

POLÍTICA DE DESISTIMIENTO Y RETRACTO DE SERVICIOS DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS

La presente política tiene como finalidad regular el derecho de desistimiento y retracto de los usuarios del servicio de transporte público intermunicipal prestado por **COOTRANSBOL LTDA - LÍNEAS CONCORDE**, garantizando un servicio seguro, puntual, eficiente y respetuoso. Esta política se encuentra en concordancia con el **Artículo 1002 del Código de Comercio**, la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)** y demás normas complementarias aplicables, reafirmando nuestro compromiso con la calidad del servicio, la transparencia y el respeto por los derechos de los usuarios.

1. DERECHO DE RETRACTO

En caso de compras realizadas a través de medios no tradicionales o a distancia (internet), el pasajero podrá ejercer el **DERECHO DE RETRACTO**, consagrado en el art. 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y la Adición del **Artículo 3 Ley 2439 de 2024**.

1.1. Aplica solo para compras en canales oficiales de COOTRANSBOL LTDA - LÍNEAS CONCORDE

- App oficial **CONCORDE APP**: **+57 310 2916688**
- Línea de WhatsApp de Servicio al Usuario: **+57 310 788 3333**

Si adquiriste tu tiquete a través de una agencia de viajes o plataforma intermediaria (RedBus, PinBus, entre otras), debes informarnos y te guiaremos en el proceso de solicitud de reembolso ante dichas plataformas.

1.2. Condiciones para ejercer el derecho de retracto:

- Debe solicitarse dentro de los **5 días hábiles siguientes a la fecha de compra**.
- El viaje **no puede iniciar dentro de los 5 días calendario siguientes** al día de la compra.
- Si cumples con las condiciones se reembolsará el valor total pagado.

1.3. Canales oficiales para solicitar el retracto:

- WhatsApp: 310 788 3333
- Línea oficial – soporte Concord App : 310 2916688
- Sistema de PQRs: <https://concorde.urserver.online/open.php>
- Correo electrónico: servicioalcliente@cootransbol.com

La devolución del dinero deberá realizarse dentro de los **15 días calendario** posteriores a la solicitud del retracto, siempre que el usuario:

- Suministre los datos correctos y completos.

El reembolso se realizará directamente al instrumento de pago utilizado, o al medio acordado entre las partes, conforme a la información suministrada por el proveedor.

2. DERECHO AL DESISTIMIENTO

El pasajero podrá desistir del viaje antes de su inicio, dando aviso a la taquilla o agencia donde realice la compra con al menos **3 horas de antelación** respecto a la hora programada de salida.

2.2. Condiciones para ejercer el derecho de desistimiento:

- COOTRANSBOL LTDA o la agencia intermediaria podrán **retener hasta el 30% del valor del pasaje**, por concepto de **gastos administrativos** (Art. 1002 del Código de Comercio).
- La retención no incluye tasas e impuestos.
- **No aplica para tarifas promocionales**, salvo que las condiciones de la tarifa dispongan lo contrario.
- El reembolso se realizará en un plazo máximo de **30 días calendario**, o se ofrecerá un **tiquete por el mismo valor**, a elección del usuario.

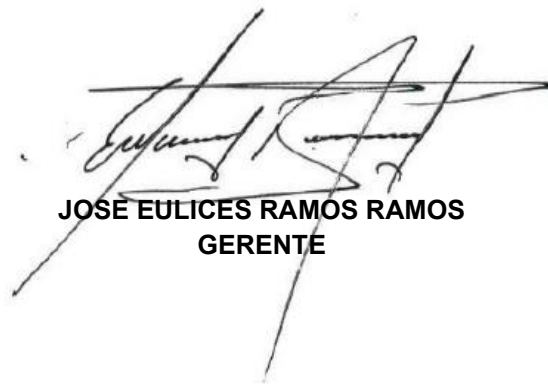
2.3. Casos especiales:

- Si el pasajero **no se presenta, llega tarde al terminal**, o no puede utilizar el tiquete en la fecha y hora programada, podrá **usar el tiquete dentro de los 60 días siguientes**. La empresa evaluará la situación para determinar si procede una devolución total o un cambio de fecha **sin costo adicional**.

2.4. Canales oficiales para solicitar el desistimiento:

- WhatsApp: **310 788 3333**
- Sistema de PQRs: <https://concorde.urserver.online/open.php>
- Correo electrónico: **servicioalcliente@cootransbol.com**

Esta política es de **obligatorio cumplimiento** para todas las partes involucradas en las actividades que ejecuta **COOTRANSBOL LTDA**. Debe estar disponible en la página web oficial, en las taquillas de venta y en la oficina administrativa.



JOSE EULICES RAMOS RAMOS
GERENTE