

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CODIGO: PO-DES-DCI014</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0.0</b>
	<b>DERECHO DE DESESTIMIENTO</b>	<b>PAGINAS: 2</b>
		<b>FECHA: 01-9-2020</b>

## POLÍTICA DE DESISTIMIENTO EN LA SOCIEDAD TRANSPORTADORA DE CÓRDOBA SOTRACOR S.A.

### OBJETIVO

Establecer el tratamiento que la Sociedad Transportadora de Córdoba. SOTRACOR S.A., dará al derecho de desistimiento. Buscando garantizar la satisfacción y comodidad de nuestros usuarios durante sus viajes en nuestro servicio de transporte por carretera. Respetamos y reconocemos el derecho de los usuarios al desistimiento, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes en Colombia. Artículo 1002 Código de Comercio.

### ALCANCE

El derecho de desistimiento permite a los usuarios cancelar o desistir de la compra de un ticket de viaje en un plazo establecido, según lo contemplado en la normativa colombiana.

### POLITICAS ESPECIFICAS Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO DE DESISTIMIENTO.

1. **Plazo para Ejercer el Desistimiento:** Los usuarios tienen derecho a ejercer el desistimiento dentro de las 48 horas siguientes a la compra del ticket de viaje, siempre y cuando la fecha del viaje se encuentre al menos cinco (5) días hábiles después de la fecha de la compra.
2. **Comunicación del Desistimiento:** Los usuarios que deseen ejercer su derecho de desistimiento deben comunicarse con nuestro servicio de atención al cliente dentro del plazo establecido, indicando su intención de cancelar la compra del ticket.
3. **De tickets adquiridos por medios tradicionales:** La solicitud de desistimiento, deberá ser presentada de manera personal en cualquiera de las taquillas de la Sociedad Transportadora de Córdoba. SOTRACOR S.A.
4. **De tickets adquiridos por medios no tradicionales o a distancia:** La solicitud de desistimiento deberá realizarse elevando solicitud formal a correo electrónico servicio al cliente de SOTRACOR S.A. Remitiendo como archivo adjunto, el PDF de la confirmación de compra emitida y, con expresa mención de los hechos que fundamentan el desistimiento.

5. **Requisitos para el Desistimiento:** Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el usuario debe presentar la solicitud dentro del plazo establecido y proporcionar la información necesaria para identificar la compra, como el número de reserva, nombre del pasajero y detalles de la transacción.
6. **Reembolso:** Si el desistimiento se realiza dentro del plazo y las condiciones estipuladas por la ley, SOTRACOR S.A. procederá a realizar el reembolso correspondiente al valor del ticket de viaje, siguiendo los procedimientos y tiempos establecidos por la normativa vigente.

#### **EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

Existen excepciones al derecho de desistimiento, como en casos de servicios cuya prestación comience antes de transcurrir el plazo establecido para ejercer este derecho o cuando se trate de servicios que por su naturaleza no sean susceptibles de devolución.

En SOTRACOR S.A., nos comprometemos a facilitar y respetar el ejercicio del derecho de desistimiento conforme a las disposiciones legales aplicables, asegurando un proceso transparente y eficiente para nuestros usuarios.

Esta política está sujeta a modificaciones de acuerdo con cambios en la legislación colombiana o condiciones específicas de operación de nuestros servicios, por lo que recomendamos a nuestros usuarios estar informados sobre los términos y condiciones al momento de realizar la compra de sus tickets de viaje.