

CLAUSULAS DE VIAJE:

Cuando el pasajero adquiera su tiquete y no pueda hacer uso de él por alguna eventualidad, este se dejará en estado abierto y deberá someterse al ajuste tarifario correspondiente al momento de realizar su viaje o cuando desee cambiar su itinerario.

Parágrafo Uno: En caso de haber transcurrido sesenta (60) días calendario de la expedición del pasaje o tiquete de viaje y el pasajero no hizo uso del mismo, ni informó su desistimiento de viajar, Coopuertos dará por extinguida la obligación y el pasajero perderá el 100% del valor pagado a título de indemnización.

Parágrafo Dos: En caso de desistir de viajar el pasajero debe dar aviso personalmente con mínimo seis (6) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje y tendrá derecho a la devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado, el cambio de horario por una única vez dentro de la misma modalidad, o dejar abierto el tiquete en máximo una oportunidad, para ser usado dentro de la vigencia establecida en el presente contrato. Cuando el pasajero solicite cambios o la devolución del tiquete con menos de seis (6) horas de anticipación y mínimo una (1) hora de anticipación a la fecha y hora del viaje, tendrá derecho al reintegro del veinte por ciento (20%) del valor pagado; la solicitud de devolución con menos de una (1) hora o posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tiquete, así como la ausencia del pasajero en el lugar del despacho establecido y/o la imposibilidad de viajar debido a su incumplimiento de las normas, protocolos y medidas de bioseguridad, le significará una retención equivalente al cien por ciento (100%) del valor del tiquete a título de indemnización, de acuerdo con lo señalado en el artículo 1002 del Código del Comercio.

Parágrafo Tres: En caso de solicitar la devolución del tiquete el pasajero deberá presentar una fotocopia de la cedula de ciudadanía, el tiquete original y diligenciar el formato de devolución.

Parágrafo Cuarto: El tiquete de viaje es personal e intransferible; es decir, no se permite ser transferido a terceros, ni compartido con personas diferentes al titular del mismo. El presente contrato se rige por la normatividad que regula la materia esto es la Ley 796 de 2002 y demás

normas concordantes; así como las normas señaladas en el Código de Comercio (artículos 1000 al 1007) y por las cláusulas que posteriormente se mencionarán, aspecto que también se configura las cuales se entienden como aceptadas por el pasajero al recibir y hacer uso del pasaje, por el simple hecho de ser transportado por Coopuertos se declara conforme con los términos del presente contrato. La no aplicación o invalidez de algunas de las cláusulas no afecta la validez del resto del contrato. Cualquier indicación que aparezca en el pasaje hecha por el pasajero o por terceros y que tienda a cambiar, modificar o suspender de algún modo las cláusulas que aquí aparecen carecerá de validez.

Parágrafo Quinto: Las devoluciones de dinero sólo se realizarán con justa causa 30 minutos antes de despachar el vehículo, caso en el cual se descontará el 20% del valor pagado por el tiquete.

Parágrafo Sexto: En las ventas anticipadas no se realizará devolución de dinero, no obstante, si el pasajero no puede viajar en la fecha y hora establecida por el mismo, deberá informar con anticipación el desistimiento de su viaje con el fin de ser reprogramado dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de vencimiento del tiquete, el cual se reasignará por una sola vez.

Parágrafo Séptimo: Una vez despachado el vehículo, el tiquete quedará abierto durante sesenta (60) días y solo podrá ser asignado por una vez, sujeto a políticas y restricciones de la empresa:

- a) Para hacer efectivo un tiquete abierto o revertido (comprado en una agencia para ser utilizado con origen, destino en otra agencia), el usuario deberá obligatoriamente presentar el original del documento de identificación
- b) Si el tiquete es reclamado por otra persona deberá presentar autorización escrita de su titular, copia de la cédula del titular y del autorizado
- c) El valor de la tarifa establecida en el tiquete solo es válido para la fecha y hora del viaje, si este es reprogramado y/o modificado por cambio de servicio por parte del usuario, las variaciones y cambios de tarifas serán asumidos por el cliente, entendiéndose con esto, que los usuarios deberán pagar el excedente, la empresa no.

Cláusula para el Derecho a Retractarse:

En cuanto se adquiera un servicio mediante métodos no tradicionales o a distancia, como páginas web o call center, el retracto es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le otorga el derecho al reembolso por el 80% del valor pagado.

El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles siguientes al día de compra del tiquete; si entre la fecha de adquisición del tiquete y la fecha programada para el viaje median menos de cinco (5) días hábiles, el pasajero no podrá ejercer este derecho.

El retracto no procede respecto de tiquetes adquiridos en taquilla.

Parágrafo Primero: Las devoluciones y/o modificaciones de tiquetes comprados a través de las plataformas digitales autorizadas por Coopuertos podrán ser realizadas por medio de correo electrónico toda vez que la solicitud se efectúe desde la misma dirección de correo electrónico, relacionado en la compra y se aporten los documentos requeridos del titular de la compra.

Parágrafo Segundo: En caso de solicitar modificación en el recorrido de un tiquete, la posible variación de precio deberá ser asumida por el cliente, entendiéndose con esto, cuando el valor de la nueva ruta sea mayor a la original el pasajero deberá cancelar el excedente correspondiente y en caso de que el precio de la nueva ruta sea menor a la original, la diferencia se retendrá como indemnización.

COOPUERTOS