



**TRANSPORTES**

**GOMEZ HERNANDEZ S.A.**

*Servicio con calidad*

---

# **POLÍTICA DE VIAJE PASAJEROS**

---

**TRANSPORTES GÓMEZ HERNÁNDEZ S.A. (TGH)**

**ABRIL DE 2026**

# POLÍTICA DE VIAJE – PASAJEROS

## TRANSPORTES GÓMEZ HERNÁNDEZ S.A. (TGH)

### Contenido

1. OBJETO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	3
5. COMPRA DEL TIQUETE Y CONDICIONES DE USO.....	3
6. PRESENTACIÓN, ABORDAJE Y SALIDA DEL VEHÍCULO.....	4
7. CAMBIOS, REPROGRAMACIONES Y CANCELACIONES VOLUNTARIAS.....	5
8. CASOS OPERATIVOS POR FUERZA MAYOR.....	6
9. COMPRAS POR PLATAFORMAS ALIADAS.....	6
10. DERECHO DE RETRACTO .....	7
11. CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y COMPORTAMIENTO DENTRO DEL SERVICIO.....	7
12. SERVICIOS A BORDO.....	8
13. EQUIPAJE.....	8
14. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD .....	11
15. IDENTIFICACIÓN DE PASAJEROS EXTRANJEROS .....	11
16. CANALES DE ATENCIÓN, PQR Y TRÁMITES .....	12
17. DISPOSICIONES FINALES .....	12
18. CONTROL DE VERSIONES.....	12

## 1. OBJETO

Esta política establece las condiciones para la prestación del servicio de transporte de pasajeros, incluyendo: compra y uso del ticket, abordaje, cambios, reprogramaciones, devoluciones, derecho de retracto, condiciones de convivencia, equipaje, transporte de menores y atención de PQR.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios/pasajeros que compren y utilicen tickets para viajar en los vehículos operados por Transportes Gómez Hernández S.A., en cualquiera de sus canales autorizados: taquillas/agencias, Call Center, web y canales digitales habilitados.

## 3. DEFINICIONES

- A. **Ticket:** comprobante físico o digital que acredita la compra del servicio y contiene fecha, hora, ruta, origen/destino, silla/puesto (cuando aplique) y valor.
- B. **Abordaje:** ingreso del pasajero al vehículo para iniciar el viaje.
- C. **No presentación (No Show):** cuando el pasajero **no se presenta a tiempo** para abordar y el vehículo es despachado.
- D. **Reprogramación:** re de fecha/hora del viaje **sin devolución de dinero**, sujeto a condiciones y penalidades.
- E. **Cancelación voluntaria:** solicitud del pasajero de **no viajar** y pedir devolución (total o parcial) según ventanas de tiempo.
- F. **Fuerza mayor / caso fortuito:** evento imprevisible o irresistible que afecta la operación (ej. cierre vial, derrumbe, orden de autoridad, clima severo), que impide o altera el despacho.
- G. **Equipaje de mano:** el que el pasajero lleva consigo dentro del salón y **custodia personalmente**.
- H. **Equipaje de bodega:** el que se entrega al conductor/personal autorizado para guardarse en bodega y se identifica con **ficho**.

#### 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- A. **Compromiso de TGH:** transportar al pasajero y su equipaje permitido en la fecha, hora, ruta y destino indicados en el tiquete, siempre que existan condiciones normales de operación, disponibilidad y se cumpla el reglamento interno.
- B. **Obligación del pasajero:** pagar el valor del tiquete, presentarse a tiempo, respetar las normas de convivencia y seguridad, y cumplir esta política.
- C. **Fuerza mayor:** TGH no será responsable por retrasos o imposibilidad de prestación del servicio cuando existan hechos de fuerza mayor/caso fortuito, especialmente si provienen de terceros o autoridad competente y afectan la vía u operación.
- D. **Condiciones de admisión:** TGH podrá negar el transporte a personas que:
- estén en estado de embriaguez, bajo el influjo de sustancias psicoactivas,
  - porten objetos peligrosos o prohibidos,
  - estén en condiciones sanitarias o de desaseo notorio que afecten la comodidad/seguridad,
  - agredan, inciten riñas, perturben la tranquilidad o irrespeten al personal y a otros pasajeros.

Estas conductas se enmarcan en deberes de convivencia y seguridad en transporte público.

#### 5. COMPRA DEL TIQUETE Y CONDICIONES DE USO

##### 5.1 Canales autorizados

El tiquete puede adquirirse por canales autorizados de TGH: presencial (taquilla/agencia), telefónico (call center) o digital (web/canales habilitados).

##### 5.2 Uso personal e intransferible

- El tiquete es personal e intransferible.

- TGH podrá solicitar documento de identidad para validar titularidad y prevenir fraude.
- El tiquete solo es válido para la fecha, hora, ruta, origen/destino y condiciones compradas.

### 5.3 Reglas de niños

- Todo niño mayor de 4 años o que mida más de 1 metro ocupa silla y paga tiquete completo.
- Menores de 4 años o menos de 1 metro pueden viajar sin tiquete únicamente si van en brazos de un adulto, con un máximo de un (1) menor por adulto.

Nota operativa: TGH podrá exigir que el adulto garantice que el menor viaje seguro y sin afectar la convivencia.

## 6. PRESENTACIÓN, ABORDAJE Y SALIDA DEL VEHÍCULO

### 6.1 Tiempos obligatorios

- El pasajero debe estar en sala de abordaje/punto de salida **mínimo 30 minutos antes** de la hora del tiquete.
- El abordaje deberá realizarse **mínimo 10 minutos antes** de la salida programada, salvo cambios operativos informados por TGH.

### 6.2 No presentación

- Si el pasajero no se presenta dentro de los tiempos definidos y el vehículo es despachado, se configura **NO PRESENTACIÓN**.
- En NO PRESENTACIÓN:
  1. **No hay devolución de dinero.**
  2. El pasajero podrá solicitar **reprogramación** (una sola vez), pagando la **penalidad del 15%** del valor del tiquete no utilizado, y sujeto a disponibilidad de cupo.

- Si el pasajero llega antes de que el vehículo sea despachado, TGH intentará ubicarlo; si no hay cupo, podrá viajar en el siguiente servicio disponible en la misma ruta, aplicando reglas de reprogramación.

## 7. CAMBIOS, REPROGRAMACIONES Y CANCELACIONES VOLUNTARIAS

Este apartado desarrolla el desistimiento del pasajero contemplado en el Artículo 1002 del Código de Comercio, que permite devolución total o parcial dando aviso previo, conforme al contrato.

### 7.1 Reglas generales

- El pasajero puede solicitar **reprogramación o cancelación** antes de la salida, por canales autorizados, con los tiempos definidos en la política.
- **Solo se permite una (1) reprogramación** por tiquete.
- Si el nuevo servicio es de **mayor valor**, el pasajero paga el excedente.
- Si el nuevo servicio es de **menor valor**, **no hay devolución** de la diferencia (se entiende como cambio voluntario del pasajero).
- Una vez el pasajero aborda y el vehículo es despachado, si el pasajero decide **terminar el viaje antes del destino por decisión propia**, **no habrá devolución ni reprogramación** (el servicio ya inició y se ejecuta parcialmente por decisión del pasajero).
- El pasajero debe de reprogramar el viaje y hacer uso del tiquete (viajar) dentro de los 90 días posteriores a la fecha de compra inicial (desde este momento comienza a contar el tiempo).

### 7.2 Ventanas de tiempo

Para evitar interpretaciones, TGH define estas ventanas **únicas**:

#### A) Cancelación voluntaria con devolución (antes de la salida)

1. **Con aviso de 60 minutos o más** antes de la hora de salida: devolución del **100%** del valor pagado.
2. **Con aviso entre 60 y 30 minutos** antes de la salida: devolución del **75%** del valor pagado.

3. **Con aviso con menos de 30 minutos** antes de la salida: **no hay devolución**; aplica **reprogramación** con penalidad del **15%**.

Importante: La devolución se entiende sobre el valor del tiquete y se hará al titular de la compra, por los canales definidos en el capítulo de reembolsos.

#### **B) reprogramación voluntaria (sin devolución)**

1. **Hasta 30 minutos antes** de la salida: reprogramación **sin penalidad**, sujeta a disponibilidad.
2. **Menos de 30 minutos antes**: reprogramación con **penalidad del 15%**.
3. La reprogramación se hará conforme a tarifas vigentes y cupos disponibles.

### **8. CASOS OPERATIVOS POR FUERZA MAYOR**

8.1 Si por fuerza mayor **TGH cancela el despacho** antes de la salida (cierre de vía, derrumbe, orden de autoridad, afectación grave de seguridad), el pasajero podrá escoger:

- **Reprogramación sin penalidad**, o
- **Devolución del 100%** del valor pagado.

8.2 Si el evento ocurre **durante el trayecto** y afecta la operación, TGH aplicará medidas operativas de seguridad y gestión de ruta; las soluciones se analizarán caso a caso conforme a la evidencia y afectación real.

### **9. COMPRAS POR PLATAFORMAS ALIADAS**

1. Cuando el tiquete se compra por plataformas aliadas externas, la **devolución monetaria** y reembolso se tramita **con el aliado**, conforme a sus términos y condiciones.
2. Si el pasajero necesita **reprogramación**, podrá acercarse a taquillas de TGH para gestionar el cambio cuando la integración lo permita y según validación del tiquete.
3. Cuando se realicen compras por las plataformas aliadas, deberán gestionar devoluciones directamente con ellos. La empresa no se hace responsable de estas devoluciones.

## 10. DERECHO DE RETRACTO

En compras realizadas mediante métodos no tradicionales o a distancia, el pasajero podrá ejercer el derecho de retracto conforme al Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, bajo sus condiciones (especialmente, que el servicio no haya comenzado a ejecutarse y que aplique por la naturaleza del servicio).

### 10.1 Condiciones para aplicar

- Se podrá ejercer dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la compra.
- **No aplica** si el servicio ya comenzó a ejecutarse con aceptación del consumidor (por ejemplo, si el viaje ya inició o se ejecutó).

### 10.2 Reembolso

- La devolución del dinero se realizará dentro de un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** desde el ejercicio del retracto.
- El reembolso se realiza al titular de la compra, por los canales definidos por TGH (presencial/validación de identidad y medios disponibles).

## 11. CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y COMPORTAMIENTO DENTRO DEL SERVICIO

### 11.1 Conductas no permitidas

En concordancia con el **Art. 146 de la Ley 1801 de 2016**, se prohíben conductas contrarias a la convivencia en sistemas de transporte, incluyendo (sin limitarse a):

- Agredir, empujar o irrespetar física o verbalmente.
- Perturbar la tranquilidad con actos molestos u obscenos.
- Consumir alcohol o sustancias psicoactivas.
- Portar objetos peligrosos (armas, elementos cortopunzantes) o prohibidos.
- Obstaculizar la movilidad dentro del vehículo.
- Dañar equipos o infraestructura del vehículo (en cuyo caso el responsable deberá asumir daños).

TGH podrá solicitar el desembarque y apoyo de autoridad cuando sea necesario, priorizando la seguridad y la convivencia.

## 11.2 Cinturón de seguridad

1. Es obligatorio el uso del cinturón por conductor y pasajeros en asientos delanteros, según norma de tránsito.
2. TGH podrá exigir su uso y, ante negativa, podrá impedir el viaje o solicitar cambio de silla cuando aplique, por seguridad operacional.

## 11.3 Sillas preferenciales

Las sillas preferenciales se ocupan con prioridad por personas con discapacidad, movilidad reducida, adultos mayores y mujeres embarazadas.

## 12. SERVICIOS A BORDO

### 12.1 Conectores usb y tomacorrientes

1. Los conectores USB/tomacorrientes son para carga de dispositivos personales compatibles y en buen estado.
2. Está prohibido conectar electrodomésticos u otros equipos que generen sobrecarga.
3. Si el equipo presenta recalentamiento, el pasajero debe desconectarlo e informar al conductor/auxiliar.

### 12.2 Wifi

1. El servicio WiFi es de uso general, sujeto a disponibilidad.
2. El uso del contenido y navegación es responsabilidad del usuario; en menores, bajo supervisión del adulto responsable.
3. Está prohibido el uso para fines ilícitos o contrarios a la normativa TIC aplicable.

## 13. EQUIPAJE

Este capítulo se armoniza con el régimen del **Código de Comercio** frente a custodia y equipaje, incluyendo el numeral que excluye responsabilidad por equipaje “a la mano” no confiado al transportador.

Es de aclarar que se considera equipaje maleta o maletín. No aplica costales, cajas y demás (esto último se considera carga y tendrán costos adicionales)

### 13.1 Equipaje permitido por pasajero (según tipo de vehículo/servicio)

TGH permitirá el equipaje conforme capacidad operativa, así:

1. **Equipaje de mano:** máximo **10 kg** y dimensiones máximas **45 x 35 x 10 cm**.
2. **Equipaje de bodega:** se recibe conforme al servicio y capacidad del vehículo, con referencia operativa:
  - o Colectivo (Aerovan): 1 equipaje de mano (10 kg).
  - o Microbús: 1 equipaje bodega (25 kg) + 1 mano (10 kg).
  - o Busetón: 2 equipajes bodega (25 kg c/u) + 1 mano (10 kg).
  - o Bus de lujo: 2 equipajes bodega (25 kg c/u) + 1 mano (10 kg).

Si la ruta o la ocupación del vehículo limita bodega, TGH podrá ajustar la recepción por seguridad, informando al pasajero antes del despacho.

### 13.2 Equipaje de mano (responsabilidad del pasajero)

1. El equipaje de mano lo custodia el pasajero en todo momento.
2. La pérdida o avería del equipaje de mano no confiado a TGH se rige por las reglas del Código de Comercio sobre exclusión de responsabilidad cuando no fue entregado a custodia.

### 13.3 Equipaje de bodega (con ficho obligatorio)

1. El equipaje de bodega debe ser entregado al conductor o personal autorizado.
  2. TGH entregará al pasajero un **ficho**; ese ficho es el soporte principal para reclamar el equipaje a la llegada.
  3. El pasajero debe verificar que el número del ficho entregado coincide con el adherido al equipaje.
- **Sin ficho de equipaje**, no se reconocerá reclamación automática de entrega, y el caso se gestionará por verificación reforzada (tiquete, identidad, descripción, y validación operativa).

### 13.4 Contenido permitido y limitaciones

1. En equipaje de bodega solo deben transportarse prendas, artículos de aseo y elementos personales básicos.

2. TGH no está obligada a verificar el contenido del equipaje.
3. Tamaño máximo recomendado para bodega: **80 x 60 x 40 cm.**

### 13.5 Artículos prohibidos (mano y bodega)

Se prohíbe transportar: armas, municiones, explosivos, tóxicos, corrosivos, inflamables, estupefacientes, combustibles (gasolina/ACPM), y en general elementos prohibidos por autoridad competente o que comprometan seguridad. TGH podrá negar el transporte de dichos elementos y reportar a autoridades si corresponde.

### 13.6 Objetos de valor (no autorizados en bodega)

No se permite transportar en bodega: dinero en efectivo, valores, cheques, documentos personales/comerciales, pasaportes, joyas, metales preciosos, obras de arte, computadores portátiles, celulares, dispositivos electrónicos de alto valor, y similares. Estos deberán viajar bajo custodia personal del pasajero.

### 13.7 Procedimiento de reclamación por pérdida/avería

1. El pasajero debe reportar la novedad **de inmediato en destino** antes de retirarse del terminal/punto de llegada, en taquilla o canal habilitado.
2. Debe presentar: tiquete, documento y ficho; si no hay ficho, aportar descripción detallada y se hará verificación.

### 13.8 Indemnización (sin topes “inventados”, con lógica legal)

1. Si el equipaje fue entregado a custodia (bodega) y se acredita pérdida/avería imputable a la operación, TGH gestionará la reclamación conforme al régimen aplicable del **Código de Comercio** y a la prueba aportada por el pasajero (existencia y valor).
2. Si el pasajero declara valor y TGH acepta transportarlo bajo esa condición, se atenderá conforme a lo declarado y soportado.

### 13.9 Equipaje olvidado

Si el equipaje se deja en un vehículo, TGH lo conservará en custodia hasta por **un (1) mes** desde la fecha del viaje. Vencido ese término, podrá disponerse según protocolos internos.

## 14. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

(Enfoque de protección y control documental, alineado con lineamientos divulgados por autoridades de protección al usuario y modelos de autorización).

### 14.1 Regla general

1. Menores de **13 años** deben viajar **acompañados por un adulto responsable**.
2. Si el menor viaja con un adulto diferente a padre/madre/tutor, se exigirá **autorización escrita** y documentos según formato definido por TGH.

### 14.2 Casos específicos

#### A) 0 a 12 años:

- Viajan con adulto responsable.
- Si no viajan con padre/madre/tutor, deben portar autorización del responsable legal y copia de documentos, conforme al formato adoptado por TGH.

#### B) 13 a 17 años:

- Podrán viajar sin acompañante, siempre que cumplan la documentación exigida por TGH (autorización y datos de responsables en origen/destino cuando aplique), priorizando seguridad del menor.

### 14.3 Entrega del menor en destino

1. El padre/madre/tutor o persona autorizada deberá estar en el destino con anticipación razonable para recibir al menor.
2. Si no se presenta quien corresponda, TGH activará protocolo de protección y podrá entregar el caso a la autoridad competente para restablecimiento de derechos (según aplique).

## 15. IDENTIFICACIÓN DE PASAJEROS EXTRANJEROS

Los ciudadanos extranjeros deberán presentar identificación válida vigente (por ejemplo: **pasaporte**, **cédula de extranjería** o documentos de regularización emitidos por autoridad competente). En particular, el **PPT** es un documento de identificación y regularización migratoria para población migrante en Colombia.

## 16. CANALES DE ATENCIÓN, PQR Y TRÁMITES

1. **Servicio al Cliente:** 321 217 2995 / 604 448 7712 Ext. 221
2. **PQRS:** contacto@tgh.com.co
3. **Página web:** [www.transportesgomezhernandez.com](http://www.transportesgomezhernandez.com)

## 17. DISPOSICIONES FINALES

1. Esta política hace parte de las condiciones del servicio y se entiende aceptada al momento de comprar el tiquete.
2. TGH podrá actualizarla por cambios normativos u operativos; las versiones actualizadas estarán disponibles en canales oficiales.
3. En caso de conflicto entre esta política y una norma imperativa, prevalecerá la norma aplicable.

## 18. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Elaborado por	Aprobado por
2	13/04/2026	Actualización de las políticas contenidas en el documento	<b>TATIANA MOLINA</b> Directora Operativa	<b>RICARDO JARAMILLO</b> Gerente