

POLÍTICA PARA DEVOLUCIONES DE DINERO

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la solicitud de devolución de dinero a ALL ROADS, con el fin de garantizar un proceso transparente, ordenado y conforme a las políticas de cancelación vigentes.

Este documento tiene como propósito definir los canales, procedimientos y condiciones bajo los cuales los clientes, agencias o aliados comerciales podrán realizar solicitudes de devolución de valores pagados por servicios turísticos no ejecutados o cancelados, asegurando la trazabilidad y cumplimiento de las normas internas de la empresa.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los clientes, agencias aliadas y hoteles asociados a ALL ROADS que requieran solicitar la devolución de dinero correspondiente a servicios turísticos cancelados, modificados o con ajustes de facturación, siempre y cuando dichas solicitudes se realicen conforme a las políticas de cancelación y modificación vigentes.

La gestión de las devoluciones será responsabilidad del área administrativa y contable, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos, validará la información con el área operativa o comercial según corresponda, y procederá a efectuar el reintegro del valor aprobado dentro de los plazos establecidos por la empresa.

3. DEFINICIONES

- **Cancelación:** desistimiento total del servicio turístico confirmado.
- **Modificación:** cambio en fecha, horario, ruta, tipo de servicio o condiciones inicialmente pactadas.
- **No show:** ausencia del cliente al momento de la prestación del servicio sin previo aviso.
- **Reembolso parcial:** devolución de una parte del valor pagado.
- **Reembolso total:** devolución completa del valor pagado.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Medio oficial de comunicación

Las solicitudes de devolución únicamente serán válidas cuando sean radicadas mediante el correo electrónico oficial definido por la empresa. Solicitudes realizadas por llamadas, mensajes de texto o aplicaciones de mensajería no se considerarán formalmente radicadas.

4.2 Tratamiento de datos personales

La información suministrada durante el proceso de devolución será tratada conforme a la política de tratamiento de datos personales vigente de la empresa.

4.3 Validación y aprobación interna

Toda solicitud estará sujeta a validación por parte de las áreas operativa, comercial y contable, quienes verificarán:

- Cumplimiento de políticas de cancelación,
- Ejecución o no del servicio,
- Estado de cartera,
- Soportes de pago y demás condiciones aplicables.

4.4 Devoluciones por medio de pagos electrónicos

Cuando el pago haya sido realizado mediante pasarela de pagos, tarjeta crédito/débito o plataformas electrónicas, la devolución podrá efectuarse por el mismo medio utilizado inicialmente, de acuerdo con las políticas de la entidad financiera correspondiente.

4.5 Fuerza mayor o caso fortuito

En situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, cierres viales, condiciones climáticas, restricciones gubernamentales o eventos externos que afecten la operación, ALL ROADS evaluará cada caso conforme a las condiciones comerciales y contractuales aplicables.

4.6 Trazabilidad y soporte documental

Toda devolución deberá quedar soportada documentalmente y registrada en los sistemas internos de la compañía para efectos contables, administrativos y de auditoría.

5. CASOS NO APLICABLES

No procederán devoluciones en los siguientes casos:

- Servicios ya ejecutados.
- Cancelaciones fuera de los tiempos establecidos en la política.
- No presentación del pasajero (No Show).
- Información bancaria errónea suministrada por el solicitante.
- Servicios afectados por causas atribuibles directamente al cliente.
- Valores correspondientes a penalidades previamente informadas y aceptadas.

6. PROCEDIMIENTO DE LA SOLICITUD

Las solicitudes de devolución de dinero se podrán realizar únicamente cuando se cumplan las políticas de cancelación y modificación de servicio vigentes.

Para iniciar el proceso, debe enviarse un correo electrónico con la siguiente información:

- Correo destinatario: gestoriacontable@ectransportes.com
- Asunto: SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE DINERO

Documentos requeridos:

- Soporte del pago realizado.
- Certificación bancaria a nombre del solicitante.
- Breve resumen indicando el valor a devolver y el motivo de la solicitud.

Para devolución a bancos internacionales se debe enviar la siguiente información adicional:

- Nombre Completo:
- Número de Identificación
- Número de Cuenta
- Banco Beneficiario
- Código Swift
- Ciudad
- Dirección Ciudad



7. TIEMPOS DE RESPUESTA

- Las solicitudes de devolución deberán presentarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha programada del servicio o de la novedad presentada.
- El trámite de devolución será gestionado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Este comenzará a contar una vez el solicitante haya enviado la totalidad de la documentación requerida de forma correcta y legible.

8. CONDICIONES FINANCIERAS

- Los costos financieros, comisiones bancarias, retenciones, diferencias cambiarias o cargos generados por entidades financieras nacionales o internacionales podrán ser descontados del valor a devolver.
- Las devoluciones en dólares se realizarán aplicando la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente al momento de la negociación inicial, y no la correspondiente a la fecha en que se efectúe la devolución.

Cualquier excepción a esta política deberá contar con aprobación escrita de la Dirección Ejecutiva.

9. VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES

La presente política entra en vigencia a partir de su fecha de aprobación y publicación oficial por parte de ALL ROADS, y permanecerá vigente hasta que sea modificada, actualizada o derogada por la compañía.

ALL ROADS se reserva el derecho de realizar cambios, ajustes o actualizaciones a este documento en cualquier momento, de acuerdo con modificaciones operativas, comerciales, legales, tributarias o administrativas que resulten aplicables.

El control de versiones y custodia de este documento estará a cargo del sistema de gestión documental de la compañía.

Versión	Motivo del cambio	Fecha, nombre y cargo de quien documenta	Fecha, nombre y cargo de quien revisa	Fecha, nombre y cargo de quien aprueba
01	Se crea el documento.	10/11/25 Juliana Cardona Analista de procesos	11/11/25 Alison López Directora Ejecutiva	11/11/25 Alison López Directora Ejecutiva
02	Se actualiza el título y se agregan puntos adicionales.	08/05/25 Juliana Cardona Analista de procesos	08/05/26 Alison López Directora Ejecutiva	08/05/26 Alison López Directora Ejecutiva