



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 treinta (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 equipaje de 20 kilos en bodega y acorde al 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. 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 son 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. Para el caso de mascotas medianas y grande que cumplan con los requisitos antes mencionados, en rapido 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. 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?

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 al correo electrónico [contacto@redbus.co](mailto:contacto@redbus.co), 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 ticket el 100% de tu ticket.**

Para mayor información puedes contactarte al correo [atencionalcliente@rapidotolimasa.com](mailto: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 del correo electrónico [contacto@redbus.co](mailto:contacto@redbus.co), según corresponda la plataforma por la cual realizo la compra tu ticket quedará abierto hasta por **tres (3) meses** contados a partir de la fecha de viaje, **pasada esta fecha tu ticket 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 diferenciade tarifa.



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

## ¿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 [contacto@redbus.co](mailto: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 correo** electrónico de la plataforma en la cual realizo su compra: [contacto@redbus.co](mailto: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 describirnos 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.