

## DERECHO DE RETRACTO

Señor usuario:

De conformidad con el Estatuto del Consumidor le asiste el **derecho al retracto**, por tratarse de una transacción de las previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, compilada en el Decreto 1074 de 2015; es decir, aquellas compras realizadas a través de nuestra página web [www.rapidochoa.com.co](http://www.rapidochoa.com.co) o a través del call center (604) 444 8888:

El retracto aplica bajo el cumplimiento de las siguientes premisas de orden legal, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte del usuario y no son excluyentes entre sí:

- 1) El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles, contados a partir del perfeccionamiento del contrato de transporte de pasajeros celebrado entre las partes.
- 2) No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el servicio haya comenzado a prestarse con el consentimiento del usuario o cuando entre el momento en que se ejerza el derecho de retracto y la fecha pactada para el inicio de la prestación del servicio medien menos de cinco (5) días.
- 3) En el evento de ejercer el derecho de retracto, se reintegrará el dinero que se hubiese pagado sin que haya lugar a ningún tipo de descuento o retención, en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados desde el momento en que se ejerza el derecho. La devolución del dinero se abonará al titular de la cuenta de ahorros o corriente o al número de la tarjeta de crédito con la cual se haya adquirido el tiquete, boleto o billete.

- 4) En los casos de compra a través del **comercio electrónico** la devolución del dinero a favor del usuario no excederá de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho y haya cumplido con las obligaciones:
- i) suministrar los datos correctos y completos requeridos para efectuar el proceso, ii) la suma será aplicada directamente sobre el instrumento de pago o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, para tal fin se informará de manera clara, detallada y específica al usuario las opciones de las cuales dispone.

Una vez ejercido del derecho de retracto, el contrato de transporte de pasajeros celebrado entre las partes, se resolverá.

El retracto deberá ser solicitado a nuestro buzón de correo electrónico [devolucionespasajes@rapidoochoa.com.co](mailto:devolucionespasajes@rapidoochoa.com.co) y será resuelto de forma positiva si se encuentra dentro de los tiempos de la solicitud de este y conforme los parámetros establecidos en la Ley 1480 de 2011. En caso de que se presente de forma extemporánea o no cumpla con los requerimientos de ley será resuelto en forma negativa.

Recibido el retracto, Transportes Rápido Ochoa S.A., dispone de cinco (5) días hábiles para analizar si este aplica o no; la respuesta se brindará de manera abierta y transparente al titular de la compra a través de nuestros canales de comunicación.

