



Derechos y Deberes durante la emergencia sanitaria del COVID-19



Usa el tapabocas en el transporte público.



Lava tus manos con frecuencia.



Mantén una distancia mínima de 1.5M con otras personas.

Derechos



1. A ser informado: sobre los casos en los que es permitido transportarse durante el aislamiento preventivo obligatorio. Contarás con mecanismos para realizar reservaciones, compras de tiquetes, así como información de operación de las terminales de transporte terrestre.



2. A ser transportado: que se te preste el servicio público de transporte cuando te encuentres en las excepciones del Decreto 593 de 2020.



3. A ser asistido en la terminal: si vas a viajar y padeces una condición médica especial, te encuentras en condición de discapacidad o eres un menor de edad, podrás ingresar con un acompañante.



4. Al reembolso: como usuario del sector aéreo o terrestre podrás solicitar el desistimiento o retracto recibiendo la devolución en servicios prestados por el transportador durante el periodo de la emergencia y hasta por un año más.

Deberes



1. A informarte: sobre las restricciones para viajar y las acreditaciones e identificaciones que debes portar al momento de llevar a cabo un desplazamiento.



2. A planear el viaje: solicita el servicio con anticipación, infórmate a través de los canales de comunicación establecidos por cada terminal de transporte, bien sea líneas telefónicas u otros medios alternativos que se habiliten como la página web o el correo electrónico.



3. A cumplir normas de salubridad: adopta el uso del tapabocas, porta gel antibacterial, guantes y agua para hidratarte. Recuerda lavarte las manos constantemente.



4. A informar tu estado de salud: abstente de viajar si presentas síntomas de afecciones respiratorias a menos que requieras desplazarte para llegar a tú prestador de servicios de salud. Deberás informarle a la empresa de transporte sobre tu estado de manera inmediata.

#PrevencionyAcción

Para mayor información:

- Consulta el Decreto 593 de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”.

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/decretos-2020/decretos-abril-2020>

- Conocer sobre los canales de atención de las terminales de transporte:

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Abril/Proteccionusuarios_18/CA NALES-DE-ATENCION-TT.pdf



Te invitamos a que te quedes en casa y que conozcas aún más sobre tus derechos y deberes como usuario del servicio de transporte aéreo.

Canales de atención:

Los acompañamos permanentemente y tenemos a su disposición los siguientes canales:

- Página web y chat virtual: <https://www.supertransporte.gov.co>
- Call center: 018000 915 615.
- Línea directa: #767 Opción 3.

Consulta nuestras redes sociales para información relevante:

- Supertransporte
- @supertransporte
- Supertransporte
- supertransporte_oficial

