



POLÍTICA DE REEMBOLSO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

P-GT-04

JEFE OPERATIVO
TORCOROMA | SINCELEJO - SUCRE

	POLÍTICA DE DESISTIMIENTO Y RETRACTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	Código: P-GT-04 Fecha: 01-07-2023
	PROCESO GESTIÓN TRANSPORTE	Versión: 01 Página 1 de 3
ELABORO	REVISO	APROBÓ
Coordinador de Calidad	Jefe Operaciones - Líder de Proceso Gestión Transporte	Gerente

1. OBJETIVO

Esta política tiene como objeto, establecer los procedimientos que la Cooperativa Especializada De Transportadores –Torcoroma, dará al momento de que un usuario quiera desistir o retractarse de la compra del servicio del viaje terrestre, en los vehículos de transporte intermunicipal de nuestras dependencias.

2. DEFINICIONES

- 2.1. Desistimiento:** Hace referencia a que el usuario podrá desistir del servicio de transporte contratado.
- 2.2. Retractarse:** Hace referencia a que el usuario puede renunciar a la compra del servicio de transporte, cuando este lo haya generado por métodos no tradicionales (fuera del establecimiento de comercio, por la página WEB de la Cooperativa).
- 2.3. Modificaciones:** Querer variar el destino, hora y/o fecha, de las contratadas.
- 2.4. Reembolso:** Es el derecho que tiene el pasajero a obtener la devolución, total o parcial, del dinero pagado por el tickete.

3. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

En los siguientes numerales se indican las políticas establecidas por la Cooperativa, para el reembolso de tickets cuando el usuario quiera desistir o retractarse de la compra del servicio de transporte.

La Cooperativa solo iniciará trámite de reembolso o modificación de tickete, cuando el usuario haya adquirido el pasaje por los medios autorizados para la venta.

- 3.1.1.** El usuario y/o pasajero que adquiera el tickete a través de medios no tradicionales, a distancia o por medios electrónicos deberá acudir a la taquilla de la terminal u oficina de abordaje, 30 minutos antes de la hora indicada para inicio del viaje y presentar al personal de taquilla, el desprendible del tickete impreso.

	POLÍTICA DE DESISTIMIENTO Y RETRACTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	Código: P-GT-04 Fecha: 01-07-2023
	PROCESO GESTIÓN TRANSPORTE	Versión: 01 Página 2 de 3
ELABORO	REVISO	APROBÓ
Coordinador de Calidad	Jefe Operaciones - Líder de Proceso Gestión Transporte	Gerente

- 3.1.2. Se le exigirá el documento de identidad pertinente, para corroborar que sea la persona titular del ticket.
- 3.1.3. En caso de **cesión del ticket**, este procederá cuando (I) el ticket sea válido (sea expedido por los medios destinados por la Cooperativa); (II) Deberán presentarse el Cedente y el Cesionario en los puntos de ventas de ticket de la Cooperativa; (III) Ambos deberán presentar copia del documento de identificación).
- 3.1.4. En caso de **pérdida del ticket**, el usuario o pasajero podrá solicitar que se emita uno nuevo, en los puntos de ventas o a través de PQRSF, dispuesto por la Cooperativa. Toda solicitud debe hacerse en un tiempo no menor de 30 minutos a la hora despacho del bus.
- 3.1.5. En caso de que la Cooperativa **no cumplido con el servicio de transporte por circunstancias imprevistas**, el usuario podrá elegir entre la reprogramación o reembolso y deberá solicitarlo a través de los medios idóneos dispuestos por la Cooperativa para la reclamación.

3.2. MODIFICACIONES Y/O REPROGRAMACIÓN AL TICKETE

- 3.2.1. El usuario y/o pasajero que quiera **modificar su ticket**, deberá gestionarlo en los puntos de venta, en caso tal, de que el nuevo destino tenga mayor costo del original, deberá pagar el excedente a la cifra correspondiente por la tabla de precios de la Cooperativa, en caso contrario que el nuevo destino tenga un costo menor del original, no se efectuará reembolso de la diferencia. (La reprogramación o modificación del viaje estará sujeta a la disponibilidad del cupo de los buses afiliados a la Cooperativa).
- 3.2.2. La Cooperativa podrá reprogramar o cancelar el viaje, en caso de caso fortuito o fuerza mayor.

	POLÍTICA DE DESISTIMIENTO Y RETRACTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	Código: P-GT-04 Fecha: 01-07-2023
	PROCESO GESTIÓN TRANSPORTE	Versión: 01 Página 3 de 3
ELABORO	REVISO	APROBÓ
Coordinador de Calidad	Jefe Operaciones - Líder de Proceso Gestión Transporte	Gerente

4.1. EL REEMBOLSO: Estos procederán sobre la totalidad o una parte de la tarifa contratada, cuando el tiquete haya sido adquirido bajo modalidad de promoción quedara sujeto a las condiciones y restricciones de la Tarifa que se aplicó para el descuento.

- 4.1.1. El usuario podrá adquirir la compra del servicio por el medio no tradicional dispuesto por la Cooperativa el cual es su página web www.torcoromaweb.com
- 4.1.2. El reembolso **en caso de la acción de retracto**, este procede cuando la compra haya sido efectuada a través de medios no tradicionales, la Cooperativa dispone de su página WEB antes enunciada.
- 4.1.3. En caso de retracto por parte del usuario, podrá realizar la cancelación del servicio desde la misma página de la Cooperativa, en la opción “cancel ticket”. Esa retractación el usuario la puede hacer antes de la fecha y hora del viaje.
- 4.1.4. Si el usuario no realizó la cancelación del servicio contratado antes de la fecha y la hora programada, la Cooperativa no hará devolución de dinero por concepto de tiquete.
- 4.1.5. Si el usuario no se presenta para la fecha y hora programa, tendrá la oportunidad de reprogramar el servicio pagando una penalidad del 50% del tiquete comprado.
- 4.1.6. El usuario y/o pasajero podrá solicitar la reprogramación del servicio antes de la fecha y la hora programada de acuerdo al numeral 3.2.1.
- 4.1.7. En caso tal de que haya devolución del dinero, la Cooperativa cuenta con el término de 30 días calendarios para hacer efectiva la devolución. El usuario deberá presentar la solicitud por escrito.
- 4.1.8. Los usuarios **podrán desistir** del servicio contratado en los puntos físicos de ventas autorizados.
- 4.1.9. Si el usuario presenta cancelación antes de la fecha y hora programada se podrá realizar un reembolso parcial de hasta el 70% del valor del tiquete.
- 4.1.10. Si el usuario no se presenta para la fecha y hora programa, solo tendrá la oportunidad de reprogramación o modificación del tiquete, salvo que exista causa plausible de la no asistencia, que debe ser probada para un reembolso parcial.
- 4.1.11. Para la **reprogramación** del viaje, el usuario puede hacerlo acercándose a la taquilla donde la Cooperativa tenga puntos de venta, para ello debe presentar copia del tiquete y de su documento de identidad. (Se aclara que debe hacerlo el titular del tiquete).