

POLÍTICA DE TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

TRANSPORTES GÓMEZ HERNÁNDEZ S.A. (TGH)

Contenido

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. REGLA GENERAL	2
4. CASOS ESPECÍFICOS POR RANGO DE EDAD	2
5. REGLAS DE TIQUETE PARA NIÑOS	3
6. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	3
7. ENTREGA DEL MENOR EN DESTINO	3
8. CANALES DE ATENCIÓN, PQR Y TRÁMITES	4
9. DISPOSICIONES FINALES	4
10. CONTROL DE VERSIONES	4

1. OBJETO

Esta política establece las condiciones y requisitos para el transporte de pasajeros menores de edad en los vehículos operados por Transportes Gómez Hernández S.A. (TGH), garantizando su seguridad y protección durante el viaje, en enfoque de protección y control documental, alineado con lineamientos divulgados por autoridades de protección al usuario y modelos de autorización.

2. ALCANCE

Aplica a todos los pasajeros menores de 18 años que utilicen los servicios de TGH, independientemente del canal de compra, en cualquiera de sus rutas y modalidades operativas.

3. REGLA GENERAL

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

4. CASOS ESPECÍFICOS POR RANGO DE EDAD

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.

5. REGLAS DE TIQUETE PARA 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. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Para menores que viajen con adulto diferente a padre/madre/tutor, se deberá presentar:

1. **Autorización escrita** firmada por padre, madre o tutor legal.
2. **Copia del documento de identidad** del padre, madre o tutor que autoriza.
3. **Documento de identidad del menor** (tarjeta de identidad o registro civil, según edad).
4. **Documento de identidad del adulto acompañante.**

Nota: Los formatos de autorización estarán disponibles en las taquillas y canales oficiales de TGH.

7. 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).

8. 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

9. DISPOSICIONES FINALES

1. Esta política hace parte de las condiciones del servicio y se entiende aceptada al momento de comprar el ticket.
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.

10. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Elaborado por	Aprobado por
2	13/04/2026	Creación de política específica de transporte de menores de edad	TATIANA MOLINA Directora Operativa	RICARDO JARAMILLO Gerente