



# POLITICA DE REEMBOLSO DE TIQUETES

En La COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRANSPORTADORES DE YARUMAL COOTRAYAL queremos que nuestro usuario este satisfecho con los servicios tomados. Si por alguna razón no estás contento con el servicio, o no puedes tomar el servicio a tiempo, te facilitamos la reposición del mismo o bien la cancelación de la operación de venta y la devolución del dinero pagado, por medio de un proceso simple. Mientras se tenga en cuenta estas consideraciones:

Es importante, no romper, o alterar su comprobante de pago o ticket, ya que, si dificulta la lectura del mismo, no se podrá corroborar y aceptar su solicitud de reembolso. siendo que como primera condición para que resulte procedente la reposición del servicio o reembolso del mismo, es necesario que el ticket a devolver sea restituido a Cootrayal, en el mismo estado en el que fuera generado.

Se puede solicitar el reembolso de un ticket en cualquier momento después de la emisión del mismo, siempre que sea dentro del período de validez. Los pasajes comprados a través de las taquillas de Medellín o Yarumal a través de PINBUS o el enlace de nuestra página web REDBUS, tienen una validez dentro del mes de la fecha de compra por cuestiones financieras.

Estimado usuario debes considerar que, al solicitar el reembolso, Aplica Ley de retracto. Para toda anulación se penalizara y se retendra el 25% del valor del ticket por concepto de papeleria y se le devolvera al usuario el valor correspondiente al 75% restante (aplicable antes de la fecha y hora del viaje). Despues que pase la fecha del viaje y no se deajo abierto el ticket no tendra reembolso , solo se podra reprogramar hasta los dias calendario del mes de la compra. Solo se le devolverá el 100% del valor pagado cuando la afectación o perdida del viaje sea causado directamente por COOTRAYAL.

## Causas autorizadas para aplicar a un reembolso

- Demora de más de 10 minutos de la salida de un vehículo.
- Enfermedad (se deberá anexar certificado médico).
- Pérdida de salida causada por nosotros.
- Personas fallecidas.

## Reembolso de tiquetes pagados

Para solicitar el reembolso de tiquetes comprados a través de la página web COOTRAYAL o PINBUS o en canales de venta directa ubicados en las taquillas de Medellín o Yarumal, deberá dirigirse por correo electrónico [calidad@cootrayal.com](mailto:calidad@cootrayal.com), aportando los siguientes datos:

- Nombre completo
- Número de TIQUETE a reembolsar
- Fecha de la compra
- Fecha del viaje
- Medio de pago y canal para el mismo
- Valor a reembolsar

## Pasos para solicitar la reversión del pago

Crea una solicitud en nuestra página <https://www.cootrayal.com/contactenos/> sección de Contáctenos o a través del correo [calidad@cootrayal.com](mailto:calidad@cootrayal.com) y adjunta los datos requeridos. Debes abrir el caso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en compraste el tiquete para la aprobación de su solicitud.

1. Una vez envíes la solicitud, recibirás en tu correo electrónico la confirmación con el número del caso.
2. Después de recibir la solicitud ante la entidad financiera emisora del instrumento de pago electrónico utilizado, los interesados tendrán un plazo de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión, en caso de que proceda.

Aprobada en enero 05/2021.  
Revisada en octubre 2022.



---

Firma.  
Elkin David Estrada Cuartas  
Representante Legal de la Empresa.