

REEMBOLSOS:

(a) Los reembolsos proceden sobre la totalidad o una parte de la tarifa: Cuando el tiquete cubre una ruta en la ida y el regreso, el reembolso parcial se hará descontando el valor utilizado de los trayectos. Cuando el tiquete cubre la ruta sólo en la ida, se descontará el valor utilizado en ese trayecto. En el caso de promociones, el reembolso queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa aplicable.

(b) Clases de reembolso:

(i) Total: Que procede en el caso del derecho de retracto, según se regula en este contrato; en el caso del desistimiento con previo aviso; y en los eventos de no utilización del servicio por circunstancias imprevistas, según lo señalado en el numeral 7.6.

(ii) Parcial: Que procede en el evento previsto en el numeral 13.1.

(c) Otros casos de reembolso: LA COMPAÑÍA podrá efectuar el reembolso en caso de enfermedad o muerte del titular del tiquete, en favor de su acompañante o familiares, incluyendo padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente, siempre y cuando tenga el mismo trayecto de la persona afectada. Para ello, es necesario que el acompañante o familiar presente una solicitud a LA COMPAÑÍA a través de los procedimientos establecidos para la recepción y trámite de PQRSF, antes de la fecha de vencimiento del término de validez del tiquete, anexando el certificado médico o de defunción, el documento de identidad tanto del fallecido como del familiar que demuestre grado de consanguinidad o afinidad.

(d) Forma de hacer el reembolso: Sin excepción, el pasajero deberá presentar una petición a través de los procedimientos dispuestos por LA COMPAÑÍA para la recepción y trámite de PQRSF, en la cual señale el motivo del reembolso y anexe copia del tiquete 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.

En caso de que la solicitud tenga origen en una causa distinta del desistimiento con previo aviso, el pasajero deberá presentarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual ocurrió la causal de reembolso. En el caso de reembolso por enfermedad o muerte, la solicitud deberá presentarse antes de la fecha de vencimiento del término de validez del tiquete. LA COMPAÑÍA reembolsará el monto aplicable dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. En



caso de que el reembolso proceda por virtud del ejercicio del derecho de retracto, el término para efectuar el reembolso será de treinta (30) días calendario siguientes, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

(e) Destinatario del reembolso: LA COMPAÑÍA efectuará el reembolso a la persona que haya pagado el tiquete. En caso de que no se pueda determinar quién es el pagador, LA COMPAÑÍA lo reembolsará al titular del documento. En caso de muerte o enfermedad o si se trata de menores de edad, el destinatario del reembolso podrá ser diferente.

