

	POLÍTICA DE COMPRA DE TIQUETES POR CANALES DIGITALES O NO CONVENCIONALES RUTA 700-AEROPUERTO	POI-OP-01 VERSION :01
FECHA :06/11/2025		

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones, responsabilidades y procedimientos que rigen la compra y uso de tiquetes de transporte terrestre ofrecidos por COMBUSES S.A., especialmente cuando se adquieren mediante canales no tradicionales o físicos. Esta política busca garantizar la seguridad de los pasajeros, el cumplimiento de la normativa vigente, y la transparencia en la gestión de derechos como el retracto y la reversión de pagos, promoviendo una experiencia de viaje segura, clara y confiable.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los usuarios que adquieran tiquetes de transporte a través de medios electrónicos o no presenciales.

3. RESPONSABILIDAD

Declaro que los datos aportados cuando se trata de pasajeros menores de edad son veraces, y en todo caso exonero a **COMBUSES S.A.** de cualquier responsabilidad derivada de la información aquí suministrada.

Para garantizar la seguridad y el cumplimiento de la normativa vigente, al momento de abordar el vehículo se deberá diligenciar el formulario correspondiente o portar la autorización debidamente firmada para el transporte de menores. En caso de no cumplir con estas indicaciones o no presentar los documentos requeridos, **COMBUSES S.A.** se reserva el derecho de abstenerse de realizar el servicio contratado.

En cuanto a la documentación del viaje, todos los pasajeros deberán imprimir el pasaje de bus que fue enviado a su correo electrónico en formato PDF. Este documento deberá presentarse al Conductor del microbús o al Gestor de Servicio al Usuario que se encuentra en el punto de salida, para su verificación y autorización antes del abordaje.

4. CONDICIONES DE USO:

- La tarifa es no reembolsable, salvo en los casos expresamente contemplados en el Derecho

Elaborado por:	Revisado por: Andres Tuberquia Coordinador Administrativo	Autorizado por: Rosemberg Dueñas Uribe Gerente General
Fecha de Elaboración:	Fecha de Actualización:	

	POLÍTICA DE COMPRA DE TIQUETES POR CANALES DIGITALES O NO CONVENCIONALES RUTA 700-AEROPUERTO	POI-OP-01 VERSION :01
FECHA :06/11/2025		

de Retracto o Reversión de Pagos.

- El tiquete tendrá una validez de 30 días calendario a partir de la fecha de compra para hacerse efectivo.
- Nuestros tiquetes no tienen asignación de vehículo ni de silla, y podrán utilizarse en cualquiera de los tres recorridos autorizados entre el Aeropuerto José María Córdova y Medellín, en los puntos de llegada y salida ubicados en Sector Sandiego, Hotel Nutibara y Estación del Metro Exposiciones.

El tiquete será válido para el portador, y en ningún momento la compañía transportadora verificará la identidad del usuario registrado, excepto en el caso de menores de edad.

Con la adquisición del tiquete, el usuario acepta las distintas políticas establecidas por la empresa, tales como:

- Política de Transporte de Menores
- Política de Equipajes
- Política de Tratamiento de Datos Personales
- Política de Transporte de Mascotas

Declaro también conocer:

- El tipo de vehículo en el cual será transportado (microbús).
- El recorrido autorizado para el transporte.
- Las frecuencias de operación.
- Que los tiempos indicados de viaje y despacho de los microbuses en los diferentes canales de venta e información son estimados dadas las circunstancias de tráfico, climáticas, incidentes en vía, picos de demanda del servicio, cierres viales, cierres de terminal área, averías de automotor, entre otras por fuera del alcance, mitigación y manejo por parte de COMBUSES S.A.

Todos estos parámetros operacionales estarán sujetos a cambios por circunstancias de tráfico, novedades en la vía, factores climatológicos y demás situaciones ajenas a la compañía transportadora.

Elaborado por:	Revisado por: Andres Tuberquia Coordinador Administrativo	Autorizado por: Rosemberg Dueñas Uribe Gerente General
Fecha de Elaboración:	Fecha de Actualización:	

	POLÍTICA DE COMPRA DE TIQUETES POR CANALES DIGITALES O NO CONVENCIONALES RUTA 700-AEROPUERTO	POI-OP-01 VERSION :01
FECHA :06/11/2025		

5. DERECHO DE RETRACTO

Cuando se adquiera un servicio mediante métodos no tradicionales o a distancia, como páginas web o centro de atención telefónica, el **Derecho de Retracto** es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato, y le otorga el derecho al **reembolso total del valor pagado**. Este derecho deberá ejercerse dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes a la compra**, siempre que el servicio **no haya sido utilizado** ni se haya iniciado su ejecución **fuerza de este procedimiento, el tiquete será considerado no reembolsable**.

6. REVERSIÓN DE PAGOS

De conformidad con lo previsto en el Decreto 587 de 2016, como consumidor tiene derecho a solicitar la reversión del pago en el marco de las ventas efectuadas mediante mecanismos electrónicos, consagradas en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor, siempre y cuando su solicitud cumpla con los siguientes requisitos:

- Que la venta se haya realizado mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como internet, PSE, centro de atención telefónica, televendas o tienda virtual.
- Que el consumidor haya sido objeto de fraude, no haya recibido el producto o servicio, el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso, o se trate de una operación no solicitada.
- Que el pago se haya realizado mediante tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico.

El consumidor deberá ejercer este derecho dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conoció la causal que autoriza la reversión.

Para mayor información y consulta de otras políticas que regulan nuestro servicio ingresa a:
www.combusessa.com.co o en nuestro CombuChat +57 316 0235197.

ROSEM BERG DUEÑAS URIBE
Representante Legal
COMBUSES S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Andres Tuberquia Coordinador Administrativo	Autorizado por: Rosemberg Dueñas Uribe Gerente General
Fecha de Elaboración:	Fecha de Actualización:	