



TRANSPORTES GO **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS** **RESERVAS, PAGOS, CANCELACIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

CONTROL DOCUMENTAL

Ítem	Información
Código	PPR-TG-001
Versión	1.0
Fecha de emisión	2026
Proceso	Operación Turística
Tipo de documento	Políticas y Procedimientos
Elaboró	Yessenia Maria Machado Peralta
Revisó	Dirección Operativa
Aprobó	Gerencia General
Estado	Vigente

OBJETIVO

Establecer las políticas, condiciones y procedimientos relacionados con reservas, pagos, cancelaciones, reprogramaciones y prestación de servicios turísticos y de transporte operados por Transportes GO.

ALCANCE

Aplica para:

- Tours turísticos
- Servicios de transporte turístico
- Transfers
- Servicios empresariales
- Operaciones privadas
- Clientes nacionales y extranjeros
- Servicios operados por Transportes GO y aliados

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Tours turísticos

- Nevado del Ruiz
- Nevado + Termales del Otoño
- Nevado + Termales del Ruiz
- Nevado + Murillo
- Tour del Café
- Tour del Cacao



- Salento, Filandia y Valle del Cocora
- City Tours
- Avistamiento de aves
- Salamina y Valle de la Samaria
- Termalismo
- Tours personalizados

SERVICIOS DE TRANSPORTE

- Transporte turístico terrestre
- Transfer In
- Transfer Out
- Transporte empresarial
- Transporte VIP
- Transporte para eventos
- Transporte privado
- Transporte para grupos

Cobertura principal:

- Caldas
- Quindío
- Risaralda

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN Y RESERVA

Naturaleza de los servicios

Transportes GO actúa como operador turístico y coordinador logístico de servicios turísticos y de transporte especial de pasajeros, desarrollando operaciones propias y, en determinados casos, articulando servicios con aliados estratégicos, operadores turísticos, establecimientos aliados y proveedores tercerizados.

Algunos servicios incluidos dentro de los planes turísticos pueden ser prestados por terceros tales como:

- Operadores de parques
- Termales
- Restaurantes
- Hoteles
- Guías especializados
- Conductores aliados
- Operadores de actividades turísticas

En consecuencia, determinados servicios estarán sujetos también a las condiciones operativas, disponibilidad, restricciones y políticas propias de dichos prestadores.



Transportes GO actuará siempre como coordinador de la experiencia y realizará sus mejores esfuerzos para garantizar la adecuada ejecución de los servicios contratados.

Todos los servicios prestados por Transportes GO se desarrollan bajo el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable al transporte especial de pasajeros en Colombia, incluyendo entre otras:

- Ley 336 de 1996 – Estatuto Nacional de Transporte
- Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo
- Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana
- Normativa vigente del Ministerio de Transporte y autoridades turísticas competentes

DISPONIBILIDAD Y CONFIRMACIÓN DE RESERVAS

Todos los servicios se encuentran sujetos a:

- Disponibilidad vehicular
- Disponibilidad operativa
- Condiciones climáticas
- Restricciones de movilidad
- Disponibilidad de aliados y operadores turísticos
- Capacidad autorizada de ingreso en destinos turísticos

Debido a la alta demanda en temporadas altas, puentes festivos, vacaciones y fechas especiales, se recomienda realizar las reservas con suficiente anticipación.

Ningún servicio se considerará confirmado hasta contar con:

- Validación de disponibilidad
- Confirmación formal de Transportes GO
- Pago del anticipo requerido
- Envío del soporte de pago correspondiente

POLÍTICA DE PAGOS

Para garantizar la reserva del servicio se requiere un anticipo mínimo correspondiente al 50% del valor total contratado, o en su defecto el acordado entre las partes en la negociación.

El saldo restante deberá encontrarse cancelado antes del inicio de la operación.

Los pagos podrán realizarse mediante:

- Transferencia bancaria
- Consignación
- Nequi



⚠ El servicio solo quedará oficialmente reservado cuando exista confirmación expresa por parte de Transportes GO

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

Toda cancelación deberá realizarse por escrito mediante los canales autorizados por la empresa.

Cancelaciones hasta 7 días antes del servicio

- Reembolso del 90%
- Retención del 10% por gastos administrativos y financieros

Cancelaciones entre 6 y 3 días antes del servicio

- Reembolso del 70%
- Retención del 30% correspondiente a costos operativos y reservas de operación

Cancelaciones entre 48 y 24 horas antes

- Reembolso del 50%
- Debido a programación previa de vehículos, conductores y servicios asociados

Cancelaciones con menos de 24 horas o no presentación del pasajero

- No aplica devolución
- El servicio ya habrá sido asignado de manera exclusiva para la operación

POLÍTICAS DE REPROGRAMACIÓN

Las solicitudes de modificación de fecha deberán realizarse con mínimo 48 horas de anticipación y estarán sujetas a:

- Disponibilidad operativa
- Disponibilidad vehicular
- Condiciones de temporada
- Tarifas vigentes

Transportes GO podrá permitir una única reprogramación sin costo adicional.

Cambios posteriores podrán generar ajustes tarifarios o diferencias operativas.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y CONTINGENCIAS

Transportes GO prioriza la continuidad de la operación bajo condiciones seguras y responsables.

En caso de presentarse fallas mecánicas, averías o inmovilización de un vehículo durante el servicio, la empresa dispondrá de un tiempo razonable



de maniobra de hasta una (1) hora para coordinar, en caso de ser posible, el reemplazo por un vehículo de características similares o equivalentes.

La disponibilidad inmediata del vehículo sustituto dependerá de:

- Ubicación geográfica
- Condiciones climáticas
- Cobertura de operación
- Disponibilidad vehicular
- Estado de las vías

Transportes GO realizará sus mejores esfuerzos operativos para garantizar la continuidad y finalización del servicio en las mejores condiciones posibles.

POLÍTICAS DE FUERZA MAYOR

En caso de presentarse situaciones ajenas a la operación tales como:

- Actividad volcánica
- Condiciones climáticas adversas
- Derrumbes
- Cierres de vías
- Orden público
- Restricciones de autoridades
- Paros o bloqueos
- Situaciones ambientales o de seguridad

Transportes GO podrá:

- Reprogramar el servicio
- Modificar itinerarios
- Suspender parcial o totalmente la operación
- Realizar devoluciones parciales según costos ya ejecutados o asumidos

⚠ Si el vehículo permanece retenido durante la operación por causas externas, podrá generarse cobro adicional correspondiente al tiempo operativo dispuesto exclusivamente para el servicio.

POLÍTICAS DE SALUD Y RESTRICCIONES PARA TOURS DE ALTA MONTAÑA

Los tours al Nevado del Ruiz y actividades de alta montaña se desarrollan en zonas que pueden alcanzar aproximadamente los 4.450 metros sobre el nivel del mar, por lo cual representan condiciones especiales de altura, clima y exigencia física.

Por seguridad, Transportes GO recomienda abstenerse de tomar este tipo de tours a personas que presenten:

- Enfermedades cardíacas
- Hipertensión arterial



- Diabetes descompensada
- Embarazo
- Anemia severa
- Cirugías recientes
- Condiciones emocionales o físicas inestables
- Antecedentes graves de mal de altura
- Cualquier condición médica que pueda verse afectada por cambios de altitud o temperatura

⚠ Es responsabilidad del pasajero informar de manera veraz y completa cualquier condición médica preexistente.

Transportes GO podrá negar el abordaje, suspender o cancelar la continuidad del servicio cuando se identifiquen condiciones que representen riesgo para la salud o integridad del pasajero o del grupo.

Así mismo:

- No ingresan menores de 6 años
- No ingresan mayores de 69 años

Las restricciones de ingreso obedecen a lineamientos de operación y seguridad establecidos por autoridades y operadores del Parque Nacional Natural Los Nevados.

CLÁUSULA DE SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Transportes GO se reserva el derecho de admisión, permanencia y suspensión del servicio cuando un pasajero presente comportamientos o condiciones que afecten la seguridad, convivencia o integridad de los demás pasajeros, conductores, guías o personal operativo.

La empresa podrá cancelar o suspender inmediatamente el servicio, sin derecho a reembolso, cuando el pasajero:

- Se encuentre en estado de alicoramiento o bajo efectos de sustancias psicoactivas.
- Genere disturbios o comportamientos agresivos.
- Utilice lenguaje ofensivo o irrespetuoso.
- Ponga en riesgo la seguridad del grupo o la operación del servicio.
- No acate instrucciones impartidas por conductores, guías o coordinadores.
- Omite u oculte información médica relevante o condiciones preexistentes.

⚠ En caso de identificarse durante el desarrollo del servicio situaciones que representen riesgo para el pasajero o el grupo, Transportes GO podrá suspender la continuidad de la operación de dicha persona.

La presente medida se adopta conforme a la Ley 336 de 1996 y la Ley 1801 de 2016.



POLÍTICA DE TIEMPOS DE ESPERA

En servicios aeroportuarios o puntos de encuentro se contempla hasta una (1) hora de espera sin costo adicional.

Superado dicho tiempo podrán generarse recargos operativos conforme al tipo de vehículo asignado.

CONSIDERACIONES GENERALES

El cliente será responsable de suministrar información veraz y completa sobre:

- Número de pasajeros
- Equipaje
- Horarios
- Condiciones médicas
- Requerimientos especiales

La asignación vehicular dependerá de:

- Disponibilidad
- Condiciones operativas
- Tipo de servicio
- Número de pasajeros
- Condiciones de la ruta

Transportes GO reafirma su compromiso de prestar servicios bajo principios de:

- ♥ Seguridad
- ♥ Calidad
- ♥ Transparencia
- ♥ Puntualidad
- ♥ Responsabilidad operacional
- ♥ Experiencias memorables

CONFIDENCIALIDAD

Los documentos, tarifas, políticas y procedimientos compartidos por Transportes GO solo podrán utilizarse para fines directamente relacionados con la operación de la empresa.

Se prohíbe su uso externo, distribución o divulgación sin autorización previa.

CULTURA DE SERVICIO

Transportes GO reafirma su compromiso de brindar:



- ♥ Seguridad
- ♥ Transparencia
- ♥ Puntualidad
- ♥ Excelente atención
- ♥ Experiencias memorables
- ♥ Operaciones responsables

Nuestro objetivo es generar experiencias turísticas seguras, organizadas y de alta calidad para todos nuestros pasajeros.