

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 tiquete, 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:** cambio 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 ticket, siempre que existan condiciones normales de operación, disponibilidad y se cumpla el reglamento interno.
- B. Obligación del pasajero:** pagar el valor del ticket, 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:
 - a. estén en estado de embriaguez, bajo el influjo de sustancias psicoactivas,
 - b. porten objetos peligrosos o prohibidos,
 - c. estén en condiciones sanitarias o de desaseo notorio que afecten la comodidad/seguridad,
 - d. 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 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 ticket 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 ticket.
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

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	TATIANA MOLINA Directora Operativa	RICARDO JARAMILLO Gerente