



Condiciones de uso



Planea tu viaje



Retracto

Estimado usuario, de conformidad con el **artículo 47** de la **ley 1480** de 2011, Estatuto del **Consumidor**, usted tiene derecho a solicitar el retracto del pago de la compra de su recarga **digital**.

El **derecho de retracto** se prevé en la **ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor) como; "Se entenderá pactado el derecho de retracto, en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado." **Recaudo Bogotá S.A.S.** Les indica a los usuarios del sistema que este derecho de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del estatuto, solo puede ejercerse cuando: el usuario lo solicite en el término previsto, siga el procedimiento descrito a continuación y **NO** haya activado la recarga en la **Tarjeta tullave** aún.

¿Qué debe hacer para retractarse?

El usuario podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días siguientes a realizar el pago de la recarga digital de unidades de transporte; para tal efecto debe comunicarse a nuestra línea de atención **(601)4824304**, en donde revisarán su caso y le solicitarán los siguientes documentos:

- ✔ Carta de solicitud, indicando que desea el retracto de la carga digital, indicando el número y tipo de cuenta, esta debe ir firmada. Fotocopia del documento de identidad.
- ✔ Certificación bancaria de la cuenta a la cual desee realizar el retracto. Si usted no es el titular de la cuenta puede presentar una autorización para un tercero.
- ✔ Comprobante PSE de su recarga digital.

Señor usuario, recuerde que para generar el proceso de retracto, la recarga digital pagada, no puede haber sido activada en la tarjeta tullave.

Recaudo Bogotá S.A.S. deberá **devolverle** en dinero al usuario todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o **retenciones** por concepto alguno, dentro de los treinta **(30)** días calendario desde el momento en que ejerció en debida forma el **derecho**.

Nuestros datos de contacto: Línea de atención **(601) 4824304** (disponible de lunes a domingo desde las **5:00 am** hasta las **11:00 pm**) y correo electrónico **servicio-tullaveplus@emtelco.com.co**

tullaveplus.gov.co

maas





Reversión

Estimado usuario, de conformidad con el **artículo 51 de la ley 1480** de 2011, Estatuto del **Consumidor**, usted tiene derecho a solicitar la reversión del pago de la compra de su recarga digital.

El derecho de **reversión del pago** se prevé en la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) así: “Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como **Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual**, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado **no** corresponda a lo solicitado o sea **defectuoso**.”.

¿Qué debe hacer para reversar el pago?

Dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que el usuario tuvo noticia de la operación del pago de la **carga digital** de unidades de transporte fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el usuario deberá presentar **queja** ante Recaudo Bogotá, y notificar de la **reclamación** al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a **reversar la transacción** al usuario.

Se entienden por participantes en el **proceso de pago**, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades **administradoras** de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros. El usuario tendrá **derecho a reversar** los pagos correspondientes a cualquier servicio u **obligación** de cumplimiento periódico, por **cualquier** motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático **autorizada** previamente por dicho usuario.

Para el efecto, el usuario podrá ejercer la reversión del pago dentro del plazo referido; para lo cual debe comunicarse a nuestra línea de atención (601)4824304, en donde revisarán su caso y le solicitarán los siguientes documentos:

- ✔ Carta de solicitud, indicando que desea el reverso de la carga digital, indicando el número y tipo de cuenta, esta debe ir firmada. Fotocopia del documento de identidad.
- ✔ Certificación bancaria de la cuenta a la cual desee realizar el reverso. Si usted no es el titular de la cuenta puede presentar una autorización para un tercero.
- ✔ Comprobante PSE.

Una vez presentada en debida forma la **solicitud** de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago **dispondrán** de un término de treinta **(30) días hábiles** para hacer efectiva la **reversión**.

Nuestros datos de contacto: Línea de atención **(601) 4824304** (disponible de lunes a domingo desde las **5:00 am** hasta las **11:00pm**) y correo electrónico **servicio-tullaveplus@emtelco.com.co**

