



# EMPRESA DE TRANSPORTES SULTANA DEL VALLE S.A.S.

Nit. 890.301.296-4

## REEMBOLSO EN SERVICIOS

Con el fin de prevenir posibles situaciones que impliquen vulneración de los derechos de los usuarios, es de vital importancia para nuestra empresa informar sobre el reembolso en los servicios.

EL REEMBOLSO será aplicado sobre las normas ordinarias sobre la materia, según lo establecen los Códigos Civil y de Comercio y el Estatuto del Consumidor según el caso,

## ¿CÓMO PUEDO SOLICITAR EL REEMBOLSO DE MI DINERO?

La empresa de transporte SULTANA DEL VALLE S.A.S., realiza devoluciones de dinero, únicamente si la compra se encuentra amparada bajo los criterios de la ley de retracto.

Debes hacer la solicitud al correo electrónico [info@transultana.com](mailto:info@transultana.com)., desde el mail con el que realizaste la compra. Después de pasada la fecha y hora de viaje, además que no se cumpla con el tiempo de la ley de retracto no se podrá realizar devoluciones de dinero.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Los tiempos para que sea efectiva la devolución dependen de la empresa de transporte, ten en cuenta que la empresa de transporte SULTANA DEL VALLE S.A.S. puede aplicar una penalidad por reembolso del 15%, y adicionalmente el cargo administrativo (Fee) no tiene devolución.

En caso de que SULTANA DEL VALLE S.A.S. sea responsable por la interrupción del trayecto, debido a causas atribuibles, por ejemplo, a fallas mecánicas del autobús, cierres viales, entre otros, podrás solicitar el reembolso enviando la solicitud al correo electrónico [info@transultana.com](mailto:info@transultana.com).