de recompensa. El uso de saldo debe completar el múltiplo.
6.8. La recompensa para los clientes de prepago se realizará mediante un abono de saldo al TAG Televía. En caso de que un TAG ganador este asociado a un número de cuenta en el que estén agrupados otros TAGS participantes, el saldo a abonar se dispersará a la cuenta y no precisamente al TAG ganador, por lo que el saldo abonado podrá ser utilizado a través de cualquier TAG de la cuenta.
6.9. Para los Tags ganadores de clientes de postpago se hará una devolución al instrumento bancario al que se le realizan los cargos.
6.10. Se enviará un correo electrónico al ganador para informarle que es un participante ganador y el monto que se le abonará.

6.11. La fecha de dispersión de saldo y devoluciones a los instrumentos bancarios de los TAGS ganadores, será a partir de los días siete del mes posterior al último día del trimestre que cierra. En caso de ser un día inhábil, el abono a los TAGs se realzará al siguiente día hábil.

6.12. Televía podrá rechazar el abono de una recompensa al participante si el día de abono presenta un saldo negativo en su TAG. Los Participantes podrán hacer aclaraciones al teléfono antes señalado.

6.13. En caso de rechazo de abono de recompensa tanto para clientes en modalidad prepagos como para postpagos, se notificará vía correo electrónico, indicando que el TAG presenta un saldo negativo en su cuenta invitándolo a ponerse al corriente con su saldo. Posterior a la regularización de la cuenta, siempre y cuando sea dentro de los siguientes 3 días hábiles del día de abono de recompensa, el usuario Televía podrá recibir la recompensa.

6.14. La recompensa que le sea abonada al participante de prepago en el TAG Televía ganador podrá ser utilizado en cualquier momento y en cualquier autopista del territorio mexicano.

6.15. No será acreedor a recompensas aquellos participantes que no hayan confirmado su inscripción.

6.16. Robo o extravió de TAG TELEVIA: El participante tendrá 2 opciones para reponer su TAG TELEVIA:

6.16.1. Asistir el CAC para realizar la compra de su TAG, y solicitar la asociación del TAG nuevo a la cuenta anterior. En este punto, el participante pierde el historial de trayectos, sin embargo, si cuenta con una bonificación esta será acreditada, siempre y cuando la cuenta anterior este activa y con saldo positivo.

6.16.2. Comprar TAG con vendedor TELEVIA: Los TAG que se venden por medio de los promotores ya están activos y asignados a una cuenta nueva, el participante tendrá que realizar su registro nuevamente, en este punto pierde el historial de sus trayectos y bonificaciones.

6.17. De Prepago a Postpago: El participante tendrá que realizar la solicitud vía Call Center, el ejecutivo del CAT le asignara una nueva cuenta con el mismo número de TAG TELEVIA. El participante no pierde sus trayectos, se reflejaran en el mes que se hizo la solicitud con un plazo no mayor a 30 días hábiles, en lo que el sistema reconoce la asociación. El participante esta obligad a aceptar términos y condiciones con la nueva cuenta.

7. CONSULTA DE MOVIMIENTOS

7.1. El participante podrá consultar los movimientos de los viajes por autopistas OHL, 48 horas posteriores a haber realizado el cruce

7.2. Los viajes que haya acumulado el Participante se registrarán en la cuenta TELEVIP y podrá consultarlos a través de la página de Internet del Programa TELEVIP en www.televia.mx o desde la aplicación móvil (App) en la sección de “Mis Movimientos” o solicitarlo en Servicio a Clientes

7.3. Cualquier reclamación con respecto a movimientos de la Cuenta TELEVIP se debe presentar llamando a Servicio a Clientes o bien, enviar un comentario a través del formulario de Contacto de la página web de Televía o www.televia.mx

7.4. Los movimientos de la Cuenta se considerarán como confirmados si no se presenta reclamación alguna dentro de los 30 días posteriores a la fecha de cruce a reclamar.

7.5. No se registrarán movimientos de aquellos participantes que no hayan confirmado su inscripción.

8. ASOCIACIÓN DE TAGS POR CUENTA

8.1. El participante que tenga a su cargo 2 o más a TAGS asociados a su cuenta, participará en el programa de lealtad con los TAGs que tenga asociados de forma automática cuando el propietario de la cuenta termine su registro en el programa, por lo que solo será necesario darse de alta una sola vez para que participen todos los TAGs asociados a dicha cuenta participante.

8.2. SI el participante inscrito a programa adquiere un nuevo TAG posterior a su inscripción, se dará de alta de forma automática en el programa en el momento que sea asociado a su cuenta a través del proceso de asociación de TAGs vía el Centro de Atención Telefónica de TELEVIA.

8.3. En caso de que un TAG haya sido asociado erróneamente o el participante quiera dar de baja un TAG, el participante podrá desasociarlo vía el Centro de Atención Telefónica de TELEVIA