POLÍTICA DE RETRACTO EN LA SOCIEDAD TRANSPORTADORA DE CÓRDOBA SOTRACOR S.A.

OBJETIVO

Establecer el tratamiento que la Sociedad Transportadora de Córdoba. SO TRACOR S.A., le dará al derecho de retracto, ya que nos esforzamos por brindar un servicio de transporte por carretera que cumpla con los estándares más altos de calidad y satisfacción para nuestros usuarios. Reconocemos y respetamos el derecho de los usuarios a ejercer el derecho de retracto según lo establecido en la legislación colombiana, artículo 47 de la Ley 1480 del 2011, del Estatuto del Consumidor.

ALCANCE

El derecho de retracto permite a los usuarios de nuestros servicios de transporte por carretera ejercer la posibilidad de devolver su compra dentro de un período de tiempo específico, de acuerdo con la normativa vigente en Colombia. Según el artículo 47 de la Ley 1480 del 2011, del Estatuto del Consumidor.

POLÍTICAS ESPECIFICAS Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO.

1. El adquiriente y/o pasajero tiene derecho a retractarse de la compra cuando esta se haya realizado por medios no tradicionales o a distancia (compras no presenciales: Call center, app y pagina web).
2. El usuario debe presentar la solicitud de retracto 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.
3. Los usuarios tienen derecho a ejercer el retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra del tiquete de viaje.
4. Se excluye del valor a reintegrar la tarifa administrativa y las tasas, impuestos o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.
5. En caso de que se cumplan las condiciones de retracto según la normativa vigente, SOTRACOR S.A. procederá a realizar el reembolso correspondiente al valor del tiquete de viaje, siguiendo los procedimientos y tiempos establecidos por la ley.
6. El reembolso por fallecimiento se hará efectivo dentro de los (30) días calendario siguientes a la fecha de notificación, en la misma forma en que se realizó el pago.

RETENCIONES DEL REEMBOLSO

Si decides solicitar el reembolso, se descontaran los siguientes cargos:

1. La tarifa administrativa y el IVA de la tarifa administrativa.
2. Las tasas, impuestos o contribuciones que por regulación y de acuerdo al contrato de transporte no sean reembolsables.

FALLECIMIENTO

Si el viajero fallece y no puede cumplir alguno de los segmentos de su viaje, los familiares podrán solicitar este reembolso, diligenciando la solicitud y adjuntando los documentos de soporte correspondientes.

Si el viajero fallece:

1. El certificado o acta de defunción del viajero
2. Los documentos que certifiquen el grado de consanguinidad o afinidad del familiar que solicita el reembolso con el viajero que falleció.

Si la solicitud no cumple con alguna de estas condiciones, no podrá aplicarse el reembolso por fallecimiento.

EXCEPCIONES AL DERECHO DE RETRACTO:

Existen situaciones en las que el derecho de retracto no aplica según la legislación vigente, como en casos de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor, comience antes de transcurrir el período de retracto 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 retracto de acuerdo con 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 tiquetes de viaje.