

## Desde este miércoles, Viajero cambia su política de reintegros

Última actualización: Miércoles, 25 Noviembre 2020 12:30

Visto: 744

---

A partir de mañana 25 de noviembre los usuarios tendrán hasta 15 días posteriores a la salida programada, para acudir a una agencia y cancelar su pasaje



A partir de este 25 de noviembre podrán reintegrar los pasajeros con boletos comprados del 11 de noviembre que no hayan efectuado viaje.

A partir de este 25 de noviembre los clientes de Viajero tendrán hasta 15 días posteriores a la salida programada, para acudir a una agencia y cancelar su pasaje. También recibirán una restitución del 90 por ciento aquellos que reintegren un día antes, mientras que quienes lo hagan los 15 días posteriores a la fecha fijada para viajar solo recibirán el 75 por ciento del monto del pasaje comprado.

La novedad la comentó a **Juventud Rebelde** Claudia Pérez Torres, especialista en comunicación de la entidad, y este cambio obedece a un reclamo de los clientes, quienes pedían que se derogara la política de devoluciones actual. Afortunadamente, la empresa no hizo oídos sordos a la solicitud, y luego de evaluar ajustes, anuncia ahora estas medidas.

Según Pérez Torres, «se adopta esta nueva política tras considerar las opiniones y propuestas de la población, por lo cual le agradecemos al público por aportar a la optimización, eficiencia y eficacia de los servicios que ofertamos».

La funcionaria advirtió, además, que para los viajeros que compren boletos por la vía del comercio electrónico, solo podrán reintegrar en las agencias automatizadas, debido a que aún se encuentra en fase de desarrollo la versión de la APK Viajando que permitirá realizar este servicio online.

Los pasajes que pertenezcan al 11 de noviembre, y de acuerdo a su horario de partida, tienen hasta este miércoles como día tope para reponer su dinero en caso de no emprender trayecto. Y será del mismo modo con los boletines de fechas siguientes, los que se podrán reintegrar en días sucesivos.

La empresa Viajero había modificado su política de devoluciones a principios del mes de julio, a tono con la situación epidemiológica causada por la COVID-19, estableciendo que los clientes podrían anular su boletín únicamente hasta 24 horas antes de la salida del medio de transporte. Ello generó críticas por parte de la población, y como respuestas a estas el organismo valoró ajustes en sus directrices.