



SOTRASANVICENTE & GUATAPÉ LA PIEDRA S.C.A. **Nit. 890.912.833-1**

DERECHO DE RETRACTO

En cumplimiento de la ley 1480 de 2011, estatuto del consumidor, se aplica para los casos de retracto por parte de nuestros usuarios artículo 47 de esta ley y complementarios teniendo como plazo para ejercer este derecho cinco (5) días a partir de la aceptación del contrato de transporte celebrado entre usuario y empresa. Si Pasado este lapso de tiempo se hace reclamación, la empresa tomará como indemnización un 30% por presumirse extemporaneidad e incumplimiento de la parte reclamante, situación a ser verificada.

Para ejercer dicho derecho el usuario debe dirigirse a la oficina o sucursal donde adquirió el tiquete de viaje o en su defecto a la oficina de gerencia. Igualmente puede comunicarse a la línea de atención al cliente 2305119 extensión 104, donde se le atenderá y se orientará de la forma a realizar la reclamación o si procede o no el derecho de retracto por parte del usuario.

En caso de proceder el derecho de retracto: el proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Carrera 64 C No. 78 –580 Of. 201 Sur. Terminales de Transporte Norte – P.B.X. 230 51 19
Email: stsv@une.net.co

