

	<b>POLÍTICA COMPRA DE TIQUEES ONLINE</b>		
	<b>Código:</b> GG-DG-21	<b>Versión:</b> 0	<b>Página:</b> 1 de 3
	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

La tarifa web corresponde al precio por pasaje disponible para las compras por internet únicamente, el cliente podrá comprar hasta tres tiquetes por cada transacción.

**a).** En los casos en que el pasajero realice una compra online y cometa un error en la selección de la fecha, hora, lugar de origen o destino, debe comunicarse a las líneas de atención al cliente; 018000181670, 3107693171, 7561670, o de manera presencial en la oficina de servicio al cliente ubicado en el piso 2, modulo tres de la Terminal de Transportes de Bogotá, aportar documento de identificación, soporte de la compra online.

Una vez verificada la información por el funcionario, este procederá a realizar la corrección.

**b).** En caso de producirse algún cambio en cuanto al viaje, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la compra realizada, la empresa (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al viaje.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al viaje, que impidan su normal y puntual cumplimiento, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible.

En estos eventos el pasajero tendrá la opción de reasignar el viaje o solicitar la devolución del dinero dando aplicación al derecho de retracto contemplado en el la ley 1480 de 2011, artículo 47.

*artículo 47 "En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.*

*El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.*

---

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

	<b>POLÍTICA COMPRA DE TIQUEES ONLINE</b>		
	<b>Código:</b> GG-DG-21	<b>Versión:</b> 0	<b>Página:</b> 2 de 3
	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

*El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.*

*Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:*

- 1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;*
- 2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;*
- 3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;*
- 4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;*
- 5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;*
- 6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;*
- 7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.*

*El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho. "*

El ejercicio del derecho de retracto estará sujeto a las siguientes reglas:

El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención de la empresa.

**c) Omega Ltda., se reserva el derecho de transportar al pasajero o su equipaje en los siguientes casos:**

- Cuando la tarjeta de crédito y/o débito con la que usted pagó el pasaje haya sido reportada perdida o robada.
- Cuando la reserva o el comprobante de confirmación de reserva, haya sido falsificado o obtenido de manera fraudulenta.
- Cuando el pasajero no llegue a tiempo para abordar antes de la hora de salida o deje de abordar el bus a la hora que va a partir.

---

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

	<b>POLÍTICA COMPRA DE TIQUEES ONLINE</b>		
	<b>Código:</b> GG-DG-21	<b>Versión:</b> 0	<b>Página:</b> 3 de 3
	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

- Cuando se evidencie que el pasajero presenta alteraciones de salud que pueda representar una amenaza a su integridad, a los demás pasajeros, o funcionarios de la empresa.
- Cuando el pasajero que se presente a abordar sea menor de 14 años, debe viajar en compañía de un adulto

**d)** El pasajero es responsable de portar los documentos que sean necesarios y válidos para viajar tales como; cedula de ciudadanía, tarjeta de identidad, pasaporte, cedula de extranjería, visa y/o cualquier otro documento que lo identifique y autorice para movilizarse en el territorio colombiano.

Si al pasajero le es denegada la entrada o salida dentro del territorio nacional, es detenido durante el recorrido por las autoridades de policía o migratorias del país, la empresa no será responsable por ello y nos reservamos el derecho de continuar con el viaje. La empresa no será responsable por ninguna pérdida, costo y tasa emergente o incidental en la que el pasajero incurra a consecuencia de ello.

**e)** Para estas compras aplican las demás condiciones de transportes dispuestas por la empresa.

### CONTROL DE FIRMAS

Emitido Por: Dto. Servicio al cliente y Jurídico	Revisado Por: Director Gestión Integral	Aprobado Por: Gerente General
<b>Fecha de Vigencia:</b>		26-11-18

### CONTROL DE CAMBIOS

VER	FECHA	TIPO DE MODIFICACIÓN
0	26/11/2018	

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.