



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 1 de 12

PTUR-PROC-004

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIO

BUSES PULLMAN TUR (SEPÚLVEDA Y COMPAÑÍA LTDA.)

Objetivo: Establecer un procedimiento claro y eficiente para la gestión de la suspensión de servicios por causas imputables y no imputables a la empresa, asegurando así el cumplimiento de la normativa legal vigente en Chile y dando pronta respuesta a los pasajeros.

Alcance: Aplica a todo el personal de la empresa (conductores, auxiliares, personal de boletería, atención al cliente y administración) involucrado en la recepción del reclamo y su derivación a los canales de gestión de reclamos destinados por la empresa.

Marco Normativo de Referencia

- **Decreto Supremo N° 212 de 1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones:** Reglamento de Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros. Artículos 21° y 59°.
- **Ley N°19.469:** Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Artículo 12°.

I. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE SALIDA POR CAUSA IMPUTABLE A LA EMPRESA

Si por causa imputable a la empresa, ya sea por **desperfecto mecánico previsible, problemas derivados de la tripulación u otro motivo** relacionado a la gestión de la empresa y esta deba suspender el servicio, se ofrecerán las siguientes soluciones:

1. Re-validar pasaje en horario más próximo, siempre y cuando exista capacidad de transporte para el pasajero. Esto no tendrá costo adicional para el pasajero.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 2 de 12

PTUR-PROC-004

2. Re-validar para otra fecha u horario que se encuentre dentro de la oferta de salidas de la empresa. Esto no tendrá costo adicional para el pasajero.
3. Re-ubicar al pasajero en un horario similar de otra empresa que cumpla con el mismo tramo vendido. Esto no tendrá costo adicional para el pasajero.
4. Devolución íntegra del valor del pasaje (del 100%), siempre que este haya sido comprado físicamente en dependencias de nuestras oficinas, agencias comisionistas o remoto vía web Pullman Tur o *Whatsapp*. En caso de que la compra haya sido realizada vía portales o servicios de reventa (canales de reventa como chilepasajes, pasajebus, recorrido o cualquier otro), la empresa no podrá hacerse responsable directamente, por lo que el pasajero deberá solicitar la devolución por el mismo canal donde fue comprado su pasaje.
5. En caso de que la compra del pasaje haya sido a través de nuestras oficinas o agencias comisionistas, el pasajero deberá acercarse a la misma oficina donde realizó la compra para devolución. En caso de haber sido realizada vía web Pullman Tur o *Whatsapp* de la empresa, el pasajero deberá contactar al departamento de atención al cliente por vía remota a través de mensajería *Whatsapp* al teléfono +56 9 33912361 o al correo serviciocliente2@busespullmantur.cl, quienes activarán el procedimiento de devolución y tendrán un plazo máximo de reembolso de 48 horas hábiles a los datos aportados y registrados por el pasajero al momento de la compra del pasaje. Si el pasajero optase por esta solución, se dará por terminada la relación comercial con Buses Pullman Tur y la empresa no tendrá ninguna responsabilidad legal alguna con dicho pasajero. Para la devolución física en oficinas o agencias comisionistas, el pasajero deberá firmar un anexo de Conformidad de devolución de pasaje (Anexo1).
6. Si las soluciones propuestas no son de satisfacción del pasajero, se dispondrá de un formulario de reclamos en nuestras oficinas (Anexo 2) o a través del contacto remoto a través del servicio de atención al cliente en horario de atención de Lunes a Domingo desde 08:30 a 13:30hrs y de 20:30 a 23:00hrs a través del canal de *Whatsapp* +56 9 33912361 o correo electrónico serviciocliente2@busespullmantur.cl.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 3 de 12

PTUR-PROC-004

II. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE SALIDA POR CAUSA NO IMPUTABLE A LA EMPRESA

Si por causa de fuerza mayor **no imputable** a la empresa derivados de emergencias como catástrofes, accidentes en ruta, desperfectos mecánicos no previsibles u otra condición que escape de la gestión de la empresa y ocurriese la interrupción del servicio, esta no podrá hacerse responsable por dicho evento. Sin embargo, la empresa ofrecerá las siguientes soluciones:

1. Re-validar pasaje en horario más próximo, siempre y cuando exista capacidad de transporte para el pasajero. Esto no tendrá costo adicional para el pasajero.
2. Re-validar para otra fecha u horario que se encuentre dentro de la oferta de salidas de la empresa. Esto no tendrá costo adicional para el pasajero.
3. Devolución íntegra del valor del pasaje (del 100%), siempre que este haya sido comprado físicamente en dependencias de nuestras oficinas, agencias comisionistas o remoto vía web Pullman Tur o *Whatsapp*. En caso de que la compra haya sido realizada vía portales o servicios de reventa (canales de reventa como chilepasajes, pasajebus, recorrido o cualquier otro), la empresa no podrá hacerse responsable directamente, por lo que el pasajero deberá solicitar la devolución por el mismo canal donde fue comprado su pasaje.
4. En caso de que la compra del pasaje haya sido a través de nuestras oficinas o agencias comisionistas, el pasajero deberá acercarse a la misma oficina donde realizó la compra para devolución. En caso de haber sido realizada vía web Pullman Tur o *Whatsapp* de la empresa, el pasajero deberá contactar al departamento de atención al cliente por vía remota a través de mensajería *Whatsapp* al teléfono +56 9 33912361 o al correo serviciocliente2@busespullmantur.cl, quienes activarán el procedimiento de devolución y tendrán un plazo máximo de reembolso de 48 horas hábiles a los datos aportados y registrados por el pasajero al momento de la compra del pasaje. Si el pasajero optase por esta solución, se dará por terminada la relación comercial con Buses Pullman Tur y la empresa no tendrá ninguna responsabilidad legal alguna con dicho pasajero. Para la devolución física en oficinas o agencias comisionistas, el pasajero deberá firmar un anexo de Conformidad de devolución de pasaje (Anexo1).
5. Si las soluciones propuestas no son de satisfacción del pasajero, se dispondrá de un formulario de reclamos en nuestras oficinas (Anexo 2) o a través del contacto remoto a través del servicio de atención al cliente en horario de atención de Lunes a Domingo desde 08:30 a 13:30hrs y de 20:30 a 23:00hrs a través del canal de *Whatsapp* +56 9 33912361 o correo electrónico serviciocliente2@busespullmantur.cl.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 4 de 12

PTUR-PROC-004

III. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR CAUSA IMPUTABLE A LA EMPRESA

Si por causa imputable a la empresa ya sea por **desperfecto mecánico previsible, problemas derivados de la tripulación u otro motivo** relacionado a la gestión de la empresa, el servicio de transporte debiese ser suspendido en cualquier punto de su tramo vendido, la empresa ofrecerá las siguientes soluciones:

1. Gestionará de manera inmediata el reemplazo del bus o el transporte del pasajero en el siguiente bus que cumpla el mismo tramo, siempre y cuando, este tenga capacidad de transporte. Esto no tendrá ningún costo para el pasajero.
2. Transportar al pasajero en otra empresa de buses interurbanos que pueda completar el tramo no servido. Esto no tendrá ningún costo para el pasajero.
3. En todo momento el pasajero podrá dar por terminado el viaje con Pullman Tur y solicitar el reembolso del tramo no servido, el cual corresponderá a un valor proporcional del servicio contratado. Este reembolso del tramo no servido, deberá ser canalizado por el pasajero al departamento de atención al cliente por vía remota a través de mensajería *Whatsapp* al teléfono +56 9 33912361 o al correo serviciocliente2@busespullmantur.cl, quienes activarán el procedimiento de devolución y tendrán un plazo máximo de reembolso de 48 horas hábiles a los datos aportados por el pasajero al momento de la compra del pasaje. Si el pasajero optase por esta solución y se dará por terminado el viaje con la empresa, por lo que Buses Pullman Tur no tendrá ninguna responsabilidad legal alguna con dicho pasajero.
4. Para aquellos clientes que tengan pasaje comprado en tramo intermedio de la ruta del bus, el departamento de atención al cliente se contactará con el pasajero a los datos de contacto que hayan sido entregados y registrados al momento de la compra del boleto electrónico o físico para dar aviso de las alternativas de transporte mencionadas en los puntos 1, 2 y del reembolso en el punto 3 de este protocolo. Si el pasajero de ruta intermedia solicitase el reembolso del dinero a través de mensajería *Whatsapp* al teléfono +56 9 33912361 o al correo serviciocliente2@busespullmantur.cl, la empresa gestionará el procedimiento de devolución del 100% de su pasaje a través del departamento de atención al cliente en un plazo de 48 horas hábiles.
5. En el caso de que los datos de contacto del pasajero de tramo intermedio no hayan sido entregados y registrados, o no exista respuesta por parte del pasajero al intentar generar el contacto para informar del procedimiento, la empresa reservará un asiento (según disponibilidad) en el siguiente bus que cumpla con el mismo recorrido.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 5 de 12

PTUR-PROC-004

6. Si las soluciones propuestas no son de satisfacción del pasajero, se dispondrá de un formulario de reclamos en nuestras oficinas (Anexo 2) o a través del contacto remoto a través del servicio de atención al cliente en horario de atención de Lunes a Domingo desde 08:30 a 13:30hrs y de 20:30 a 23:00hrs a través del canal de Whatsapp +56 9 33912361 o correo electrónico serviciocliente2@busespullmantur.cl.

III. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR CAUSA NO IMPUTABLE A LA EMPRESA

Si por causa de fuerza mayor no imputable a la empresa, ya sea por **desperfecto mecánico imprevisible, problemas derivados de la tripulación u otro motivo** relacionado a la gestión de la empresa ocurriese la interrupción del servicio, esta no podrá hacerse responsable por dicho evento. En caso de que esta causa de fuerza mayor generase un retraso en los tiempos de desplazamiento del bus, la empresa cumplirá con el tramo vendido independiente del retraso que esta interrupción generase en los tiempos de viaje.

Si la causa de fuerza mayor no imputable a la empresa generase la imposibilidad del bus en su desplazamiento, la empresa ofrecerá las siguientes soluciones:

1. Gestionará dentro de la disponibilidad de unidades y de manera inmediata el reemplazo del bus o el transporte del pasajero en el siguiente bus que cumpla el mismo tramo, siempre y cuando, este tenga capacidad de transporte. Esto no tendrá ningún costo para el pasajero.
2. Transportar al pasajero en otra empresa de buses interurbanos que pueda completar el tramo no servido. Esto no tendrá ningún costo para el pasajero.
3. En todo momento el pasajero podrá dar por terminado el viaje con Pullman Tur y solicitar el reembolso del tramo no servido, el cual corresponderá a un valor proporcional del servicio contratado. Este reembolso del tramo no servido, deberá ser canalizado por el pasajero al departamento de atención al cliente por vía remota a través de mensajería *Whatsapp* al teléfono +56 9 33912361 o al correo serviciocliente2@busespullmantur.cl, quienes activarán el procedimiento de devolución y tendrán un plazo máximo de reembolso de 48 horas hábiles a los datos aportados por el pasajero al momento de la compra del pasaje. Si el pasajero optase por esta solución y se dará por terminado el viaje con la empresa, por lo que Buses Pullman Tur no tendrá ninguna responsabilidad legal alguna con dicho pasajero.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 6 de 12

PTUR-PROC-004

4. Para aquellos clientes que tengan pasaje comprado en tramo intermedio de la ruta del bus, el departamento de atención al cliente se contactará con el pasajero a los datos de contacto que hayan sido entregados y registrados al momento de la compra del boleto electrónico o físico para dar aviso de las alternativas de transporte mencionadas en los puntos 1, 2 y del reembolso en el punto 3 de este protocolo. Si el pasajero de ruta intermedia solicitase el reembolso del dinero a través de mensajería *Whatsapp* al teléfono +56 9 33912361 o al correo serviciocliente2@busespullmantur.cl, la empresa gestionará el procedimiento de devolución del 100% de su pasaje a través del departamento de atención al cliente en un plazo de 48 horas hábiles.
5. En el caso de que los datos de contacto del pasajero de tramo intermedio no hayan sido entregados y registrados, o no exista respuesta por parte del pasajero al intentar genera el contacto para informar del procedimiento, la empresa reservará un asiento (según disponibilidad) en el siguiente bus que cumpla con el mismo recorrido.
6. Si las soluciones propuestas no son de satisfacción del pasajero, se dispondrá de un formulario de reclamos en nuestras oficinas (Anexo 2) o a través del contacto remoto a través del servicio de atención al cliente en horario de atención de Lunes a Domingo desde 08:30 a 13:30hrs y de 20:30 a 23:00hrs a través del canal de *Whatsapp* +56 9 33912361 o correo electrónico serviciocliente2@busespullmantur.cl.

IV. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A RETRASO EN LA SALIDA DEL SERVICIO POR CAUSA IMPUTABLE A LA EMPRESA

Si por causa imputable a la empresa, ya sea por **desperfecto mecánico previsible, problemas derivados de la tripulación u otro motivo** relacionado a la gestión de la empresa y esta deba retrasar el servicio, se ofrecerán las siguientes soluciones:

1. Re-validar pasaje en horario más próximo, siempre y cuando exista capacidad de transporte para el pasajero. Esto no tendrá costo adicional para el pasajero.
2. Re-validar para otra fecha u horario que se encuentre dentro de la oferta de salidas de la empresa. Esto no tendrá costo adicional para el pasajero.
3. Devolución íntegra del valor del pasaje (del 100%), siempre que este haya sido comprado físicamente en dependencias de nuestras oficinas, agencias comisionistas o remoto vía web Pullman Tur o *Whatsapp*. En caso de que la compra haya sido realizada vía portales o servicios de reventa (canales de reventa como chilepasajes, pasajebus, recorrido o cualquier otro), la empresa



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 7 de 12

PTUR-PROC-004

no podrá hacerse responsable directamente, por lo que el pasajero deberá solicitar la devolución por el mismo canal donde fue comprado su pasaje.

4. En caso de que la compra del pasaje haya sido a través de nuestras oficinas o agencias comisionistas, el pasajero deberá acercarse a la misma oficina donde realizó la compra para devolución. En caso de haber sido realizada vía web Pullman Tur o *Whatsapp* de la empresa, el pasajero deberá contactar al departamento de atención al cliente por vía remota a través de mensajería *Whatsapp* al teléfono +56 9 33912361 o al correo serviciocliente2@busespullmantur.cl, quienes activarán el procedimiento de devolución y tendrán un plazo máximo de reembolso de 48 horas hábiles a los datos aportados y registrados por el pasajero al momento de la compra del pasaje. Si el pasajero optase por esta solución, se dará por terminada la relación comercial con Buses Pullman Tur y la empresa no tendrá ninguna responsabilidad legal alguna con dicho pasajero. Para la devolución física en oficinas o agencias comisionistas, el pasajero deberá firmar un anexo de Conformidad de devolución de pasaje (Anexo1).
5. Si las soluciones propuestas no son de satisfacción del pasajero, se dispondrá de un formulario de reclamos en nuestras oficinas (Anexo 2) o a través del contacto remoto a través del servicio de atención al cliente en horario de atención de Lunes a Domingo desde 08:30 a 13:30hrs y de 20:30 a 23:00hrs a través del canal de *Whatsapp* +56 9 33912361 o correo electrónico serviciocliente2@busespullmantur.cl.

V. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A RETRASO EN LA SALIDA DEL SERVICIO POR CAUSA NO IMPUTABLE A LA EMPRESA

Si por causa de fuerza mayor **no imputable** a la empresa derivados de emergencias como catástrofes, accidentes en ruta, desperfectos mecánicos no previsibles u otra condición que escape de la gestión de la empresa y ocurriese la interrupción del servicio, esta no podrá hacerse responsable por dicho evento. Sin embargo, la empresa ofrecerá las siguientes soluciones:

1. Re-validar pasaje en horario más próximo, siempre y cuando exista capacidad de transporte para el pasajero. Esto no tendrá costo adicional para el pasajero.
2. Re-validar para otra fecha u horario que se encuentre dentro de la oferta de salidas de la empresa. Esto no tendrá costo adicional para el pasajero.
3. Devolución íntegra del valor del pasaje (del 100%), siempre que este haya sido comprado físicamente en dependencias de nuestras oficinas, agencias comisionistas o remoto vía web Pullman Tur o *Whatsapp*. En caso de que la



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 8 de 12

PTUR-PROC-004

compra haya sido realizada vía portales o servicios de reventa (canales de reventa como chilepasajes, pasajebus, recorrido o cualquier otro), la empresa no podrá hacerse responsable directamente, por lo que el pasajero deberá solicitar la devolución por el mismo canal donde fue comprado su pasaje.

4. En caso de que la compra del pasaje haya sido a través de nuestras oficinas o agencias comisionistas, el pasajero deberá acercarse a la misma oficina donde realizó la compra para devolución. En caso de haber sido realizada vía web Pullman Tur o *Whatsapp* de la empresa, el pasajero deberá contactar al departamento de atención al cliente por vía remota a través de mensajería *Whatsapp* al teléfono +56 9 33912361 o al correo serviciocliente2@busespullmantur.cl, quienes activarán el procedimiento de devolución y tendrán un plazo máximo de reembolso de 48 horas hábiles a los datos aportados y registrados por el pasajero al momento de la compra del pasaje. Si el pasajero optase por esta solución, se dará por terminada la relación comercial con Buses Pullman Tur y la empresa no tendrá ninguna responsabilidad legal alguna con dicho pasajero. Para la devolución física en oficinas o agencias comisionistas, el pasajero deberá firmar un anexo de Conformidad de devolución de pasaje (Anexo1).
5. Si las soluciones propuestas no son de satisfacción del pasajero, se dispondrá de un formulario de reclamos en nuestras oficinas (Anexo 2) o a través del contacto remoto a través del servicio de atención al cliente en horario de atención de Lunes a Domingo desde 08:30 a 13:30hrs y de 20:30 a 23:00hrs a través del canal de *Whatsapp* +56 9 33912361 o correo electrónico serviciocliente2@busespullmantur.cl.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 9 de 12

PTUR-PROC-004

ANEXO 1: ACUERDO DE CONFORMIDAD DE DEVOLUCIÓN DE PASAJE.

FECHA: ____ del mes ____ del año ____

LUGAR: Ciudad de _____, en agencia _____.

I. DATOS DEL PASAJERO:

- Nombre Completo: _____
- RUT: _____
- Teléfono de Contacto: _____
- Correo Electrónico: _____

II. ANTECEDENTES DEL SERVICIO

- N° de Boleto / Voucher: _____
- Origen del servicio: _____
- Destino del servicio: _____
- Fecha y Hora del servicio original: _____
- Motivo de la devolución: _____

III. TÉRMINOS DEL ACUERDO

Por el presente instrumento, **EL PASAJERO** declara recibir de conformidad la suma de \$ _____ [Monto en Pesos], correspondiente al 100% del valor del pasaje (por causas imputables a la empresa). **Forma de pago:** Efectivo.

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	
		Ejemplar: 1	Página 10 de 12
		PTUR-PROC-004	

IV. DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD Y FINIQUITO

EL PASAJERO declara que, al recibir el monto señalado, queda totalmente satisfecha cualquier acreencia, daño o perjuicio derivado de la prestación del servicio individualizado previamente en la cláusula II.

En consecuencia, el pasajero otorga a **LA EMPRESA** el más amplio, completo y total **FINIQUITO**, declarando que no existen obligaciones pendientes y renunciando expresamente a ejercer cualquier acción legal, administrativa o judicial relacionada con este evento.

V. DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD:

Yo, _____ RUT: _____, declaro haber leído, entendido y aceptado los términos del presente Acuerdo de Conformidad de Devolución de pasaje. Al firmar, manifiesto mi conformidad con la compensación ofrecida y la liberación de responsabilidad de BUSES PULLMAN TUR por el evento mencionado previamente y de acuerdo con la suspensión, interrupción y/o retraso de los servicios proporcionados por BUSES PULLMAN TUR.

*Firma del Pasajero: _____

*Cédula de Identidad N°: _____

*Nombre y Firma del Funcionario de la Empresa: _____

***IMPORTANTE: SE DEBE ADJUNTAR FOTOCOPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL PASAJERO POR AMBOS LADOS.**



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 11 de 12

PTUR-PROC-004

ANEXO 2: FORMULARIO DE RECLAMO

FECHA: ____ del mes ____ del año ____

LUGAR: Ciudad de _____, en agencia _____.

I. DATOS DEL PASAJERO:

- **Nombre Completo:** _____
- **RUT:** _____
- **Teléfono de Contacto:** _____
- **Correo Electrónico:** _____

II. ANTECEDENTES DEL SERVICIO

- **N° de boleto / Voucher:** _____
- **Origen del servicio:** _____
- **Destino del servicio:** _____

III. NATURALEZA DEL RECLAMO (Marque según corresponda)

- ☐ Suspensión o Retraso en la salida.
- ☐ Interrupción del servicio en ruta.
- ☐ Servicio a bordo.
- ☐ Problemas relacionados al bus (aire acondicionado, asiento en mal estado, usb, etc.).
- ☐ Pérdida o daño de equipaje (Requiere Ticket de Equipaje).
- ☐ Otros: _____

IV. DECLARACIÓN JURADA DE LOS HECHOS

Instrucción para el pasajero: Describa de manera objetiva los hechos. Esta descripción será la base de la investigación interna.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 12 de 12

PTUR-PROC-004

Detalle del reclamo:

EL PASAJERO declara expresamente que la descripción anterior contiene la totalidad de los hechos que motivan su disconformidad, no existiendo otros daños o incidentes que reportar en este acto.

V. PROCESO DE RESPUESTA

La empresa se compromete a realizar una investigación interna y entregar una respuesta formal en un plazo máximo de **10 días hábiles**. El pasajero acepta que el presente documento es una **Constancia de Recepción** y no constituye una aceptación de responsabilidad por parte de la empresa.

6. FIRMAS Y CONSENTIMIENTO

Al firmar, el pasajero autoriza el tratamiento de sus datos personales para fines exclusivos de la gestión de este reclamo (Ley 19.628).

**NOMBRE Y FIRMA
PSAJERO**

**NOMBRE Y FIRMA
TRABAJADOR QUE
RECEPCIONA**