



**TRANSPORTADORES DEL VALLE DEL GUAMUEZ S.A.
TRANSGUAMUEZ S.A.**

POLITICA DE VENTAS POR PLATAFORMAS DIGITALES

PQ-GG-013

Versión: 00

21-08-2025

Página: 1 de 2

POLITICA DE VENTAS POR PLATAFORMAS DIGITALES

Derecho de retracto: El cliente puede solicitar el derecho de retracto en compras donde se devolverá el 100% del valor del Pasaje/Tiquete siguiendo el proceso de devoluciones y reembolsos. Adicionalmente la empresa TRANSGUAMUEZ S.A. garantiza hasta un (1) mes para la utilización del Pasaje/Tiquete. **Según ley 1480 de 2011: Artículo 47. Retracto.** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Devoluciones y reembolsos: Para la cancelación o devolución de Pasaje/Tiquete comprados a través de las plataformas digitales, se deberá hacer la solicitud a través del correo electrónico rodamiento@transguamuez.com la siguiente información: – Enviar la solicitud indicando el motivo por el cual se solicita el reembolso. – Adjuntar una copia del documento de identificación. – Incluir documentos de la compra o tiquete. Los tiempos para que sea efectiva la devolución dependerán del método de pago con el cual hayas realizado la compra.

En las plataformas digitales sólo se realizan devoluciones a la cuenta de tarjeta de crédito que generó la transacción y no devuelve monto en un medio de pago distinto al del origen.

La empresa de transporte TRANSGUAMUEZ S.A., puede aplicar una penalidad por reembolso del 10%, y adicionalmente el cargo administrativo (Fee) no tiene devolución.

Para los casos que TRANSGUAMUEZ S.A., cancele el viaje o cambie la hora del viaje, se debe informar al cliente para la reprogramación del viaje o devolución del Pasaje/Tiquete con el 100% del valor, siguiendo el procedimiento anunciado.

Tiempos de reembolso: En caso de que el cliente solicite la cancelación del Pasaje/Tiquete y este proceda, el reintegro se realizará acreditando el dinero de acuerdo con el medio de pago que utilizó el cliente.

El reintegro a una cuenta bancaria aplicará cuando la transacción se hubiese realizado a través de pago por botón PSE, con tarjeta débito, el cliente debe enviar a las plataformas digitales un número de cuenta bancaria de procedencia colombiana para realizar el reintegro; no se efectúan transferencias internacionales, el tiempo estimado de devolución es 07 a 15 días hábiles.

Si la transacción se perfeccionó a través de tarjeta de crédito, el reintegro se realizará acreditando el dinero a la tarjeta de crédito con la que se realizó el pago en un tiempo estimado de devolución de 15 a 30 días hábiles.

Estos son tiempos estimados porque el proceso en las plataformas digitales son tres días hábiles y luego depende del tiempo de las políticas de cada banco para el reembolso a la cuenta del cliente.



**TRANSPORTADORES DEL VALLE DEL GUAMUEZ S.A.
TRANSGUAMUEZ S.A.**

POLITICA DE VENTAS POR PLATAFORMAS DIGITALES

PQ-GG-013

Versión: 00

21-08-2025

Página: 2 de 2

Cambiar titular del pasaje/tiquete: El cliente debe enviar correo a rodamiento@transquamuez.com solicitando el cambio del titular, adjuntando comprobante de pago, tiquete, documento de identidad del titular y de la persona a quien cederá el Pasaje/Tiquete.

Cambiar fecha, hora y ruta del pasaje / tiquete: El cliente puede solicitar el cambio de fecha, hora y ruta mediante correo de rodamiento@transquamuez.com (Con la condición de que el valor del Pasaje/Tiquete no varíe al valor pagado en la transacción) como mínimo con dos días de anticipación al viaje.

También puede solicitar los cambios directamente en la taquilla con mínimo 2 horas de anticipación a la hora original del viaje. Tenga en cuenta que estará sujeto a cupo y diferencia de tarifa

El pago de la transacción es exitoso, pero no genera el pasaje/tiquete: El cliente puede solicitar información sobre su Pasaje/Tiquete comunicándose al celular 3178859470.

Condiciones impresión de pasaje/tiquete: Si el pasajero no porta el Pasaje/Tiquete digital, debe presentarse con el documento de identidad en el punto de venta para solicitar la impresión del tiquete.

Condiciones para abordar: Media hora antes de abordaje el cliente debe presentarse en el punto de despacho asignado, TRANSGUAMUEZ S.A., se reserva el derecho de aceptar o no al pasajero si no se encuentra en las condiciones adecuadas para el viaje (estado de embriaguez, consumo de sustancias psicoactivas o alteración emocional e irritabilidad).

Fecha de Elaboración: 15 de agosto de 2025. **Fecha de Revisión:** 15 de agosto de 2025.

ADRIAN FELIPE RUANO GOMEZ
Gerente General Transquamuez S.A.

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | CAMBIO / MODIFICACIÓN |
|---------|------------|--|
| 00 | 15-08-2025 | Se realiza emisión de política de ventas por plataformas digitales, de acuerdo a requerimientos del Sistema integrado de gestión, teniendo en cuenta la ley según 1480 de 2011 y la activación de página web para oferta de servicios y ventas de tiquetes en línea de la empresa. |