



## Políticas de viaje.

### Políticas de equipaje.

- ✓ El cliente deberá estar como mínimo media hora antes de su viaje en la sala de abordaje, exigirá el ficho del equipaje, el cual debe de ser presentado en caso de pérdida.
- ✓ Todo pasajero puede viajar con dos (2) unidades de equipaje libre permitido de 25 kilos con un volumen máximo de 80 centímetros de largo por 40 centímetros de ancho y puede llevar junto con él, maletines o morrales que no entorpezcan la comodidad y seguridad de los demás pasajeros. Si el pasajero de todas maneras desea entregarlos en custodia al transportador deberá hacerlo antes de iniciar el viaje y exigir la respectiva contraseña o ficho de equipaje los cuales no podrán superar las dos (2) unidades. Lo que no se encuentre bajo custodia del transportador estará bajo la responsabilidad del pasajero. (Art. 1003 N.º 4 Código del Comercio).
- ✓ El pasajero acepta y declara que el equipaje no supera el valor de un salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV). Si el considera que supera dicho monto, el transportador no lo considerará como equipaje y deberá ser enviado por el mismo usuario como encomienda, para lo cual el pasajero deberá declarar su valor correspondiente, pagar por separado el valor del flete y seguro, lo mismo ocurrirá con el exceso de unidades transportadas.
- ✓ Al momento de comprar el tiquete, el pasajero pacta con el transportador que en caso de pérdida parcial o total del equipaje o bienes que sean entregados al transportador como encomienda informando un valor mayor a un salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) a la fecha del viaje, el limite indemnizable a favor será equivalente a un 75% del valor declarado si es una encomienda o si el equipaje esta referenciado como normal se indemnizará el 75% del valor de un salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV). El pasajero acepta y declara que el equipaje o encomienda no transporta dinero, ni títulos valores, joyas, celulares o elementos electrónicos u otros de valor.
- ✓ Prohibido el transporte de alimentos perecederos, productos que emitan perturbadores olores, armas, municiones, explosivos, tóxicos, elementos inflamables, corrosivos, estupefacientes, radiactivos, combustibles no autorizados y objetos de prohibido comercio en el país (Art.131, Ley 769 de 2002, Ley 30 de 1986).

### Políticas de menores.

- ✓ Un pasajero puede viajar con un menor de 2 años sin pagar tarifa adicional, siempre y cuando el niño viaje en los brazos del acompañante y sin ocupar puesto.
- ✓ Pasajeros menores de 12 años no podrán viajar solos. Siempre deberán de estar acompañados de un adulto responsable.

- ✓ Pasajeros entre las edades de 12 hasta los 17 años podrán viajar solos presentando en las taquillas una copia del documento de identidad del menor de edad y del adulto responsable y también deberá tener el permiso firmado en el formato que para tales fines dispone la empresa.

### **Políticas de mascotas.**

- ✓ La mascota siempre deberá viajar en su respectivo guacal (jaulas, contenedores o portador de mascotas) y el poseedor presentará el carnet de vacunación, bozal y pañal (en caso de ser requerido).
- ✓ El transporte de mascotas se realiza con autorización del pasajero y bajo su responsabilidad; la empresa no asume ninguna responsabilidad por los daños que se ocasionen durante el viaje.
- ✓ La mascota de raza grande no puede exceder las capacidades técnicas del vehículo y también se reserva el derecho de no transportarla en caso tal de que el mismo no cumpla con las condiciones aptas en la bodega.
- ✓ El transporte de razas pequeñas dentro del vehículo está sujeto a condiciones, las cuales no deberán generar inconvenientes o inconformidades a los demás pasajeros o el conductor y deberán tener una ventilación adecuada dentro del guacal (jaulas, contenedores o portador de mascotas) que lleven en este momento. (Art. 87, Ley 769 de 2002)

### **Políticas de devolución de tiquetes**

- ✓ Si se presenta con el tiquete antes de 30(treinta) minutos de la salida del vehículo se devuelve el 100% del valor del tiquete.
- ✓ Si se presenta con el tiquete con menos de 30(treinta) minutos de la salida del vehículo se devuelve el 75% del valor del tiquete.
- ✓ Si se presenta con el tiquete luego de salir el vehículo se puede reprogramar el tiquete en un plazo de 3 (tres) meses como máximo, sin tener ninguna devolución de dinero solo aplicara el cambio de fecha del tiquete no utilizado esto aplica para todas las ventas tanto por medio presencial como por medio digital.
- ✓ Las compras realizadas por medio digital ya sea [www.transportesgomezhernandez.com](http://www.transportesgomezhernandez.com), APP o [www.redbus.com](http://www.redbus.com) las devoluciones de dinero se harán directamente con la empresa REDBUS enviando la solicitud al correo [contacto@redbus.co](mailto:contacto@redbus.co) o comunicándose al numero (1) 381 65 08 en la ciudad de Bogotá, aplicando las políticas o términos y condiciones de REDBUS. En caso de realizar una reprogramación del viaje se puede acercar a cualquiera de nuestras taquillas para realizar dicho trámite.
- ✓ Las compras realizadas por medio digital en la página [www.pinbus.com](http://www.pinbus.com) la devolución de dinero se realizará directamente con la empresa PINBUS enviando una solicitud al correo [contactenos@pinbus.com](mailto:contactenos@pinbus.com) o comunicándose al número de celular 300 387 00 41, aplicando las políticas o términos y condiciones de PINBUS. En caso de realizar una reprogramación del viaje se puede acercar a cualquiera de nuestras taquillas para realizar dicho trámite.
- ✓ El tiquete es personal e intransferible.

**NOTA:** Todas las políticas antes mencionadas se estipula que el cliente se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa y por la normatividad del transporte (Ley 769 de 2002 - Ley 30 de 1986- Ley 1480 de 2011 - Estatuto de transporte - Decreto Único Reglamentario 1079 de 26 de mayo de 2015 y el Código del Comercio) y por el cual también la empresa se compromete a transportar el pasajero y/o cliente y su equipaje en la fecha, hora, origen y destino indicado.