



Términos, condiciones y políticas Rápido Tolima COMPRA ON LINE

¿Cómo puedo solicitar el Reembolso de mi dinero?

Con la empresa de transporte RÁPIDO TOLIMA en **temporada alta** no se genera reembolso del dinero.

Si tu viaje es **temporada baja** para solicitar la devolución del dinero de tus pasajes con la empresa de transporte RÁPIDO TOLIMA, debes hacer la solicitud a los correos electrónicos contactenos@pinbus.com o contacto@redbus.co según corresponda la plataforma por la cual realizo la compra, con **mínimo dos (2) días en temporada baja de anticipación** a la hora original del viaje desde el mail con el que realizaste la compra.

Los tiempos para que sea efectiva la devolución dependerán del método de pago con el cual hayas hecho la compra, puedes consultarlos en la sección Tiempos de Reembolso.

Ten en cuenta que la empresa de transporte RÁPIDO TOLIMA puede aplicar una **penalidad por reembolso del 20%**, y adicionalmente **el cargo administrativo (Fee) no tiene devolución.**

¿Qué pasa si no me presento a la hora del abordaje?

En **temporada alta** con la empresa de transportes RÁPIDO TOLIMA **si no te presentas al abordaje, perderás el 100% de tu tiquete.**

Para mayor información puedes contactarte al correo atencionalcliente@rapidotolimasa.com

En **temporada baja**, Si no puedes viajar con la empresa de transportes RÁPIDO TOLIMA, deberás **dar aviso con mínimo seis (6) horas de anticipación**, a través de los correos electrónicos, contactenos@pinbus.com o contacto@redbus.co, según corresponda la plataforma por la cual realizo la compra tu tiquete quedará abierto hasta por **tres (3) meses** contados a partir de la fecha de viaje, **pasada esta fecha tu tiquete caducará.**

El día que desees utilizarlo, debes hacer la solicitud directamente en taquilla con mínimo dos (2) horas de anticipación al viaje y que estarás sujeto a cupo y diferencia de tarifa.



Ten en cuenta que **si no te presentas al abordaje o no das aviso con antelación perderás el tiquete.**

¿A partir de qué edad puede viajar un menor sin acompañante?

De acuerdo a la política para viajes de menores de edad sin acompañante de la empresa de transporte RÁPIDO TOLIMA, los niños(as) menores de quince (15) años, no podrán viajar sin un acompañante adulto. Los menores **a partir de dieciséis (16) años podrán viajar sin acompañante**, previo **diligenciamiento del formulario** ofrecido por RÁPIDO TOLIMA en taquilla, para la autorización de su transporte y bajo responsabilidad de los padres o tutor (patria potestad), **presentando el documento de identidad del menor.**

¿Cuál es el peso máximo permitido para mi equipaje?

De acuerdo a la política de equipaje de la empresa de transporte RÁPIDO TOLIMA, no se especifica peso máximo, sin embargo, se indica que el usuario tiene derecho a **una maleta de bodega no sobredimensionada** o equipaje de mano. Cualquier exceso de equipaje debe ser cancelado por el pasajero y será cobrado únicamente por el personal de taquilla. Tu equipaje deberá solo contener prendas de vestir y artículos de aseo.

¿Puedo viajar con mi mascota?

La Empresa de transporte RÁPIDO TOLIMA ofrece este servicio, dependiendo de la disponibilidad, el tipo de bus, el tamaño de la mascota, entre otros. La mascota debe viajar debidamente protegida en **un guacal que no mida más de treinta y cinco (35) centímetros de alto, con su carnet de vacunación y con pañal y bozal de ser necesario.** Esta excepción aplica para el caso de razas pequeñas a medianas, para el caso de razas grandes la empresa se reserva el derecho de fijar las condiciones de acceso o no a los buses. **Ten en cuenta que tu mascota viajará en Bodega y que el viaje debe ser menor a ocho (8) horas.**



¿Desde qué edad los niños pagan pasaje?

Todo niño **mayor de tres (3) años debe comprar pasaje** individual y ocupar asiento. No aplica ningún tipo de descuento.

¿Qué tipo de cambios puedo hacer a mi reserva?

Con la empresa RÁPIDO TOLIMA podremos hacer cambios solamente en **temporada baja** para la **temporada alta no podrás hacer ningún tipo de cambios en tu reserva.**

En **temporada baja** únicamente puedes hacer cambios de destino, fecha, hora y silla a tu reserva. Para solicitarlos debes enviarnos tu solicitud al correo electrónico contactenos@pinbus.com o contacto@redbus.co , con **mínimo seis (6) horas de anticipación** a la hora original del viaje desde el mail con el que realizaste la compra.

Ten en cuenta que **si el nuevo pasaje cuesta menos no hacemos devoluciones de la diferencia; si el costo es mayor se cobrará el excedente** y se esperará a la realización del pago para hacer el cambio.

¿Cómo puedo reprogramar mi viaje?

Con la empresa RÁPIDO TOLIMA podremos hacer cambios solamente en **temporada baja** para la **temporada alta no podrás hacer ningún tipo de cambios en tu reserva.**

Para solicitar un cambio con la empresa de transporte RÁPIDO TOLIMA, por favor **envíanos tu solicitud al correos** electrónicos de la plataforma en la cual realizo su compra: contactenos@pinbus.com o contacto@redbus.co, según corresponda la plataforma por la cual realizo la compra en **temporada baja** con **mínimo seis (6) horas de anticipación** a la hora original del viaje, debes escribirnos desde el mail con el que realizaste la compra, y enviarnos los siguientes datos:

- Ciudad de salida
- Ciudad de destino
- Nombre del pasajero



- Número y tipo de documento
- Fecha
- Horario (a.m o p.m)
- Silla
- Ten en cuenta que **si el nuevo pasaje cuesta menos no hacemos devoluciones de la diferencia; si el costo es mayor se cobrará el excedente** y se esperará a la realización del pago para hacer el cambio. Tu solicitud será atendida en un máximo de dos (2) horas; nuestro equipo te enviará un correo de confirmación.

¿Puedo cambiar los pasajeros de la reserva?

No, la empresa de transporte RÁPIDO TOLIMA **no permite hacer cambio de pasajeros** en las reservas.