



TRANSPORTES RAPIDO TOLIMA S.A

NIT:890.700.476-5

VIGILADO SUPERTRNASPORTES

CONDICIONES DE CONTRATO DE TRANSPORTE

Señor pasajero: Las siguientes son las condiciones del contrato de transporte con RÁPIDO TOLIMA: 1.- Nos comprometemos a transportarlo a su sitio de destino, en tiempo de recorrido razonable. No somos responsables del retardo originado por riesgos del transporte. 2.- Este pasaje es válido para la fecha, hora exacta, puesto, persona y destino indicado, al recibir su pasaje verifique que los datos registrados estén de conformidad con lo solicitado. 3.- Es obligación del pasajero presentarse treinta (30) minutos antes de la hora de iniciación del recorrido del vehículo y abordar en la agencia o terminal de transportes. Si el pasajero no aborda el bus en la hora y en el sitio de despacho señalado en el pasaje, no se hará la devolución del valor pagado. El pasajero podrá desistir del viaje dando aviso sesenta (60) minutos antes de la hora de salida del vehículo y tendrá derecho a la devolución del 50% del valor del pasaje siempre y cuando el pasaje se adquiriera en taquilla, si el tiquete se compró de manera virtual el pasajero deberá avisar con mínimo 3 horas de anticipación el cambio de fecha, hora o ruta. 4.- Nos abstendremos de transportar a personas que se encuentren en estado de embriaguez o bajo el influjo de estupefacientes o en notorio estado de desaseo. 5.- El pasajero está obligado a pagar el pasaje y a observar las condiciones de seguridad impuestas tanto por la empresa, como por el Código Nacional de Tránsito y el Código Nacional de Policía. 6.- Cada pasajero tiene derecho a llevar un máximo de 2 piezas de equipaje que en conjunto no superen los 20 kilogramos en bodega y una (1) pieza de equipaje de mano de diez (10) kilogramos por pasajero, sin recargo, de este peso en adelante pagará por cada kilo de conformidad con las tarifas establecidas por la empresa. 7.- Se responderá por los equipajes, cuando estos hayan sido entregados al conductor del vehículo y este a su vez le entregue el tiquete de equipaje numerado, el cual debe ser igual al adherido en el equipaje. El pasajero debe reclamar en forma personal su equipaje inmediatamente llegue a su destino. Sin la entrega de este tiquete de equipaje numerado no se entregará el equipaje, si pasado un (1) día a la culminación del viaje el pasajero no reclama el equipaje registrado, la empresa no será responsable por pérdida o avería. 8.- La empresa no responderá por pérdida o avería del equipaje que el pasajero lleve a "a la mano". 9.- El pasajero no podrá llevar consigo ni en sus equipajes, materiales Inflamables, explosivos, armas no amparadas, sustancias peligrosas o prohibidas por la ley, drogas alucinógenas, alimentos no perecederos, ni objetos o cosas de prohibido comercio en el país, la violación a lo anterior, hará responsable al pasajero infractor de todos los perjuicios que sobrevengan a la empresa, al conductor y a los demás pasajeros por tal motivo, sin perjuicio de las acciones penales. 10.- En caso

de pérdida o avería del equipaje dado en custodia, se responde hasta por la suma de cien mil pesos (\$100.000) M/cte como única indemnización en concordancia con el Libro 4 Título IV, Capítulo III, Art. 1013 y s.s. del C. de C. de Co. la empresa no se responsabiliza por artículos de valor: como dinero, joyas, cámaras fotográficas, de video, computadores portátiles, celulares, lentes, equipos electrónicos' títulos valores, documentos personales: estos son considerados como equipaje "a la mano" y deben ser llevados por el pasajero bajo su responsabilidad.11.Para el caso de mascotas al interior del vehículo se podrán transportar siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones tales como: deben ser mascotas de pequeño o mediano tamaño, carnet de vacunación vigente, óptimas condiciones de aseo, pañal, firma de exención de responsabilidad y guacal para mascotas (rígido), que tenga una ventilación adecuada y con espacio para que el animal se pueda mover. En Rápido Tolima nos reservamos el derecho de permitir o no el viaje de mascotas si consideramos que las condiciones de seguridad se pueden afectar o si algún viajero presenta inconformidad. Las mascotas de apoyo emocional viajaran en cabina y deberá tener los documentos solicitados en taquilla, como lo es el certificado expedido por un Psicologo donde certifique que la mascota es de soporte emocional. El viajero que necesite viajar con mascota de apoyo emocional deberá pagar el 50% del valor del tiquete.12.- No respondemos por demoras, daños o pérdidas, etc, que se ocasionen por fuerza mayor o caso fortuito o por culpa del pasajero. 13.- El pasajero al recibir y hacer uso del pasaje o por el simple hecho de ser transportado por o a nombre de RÁPIDO TOLIMA S A, se declara conforme y acepta los términos del presente contrato. La no aplicación o invalidez de alguna de las cláusulas no afecta la validez del resto del contrato. Cualquier indicación que aparezca en el pasaje, hecha por el pasajero o por los empleados o dependientes de RÁPIDO TOLIMA S.A, o por terceros y tiendan a cambiar, modificar o suspender de algún modo las cláusulas que aquí aparecen carecerán de validez.



Términos, condiciones y políticas Rápido Tolima COMPRA ON LINE

¿Cómo puedo solicitar el Reembolso de mi dinero?

Si el pasajero no aborda el bus en la hora y en el sitio de despacho señalado en el pasaje, no se hará la devolución del valor pagado. El pasajero podrá desistir del viaje dando aviso sesenta (60) minutos antes de la hora de salida del vehículo y tendrá derecho a la devolución del 50% del valor del pasaje siempre y cuando el pasaje se adquiriera en taquilla, si el ticket se compró de manera virtual el pasajero deberá avisar con mínimo 2 horas de anticipación el cambio de fecha, hora o ruta.

Forma de hacer el reembolso: Sin excepción, el pasajero deberá presentar una petición a través de los procedimientos dispuestos por RAPIDO TOLIMA, para la recepción y trámite de PQRSF, en la cual señale el motivo del reembolso y anexe copia del ticket y de su documento de identidad. En el caso de reembolso por enfermedad o muerte, deberá acompañarse adicionalmente el documento de identidad del fallecido y del familiar que demuestre grado de consanguinidad o afinidad, así como el certificado médico o de defunción.

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

Tenga 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 en la zona de abordaje, perderás el 100% de tu ticket. Para mayor información puede contactarnos en el correo contacto@redbus.co.com, con copia al correo atencionalcliente@rapidotolimasa.com.**

En **temporada baja**, Si no puede viajar con la empresa de transportes RÁPIDO TOLIMA, deberá **dar aviso con mínimo seis (6) horas de anticipación**, a través del correo electrónico contacto@redbus.co.com y copia al correo atencionalcliente@rapidotolimasa.com según corresponda. La plataforma por la cual realizo la compra del ticket, dejara abierto el mismo hasta por **tres (3) meses**, contados a partir de la fecha del viaje, **pasada esta fecha el ticket caducará.** El día que desee utilizarlo, debe hacer la



solicitud directamente en taquilla con mínimo dos (2) horas de anticipación al viaje y que estará sujeto a cupo y diferencia de tarifa.



Tenga en cuenta que si no se presenta al abordaje o no se da aviso con antelación se perderá 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 quince (15) 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, el usuario tiene derecho a una maleta de 20 kilos en bodega acorde con el volumen de las bodegas del vehículo sin recargo, de este peso en adelante pagará por cada kilo de conformidad con las tarifas establecidas por la empresa o equipaje de mano. Cualquier exceso de equipaje debe ser cancelado por el pasajero y será cobrado únicamente por el personal de taquilla. El 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, solo para mascotas de raza pequeña o mediana o de soporte emocional, allegando previamente el certificado expedido por un Psicólogo, donde certifique que la mascota es de soporte emocional, dependiendo de la disponibilidad, el tipo de bus, el tamaño de la mascota, entre otros. Las mascotas deben 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. La empresa se reserva el derecho de fijarlas condiciones de acceso o no a los buses. **Tenga en cuenta que la mascota viajará en Bodega y que el viaje debe ser menor a ocho (8) horas.**



¿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 se podrá hacer ningún tipo de cambios en la reserva.**

En **temporada baja** únicamente se puede hacer cambios de destino, fecha, hora y silla a asignada. Para solicitar el cambio debe solicitar el cambio al correo electrónico contacto@redbus.co.com y copia al correo atencionalcliente@rapidotolimasa.com, con **mínimo seis (6) horas de anticipación** a la hora original del viaje desde el mail con el que se realizó la compra.

Tenga 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 se puede hacer ningún tipo de cambios en la reserva.**

Para solicitar un cambio con la empresa de transporte RÁPIDO TOLIMA, se debe **enviar la solicitud al correo** electrónico de la plataforma en la cual realizó su compra: contacto@redbus.co, según corresponda por la cual realizó la compra en **temporada baja** con **mínimo seis (6) horas de anticipación** a la hora original del viaje, debe escribirnos desde el mail con el que se realizó 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
- Tenga 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 la realización del pago para hacer el cambio. La solicitud será atendida en un máximo de dos (2) horas; nuestro equipo 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.