



Preguntas frecuentes del servicio.

¿Qué hacer en caso de que la unidad no esté en el horario en la parada indicada?

- Deberás revisar en la APP del Expreso TEC (Ruta) para validar el status actual del autobús y si la unidad ya realizó dicha parada o no.
- También enviar un mensaje de Whatsapp al grupo de Transporte de Expreso TEC quienes te confirmarán si existe alguna incidencia en la ruta (falla mecánica, manifestación, tráfico, etc.) y te darán indicaciones para que puedas tomar algún servicio de taxi. El reembolso de dicho gasto se hará en las oficinas de Seguridad del TEC y deberás presentar el comprobante de dicho pago además de especificar (parada, ruta, horario, costo del servicio).

¿Qué hacer en caso de que la unidad tenga una falla mecánica antes o durante el trayecto?

- Puedes enviar un mensaje vía WhatsApp o comunicarte al teléfono 303 21 48 (Seguridad del TEC), quien te notificará la situación.
- Podrás dejar Tú comentario a través de la APP del Expreso TEC.
- El conductor te notificará si la unidad de apoyo viene en camino y el tiempo de llegada de esta, el cual no podrá excederse de 15 min. De ser así, el mismo conductor será quien les comenté para que puedas tomar algún servicio de taxi el cual será reembolsado en las oficinas de Seguridad del TEC

¿Qué hacer en caso de que por alguna desviación de ruta pierdas Tú parada?

- Como saben existen diversos factores externos (clima, tráfico, accidentes, etc.) los cuales las rutas pueden desviarse. En caso de así ocurrir, el conductor te notificará que tomará una ruta distinta o alterna a la ya establecida, así como la ruta a seguir. En caso de ser así, podrás solicitar al conductor te baje en cualquier punto de la ruta que consideres pueda ser el mejor para llegar a Tú destino.

¿Qué hacer en caso de olvidar algún objeto a bordo de la unidad?

- Deberás acercarte a LOCATEC o llamar al número del TEC de Monterrey 303 2148, indicando (parada, horario, ruta, características del objeto olvidado), para que pueda revisarse en las cámaras que están a bordo de la unidad.

Comentarios y/o sugerencias

- Tú opinión es muy importante, por ello ten invitamos a acercarte a la oficina de Seguridad del TEC (parada, horario, ruta). También podrás hacerlo al correo expresotec.pue@servicios.itesm.mx o dejar Tú comentario a través de la APP del Expreso TEC.