	PROCEDIMIENTO DE VENTA EN LINEA	CÓDIGO:	PD-AG-011
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	07/07/2017

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para validar y ejecutar la venta online, con el fin de garantizar el manejo adecuado de la venta online.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica solo para la venta online que realiza el usuario.

3. DEFINICIÓN

N/A


4. CONTENIDO

El pasajero se acerca al despacho de la agencia, acreditando identidad con la cedula, o con el número de comprobante de compra del pasaje, la Auxiliar de Oficina verifica el número del ticket por operaciones varias en el aplicativo FICS, luego genera la orden de reimpresión del ticket. Ver **Instructivo Venta de Tiqueteria**.

Todos los tickets generados por venta online tienen un prefijo **VON**, la Auxiliar de Oficina al momento de realizar el despacho del vehículo y si encuentra un ticket con este prefijo debe pedirle al pasajero al momento de abordar el vehículo, la fotocopia de la cedula, y la colilla del ticket de motorista, estos documentos se adjuntan a la planilla de despacho así mismo la auxiliar debe verificar que el número de cedula y nombre del pasajero impresos en el ticket sean iguales a los datos de la fotocopia de la cedula que se adjunta.

La fotocopia de la cedula es el único mecanismo que tiene la empresa para confirmarle al comprador la utilización del ticket, ante una futura reclamación del cliente (Si por algún suceso no llega la fotocopia de la cedula o esta no coincide con los datos del pasajero, la Auxiliar de despacho es responsable de la reutilización del ticket por parte del comprador).

Liquidación valida que coincida los datos del viajero y fotocopia de la cedula impresa del ticket que está liquidando.

	PROCEDIMIENTO DE VENTA EN LINEA	CÓDIGO:	PD-AG-011
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	07/07/2017

4.1. CONDICIONES GENERALES


1. El tickete es válido para viajar en la fecha, hora, puesto y destino indicado, el usuario podrá modificar hora y fecha de este tickete; por ello es indispensable que el usuario lo presente en la agencia de la terminal de transporte o se comuniquen con nosotros con una (1) hora de anticipación a la iniciación del viaje para hacer cambio del itinerario de acuerdo a la disponibilidad de las sillas y a la validación de la tarifa vigente de acuerdo a la fecha del nuevo viaje.
2. El comprobante de compra de pasaje es personal e intransferible, no es canjeable y no se realizan devoluciones de dinero, a partir de la fecha de compra se tiene un plazo de 90 días para reclamar y hacer uso del tickete.

Si el pasajero desea cambiar los datos del viajero lo debe hacer con una carta de autorización anexando copia de la cedula del comprador del tickete.

3. En caso de que la operación NO sea APROBADA, sea Rechazada, Denegada o surja algún error al validar los fondos o datos de la tarjeta, en este caso se pierde la reserva de las sillas debiendo el pasajero volver a iniciar la operación desde el principio.
4. Cuando el viajero diligencie el formulario de datos personales, está aceptando la política de tratamiento de datos de Transportes Expreso Palmira, la cual podrá consultarla en siguiente link https://www.expresopalmira.com.co/Politica_de_tratamiento_de_Datos.pdf

5. RESPONSABILIDAD

Los **Coordinadores Operativos** son los garantes de que este proceso se cumpla a cabalidad en la agencia.

	PROCEDIMIENTO DE VENTA EN LINEA	CÓDIGO:	PD-AG-011
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	07/07/2017

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS


Instructivo Venta de Tiquetería.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO

8. APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Olga Sánchez	Nombre: Julio Valenzuela	Nombre: Alejandra Jaramillo
Cargo: Gerente Comercial	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerente Administrativa

	PROCEDIMIENTO DE VENTA EN LINEA	CÓDIGO:	PD-AG-011
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	07/07/2017

9. ANEXOS:

9.1. Anexo 1: Términos y condiciones de adquisición de pasajes por vía electrónica

SR. PASAJERO: La emisión de este comprobante implica la aceptación de los Términos y Condiciones para la adquisición de nuestros servicios Vía Electrónica.

1. En el momento de emisión del comprobante de compra de pasaje vía electrónica, Ud. deberá verificar: Lugar de salida, fecha y hora de viaje, precio abonado, categoría del servicio y destino, conforme lo solicitado, sin derecho a posteriores reclamos, debe validar que su correo electrónico este activo y bien escrito ya que allí llegara la información de su compra.
2. Debe presentarse en el despacho de transportes Expreso Palmira de la ciudad origen con aproximadamente 45 minutos de anterioridad a la hora estipulada de salida del vehículo,
3. para canjear el comprobante de compra de pasaje impreso por el ticket de viaje definitivo al reverso de este encontrar el contrato de transporte. De no presentarse en el tiempo indicado su reserva se dará de baja automáticamente y su puesto quedara disponible para la venta. Para poder ser canjeado el comprobante de compra de pasaje por el ticket de viaje, es indispensable acreditar identidad con fotocopia (Cédula o Pasaporte).

9.2. Anexo 2: Condiciones del Transporte


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.

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

El transporte de las mascotas de cualquier tipo o tamaño solo está autorizado para que este viaje en la bodega del vehículo, pagando el respectivo bono y cumpliendo con los requerimientos de la empresa.

Bajo ninguna circunstancia está permitido el transporte de pasajeros bajo estado de alcohoreamiento o sustancias psicoactivas o en notorio estado de desaseo.

DOCUMENTO CONTROLADO. Este documento solo es **válido** para consulta, al imprimirlo perderá su validez para el Sistema de Gestión Integrado.

	PROCEDIMIENTO DE VENTA EN LINEA	CÓDIGO:	PD-AG-011
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	07/07/2017

El usuario no podrá llevar consigo 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 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.

La Empresa no responde por demoras de itinerarios que se ocasionen por fuerza mayor o caso fortuito,

El usuario al recibir y hacer uso del pasaje o por el simple hecho de ser transportado por o a nombre de Transportes Expreso Palmira, se declara conforme con los términos del presente Contrato. La no aplicación o invalidez de alguna de las cláusulas, no afecta la validez del resto del Contrato.

Cualquier indicación que aparezca en el pasaje, hecha por el usuario o por empleados o dependientes de la empresa o por terceros y tienda a cambiar, modificar o suspender de algún modo las cláusulas que aquí aparecen, carecerá de validez.

Transportes Expreso Palmira S.A

<http://www.ExpresoPalmira.com.co/>

Correo Electrónico: ventasonline@expresopalmira.com.co

Teléfonos Línea Gratuita 01 8000 936662 Celular 321 8903597