



POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y/O REEMBOLSO

A. Toda solicitud de cancelación y/o reembolso será atendida únicamente al pasajero registrado en el boleto electrónico debidamente identificado con documento oficial de identidad, previa presentación del boleto electrónico o ticket de viaje que permita verificar la titularidad de la compra.

B. El pasajero podrá solicitar la cancelación de su viaje y el reembolso del importe pagado **hasta doce (12) horas antes de la fecha y hora programadas para la salida del servicio**, sin aplicación de penalidad, siempre que la solicitud sea presentada antes del inicio del viaje y conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.

C. Si el pasajero solicita la cancelación de su viaje **con menos de doce (12) horas y hasta tres (3) horas antes** de la fecha y hora programadas para la salida del servicio, podrá acceder al reembolso del importe pagado, aplicándose una penalidad equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del boleto.

D. No procederá la cancelación ni el reembolso cuando la solicitud sea presentada **con menos de tres (3) horas de anticipación** a la fecha y hora programadas para la salida del servicio, o cuando el pasajero no se presente para abordar la unidad, **salvo los casos previstos por la normativa vigente o cuando la causa sea imputable a la empresa**.

E. Los boletos adquiridos bajo tarifas promocionales, ofertas especiales o campañas comerciales estarán sujetos a las condiciones particulares informadas al momento de la compra. Cuando dichas condiciones indiquen expresamente que la tarifa es **no reembolsable**, no procederá la cancelación ni la devolución del importe pagado.

F. Aprobada la solicitud de cancelación y/o reembolso, la empresa procesará la devolución del importe que corresponda dentro del plazo máximo de **quince (15) días hábiles**, siempre que el pasajero haya presentado la documentación requerida. El reembolso se efectuará mediante el mismo medio de pago utilizado para la compra o por otro medio que permita acreditar la devolución al pasajero.