

POLÍTICAS DE REEMBOLSO Y DEVOLUCIONES

GENERALIDADES

1. La solicitud para la anulación de los pasajes, comprados a través de nuestra web, solo serán recibidos hasta 24 horas antes de la salida del bus. El reembolso está sujeto al cumplimiento de las condiciones indicadas y a la aceptación del pedido por parte de nuestra central de atención. La solicitud de reembolso deberá ser enviada por nuestra web en la opción Cancelación Web. La solicitud de reembolso enviada será evaluada, antes de ser confirmada o rechazada vía correo electrónico.
2. El reembolso será aceptado al comprador de los pasajes, solamente cuando todos los pasajes de la compra sean anulados. No hay excepción para anulaciones parciales dentro de una misma compra.
3. Los boletos adquiridos por nuestra web, app o web mobile, están sujetos a las penalidades previstas.
4. Algunas empresas de transporte, por política propia, no admiten anulaciones y solo permiten las prosternaciones (solicitado por el cliente presencialmente). No se podrá anular los pasajes de dichas empresas de transporte, pues no permiten a la EMPRESA IMCOTRANS anular sus pasajes.
5. Algunas empresas de transporte, por política propia, solo permiten realizar una anulación con un plazo máximo de 7 días posteriores a la compra. No se podrá anular los pasajes de dichas empresas de transporte, pues no permiten a la EMPRESA IMCOTRANS anular sus pasajes cuando se excede el plazo de 7 días posteriores a la compra.
6. La anulación no aplica a los boletos que hayan sido canjeados en la empresa de transporte. En este caso deberá coordinarse directamente con la empresa de transporte la anulación del viaje y la devolución.
7. En el caso de un usuario que compre con PagoEfectivo u otros medios de pago en efectivo, se realizará la devolución mediante una transferencia o depósito a la cuenta bancaria del titular de la compra.
8. El comprador es el único autorizado a solicitar y recibir el reembolso. El tiempo de la devolución será entre 3 y 20 días hábiles.
9. La EMPRESA IMCOTRANS no será responsable en el caso de la cancelación/modificación de un servicio de bus por parte de la empresa de transporte. El cliente debe comunicarse directamente con la empresa de transporte para gestionar el cambio o la devolución de su pasaje.
10. En el caso de modificaciones o postergaciones del pasaje, el cliente debe comunicarse directamente con la empresa de transporte. Las solicitudes están sujetas a las políticas de las empresas. EMPRESA IMCOTRANS no realiza modificaciones y/o postergaciones.
11. Para los pasajes adquiridos con la empresa de transporte EMPRESA IMCOTRANS, siempre se aplica una penalidad por anulación de 15% del valor del pasaje; solo se puede solicitar la anulación del mismo hasta 24 horas antes de la salida, teniendo en cuenta el horario de atención para las solicitudes de anulación de EMPRESA IMCOTRANS.