	POLITICA PARA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	CÓDIGO:	PO-GC-002
		VERSIÓN:	03
	PROCESO : COMERCIAL Y DE MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	08/06/2017

1. TRANSPORTE DE MASCOTAS

En las **Rutas cortas: CI-PI-CI, Pr-Mz-Pr, CI-Tu-CI, CI-Bu-C, Arm Mz Arm, Pr Sv Prl;** Mascotas hasta 20 Cms de altura, pueden viajar en el interior del vehículo cumpliendo los siguientes requisitos, un bolso porta mascotas, debe tener pañal y su debido carnet de vacunas queda prohibido que la mascota salga del guacal durante el viaje en caso que ocurra esto el pasajero deberá abandonar el vehículo.

En las **Rutas Medias (CI Mz CI, CI Pr CI, CI Ar CI, CI Sv CI) y Largas (CI Dc CI, CI Md CI)** el transporte de la mascotas de cualquier tipo o tamaño solo está autorizado para este viaje en la bodega del vehículo pagando el respectivo bono.

Los pasajeros deben cumplir con los siguientes requisitos para el transporte de las mascotas en los vehículos:

- Deben de ir en su respectivo guacal en la bodega.
- Deben tener el carnet de vacunas.
- Viajar sedados en la bodega.
- El transporte de la mascota se realiza con autorización del pasajero y bajo su cuenta y riesgo, en consecuencia la empresa no asume ninguna responsabilidad por los daños que se ocasione a esta durante el viaje.


Este servicio se ofrece dependiendo del bus, la disponibilidad y el tamaño de la mascota, la empresa podrá negarse al transporte de la mascota.

En caso de perros lazarillos, su transporte será autorizado previo a que se evalúe el espacio interior del vehículo sea apto o acondicione para transportar dicho animal, así mismo se verifique las condiciones de salubridad necesarias y la documentación que para tales efectos debe portarse, el transporte de dicho animal no implica costo adicionales para la persona con discapacidad.

Nota:

Si el pasajeros desea viajar con su mascota y este lleva el guacal se le cobran \$10.000 y se maneja como transporte de mascota cumpliendo con las condiciones mencionadas ahí.

En caso que el pasajero presente alguna inconformidad por el cobro del pasaje de la mascota se le debe aclarar que el ticket de viaje solo cubre el servicio de transporte de pasajero.

	POLITICA PARA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	CÓDIGO:	PO-GC-002
		VERSIÓN:	03
	PROCESO : COMERCIAL Y DE MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	08/06/2017

Al momento del despacho del vehículo, la auxiliar de despacho debe validar que el viajero haya cancelado el valor correspondiente al bono de transporte de mascota de no ser así debe proceder con el respectivo cobro del bono y validar que esta política se cumpla a cabalidad.

2. MANEJO DE EQUIPAJE

Cada usuario tiene derecho a dos (2) maletas de la siguiente manera, una maleta Max. 25 Kg y otra maleta pequeña Max. 10 Kg, el equipaje adicional debe cancelarlo como equipaje extra con un bono(s) de equipaje adicional, el cual tiene un costo de \$ 10.000 por cada maleta adicional para temporada baja. Para temporada alta el bono de equipaje adicional tiene un costo de \$15.000.


Nota: Los bultos de los merqueros o cualquier artículo que represente volumen considerable deben cobrarse a \$15.000 por cada uno, en temporada Baja y para Temporada alta estos bultos o artículos debe cobrarse a \$20.000, se considera articulo voluminoso los que sean iguales o superior a las medidas de 100 Cms. x 100 Cms. x 100 Cms. o 50 kilos

Cada viajero solo puede manejar un máximo de dos (2) bultos o artículos voluminosos como equipaje adicional, las cuales deben ir sustentadas cada uno.

Entiéndase como temporada alta las siguiente fechas, comenzando el viernes anterior de Domingo de ramos hasta el lunes de pascua, del 15 de Junio al 31 de Julio, Receso escolar Octubre, del 15 de Noviembre al 31 de Enero del siguiente año.

Al momento del despacho del vehículo, la auxiliar de despacho debe validar que el viajero haya cancelado el valor correspondiente al bono de equipaje de no ser así debe proceder con el respectivo cobro del bono y validar que esta política se cumpla a cabalidad.

- Queda prohibido el transporte de alimentos perecederos o productos/artículos que emitan malos olores.
- No se admitirá el transporte de armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país (Art.131 Ley 769) y todo material prohibido contemplado en la ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito, la

	POLITICA PARA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	CÓDIGO:	PO-GC-002
		VERSIÓN:	03
	PROCESO : COMERCIAL Y DE MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	08/06/2017

violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra , tampoco está permitido el transporte de restos óseos, cadáveres humanos o animales.

3. POLITICAS DE MENORES DE EDAD

Todo niño mayor de 5 años o con altura superior o igual a 1,10 cm debe ocupar silla individual y pagar su respectivo tiquete de viaje.

Los niños de 11 años pueden viajar sin acompañante siempre y cuando tengan una Carta de autorización correspondiente y fotocopia de la cedula del adulto que autoriza, los niños menores de 11 deben viajar con el acompañante.

4. POLITICA DE PERSONAS EN ESTADO DE ALICORAMIENTO O CON SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

Bajo ninguna circunstancia está permitido el transporte de pasajeros bajo estado de alicoramiento o sustancias psicoactivas.


Esta prohibido fumar cualquier tipo de sustancias dentro del vehículo al igual que el consumo de bebidas alcohólicas o psicoactivas, en tal caso que el pasajero incurra en estas prácticas le implicara el abandono del vehículo.

5. POLITICA DE LLEGADA TARDE DEL VIAJERO

El servicio se presta a la hora del rodamiento, cuando un pasajero llegue tarde se le debe informar la próxima hora de salida con cupo disponible para esa ruta y servicio o en caso que el usuario desee puede trasladarlo para otro día realizando una reserva.

6. POLITICA DE PASAJEROS QUE TIENEN TIQUETE CON DESTINO DIFERENTE AL QUE DESEAN VIAJAR

Cuando el usuario se da cuenta que el destino en el que se encuentra no es el sitio a donde se dirigía o en la mitad del camino se da cuenta ya sea por cambio en la ruta o por error en la impresión del tiquete, el conductor debe parar en la terminal más cercana o donde se encuentre, buscándole pasaje con la competencia o realizando el cambio del tiquete al sitio donde se dirigía este.

	POLITICA PARA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	CÓDIGO:	PO-GC-002
		VERSIÓN:	03
	PROCESO : COMERCIAL Y DE MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	08/06/2017

7. POLITICA DE EXTRAVIO DE TIQUETE

Cuando el cliente extravía el tiquete, se debe escuchar los acontecimientos de los hechos, diciéndole al cliente que la compañía no es responsable, puesto que el tiquete es un contrato y que por normas de la empresa el pasajero no puede viajar, dicho contrato se encuentra al reverso del tiquete de viaje.

Nota: Para las rutas Cali – Bogotá – Cali, Cali – Medellín –Cali, Bogotá – Manizales – Bogotá, Cali – Manizales – Cali (con sus tránsitos habituales) aplica el procedimiento Extravió de Tiquetes.

8. POLITICA PARA LA DEVOLUCION DEL DINERO


En ningún caso la compañía acepta devoluciones de dinero, ya que el tiquete tiene fecha de vencimiento de 3 meses.

Cuando una persona solicita la devolución del tiquete, se le informa que el tiquete lo puede utilizar otra persona o lo puede utilizar otro día, si el cliente insiste, en ese caso lo maneja directamente el jefe de la oficina, quien resuelve la situación de acuerdo al problema que exponga el cliente.

9. MANEJO DE CONFLICTOS CON EL CLIENTE

El conductor o auxiliar de oficina:

- ✓ Siempre se debe de mantener la calma, no sulfurarse igual o más que el cliente, esto solo ocasionara que el cliente se enfurezca más.
- ✓ Nunca decir **NO** (no importa cual irrazonable sea las demandas o declaraciones del cliente, coménteles que la situación se analizara y cuando el cliente este calmado explicarle porque su solicitud es negada).
- ✓ Escuchar cuidadosamente (deje que el cliente se desahogue).
- ✓ Pidas disculpas, así la empresa no tenga la culpa.
- ✓ Sonría (como señal de buena voluntad).
- ✓ Conozca sus límites (si el cliente está abusando, y se niega a dejar de gritar, alegar, mejor llame a su superior).
- ✓ Tome una acción positiva (demuestre voluntad de arreglar el problema).

	POLITICA PARA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	CÓDIGO:	PO-GC-002
		VERSIÓN:	03
	PROCESO : COMERCIAL Y DE MERCADEO	FECHA REVISIÓN:	08/06/2017

10.POLITICA DE TIQUETE CORTESIA

Estos tiquetes son intransferible y su venta es prohibida por ende la cedula impresa en el tiquete debe coincidir con la cedula del viajero o el carnet de la empresa y para su abordaje el viajero deberá dejar fotocopia de la cedula o carnet de la empresa si fuese empleado, así mismo el margen de diferencia no debe superar 2 días antes y después en comparación a la fecha de impresión del tiquete.

11.POLITICA DE TIQUETES PROMOCIONALES

Los tiquetes promocionales igual a los otros tiquetes tienen una vigencia de 90 días después de su expiración el beneficiario no podrá hacer uso de ellos ni redimirlos (clientes ultra).

Cuando los tiquetes promocionales pasan la fecha de uso, se debe escuchar al cliente la causa, si el tiquete estuvo en manos del cliente desde su fecha de expedición y no lo utilizo se le explica amablemente que no se puede realizar nada, que la promoción ya termino, si la culpa es de la empresa, o extravió el tiquete u otra causa, se le expresa amablemente que hable con el área de mercadeo, quien tomara la decisión de acuerdo a lo establecido.

CONDICIONES Y REESTRICCIONES PARA EL VIAJE

- Prohibido fumar cualquier tipo de sustancias dentro del vehículo al igual que el consumo de bebidas alcohólicas o psicoactivas, en caso tal que se incurra en estas prácticas implicara el abandono del pasajero del vehículo.
- Prohibido el transporte de alimentos perecederos.
- El viajero deberá acatar las paradas destinadas por la empresa, ya que cada municipio de acuerdo a su normatividad es el que autoriza las paradas del transporte intermunicipal dentro del su perímetro urbano.