

CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CARRETERA

En este contrato las expresiones: "COFLONORTE LTDA", significan la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES FLOTA NORTE LIMITADA, empresa de transporte terrestre constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, domiciliada en la ciudad de SOGAMOSO: "Pasajero" indica la persona que es o va a ser transportada en virtud de este contrato; "Pasaje" o tiquete es el documento emitido por o en nombre de COFLONORTE LTDA en el que consta la identificación del pasajero, los lugares de origen y destino entendiéndose siempre que se trata de los terminales correspondientes a las ciudades que se indican como puntos de origen y destino. El presente contrato se rige por la normatividad que regula la materia esto es la Ley 796 de 2002 y demás normas concordantes; así como las normas señaladas en el Código de Comercio (Art. 1000 – 1007) y por las cláusulas que posteriormente se mencionarán, las cuales se entienden como aceptadas por el pasajero al recibir y hacer uso del pasaje o por el simple hecho de ser transportado por COFLONORTE LTDA se declara conforme con los términos del presente contrato. La no aplicación o invalidez de algunas de las cláusulas no afecta la validez del resto del contrato. Cualquier indicación que aparezca en el pasaje hecha por el pasajero o por terceros y que tienda a cambiar, modificar o suspender de algún modo las cláusulas que aquí aparecen carecerán de validez.

CLAUSULA PRIMERA. OBJETO: COFLONORTE LTDA se compromete a transportar al pasajero y su equipaje en un tiempo razonable, no fijado sin embargo un tiempo determinado ni para el comienzo ni para la duración del transporte.

CLAUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PASAJERO:

A) A cumplir los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa. Entre ellas dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional en cuanto a los Protocolos de Bioseguridad a seguir durante el transporte de pasajeros en el servicio público.

B) A presentarse en el sitio establecido para el viaje del vehículo, una hora antes de la indicada en el tiquete como "hora de salida".

C) En caso de desistir de viajar el pasajero debe dar aviso personalmente con mínimo una (1) hora de anticipación y tendrá derecho a la REPROGRAMACIÓN DEL VIAJE, o el cambio de horario una única vez dentro de la misma modalidad; la retractación del viaje posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tiquete o la ausencia del pasajero en el lugar del despacho pactado, lo excluirá del DERECHO A DEVOLUCIÓN MONETARIA, así mismo, PERDERÁ EL DERECHO A REPROGRAMAR O DEJAR ABIERTO EL TIQUETE y se dará por extinta la obligación de COFLONORTE LTDA para con el pasajero, de acuerdo con lo estipulado en el Art. 1002 del [C.CO.](#)

PARAGRAFO PRIMERO: Las devoluciones y/o modificaciones de tiquetes comprados a través de las plataformas digitales autorizadas por COFLONORTE LTDA podrán ser realizadas por medio de correo electrónico toda vez que la solicitud se efectúe desde la misma dirección de correo relacionada en la compra.

PARÁGRAFO SEGUNDO: en caso de solicitar modificación en el recorrido de un ticket, la posible variación de precio deberá ser asumida por el cliente, entendiéndose con esto, cuando el valor de la nueva ruta sea mayor a la original el pasajero deberá cancelar el excedente correspondiente y en caso de que el precio de la nueva ruta sea menor a la original, la diferencia se retendrá como indemnización.

- **PARÁGRAFO TERCERO:** Cuando el pasajero adquiera su ticket "abierto" o cuando desee cambiar su itinerario, deberá someterse al ajuste tarifario correspondiente al momento de realizar su viaje. Las tarifas la podrán consultar en nuestra página web.
- **PARÁGRAFO CUARTO:** En caso de haber transcurrido un (01) año de la expedición del pasaje o ticket de viaje y el pasajero no hizo uso del mismo, ni informó su desistimiento de viajar, COFLONORTE LTDA dará por extinguida la obligación y el pasajero perderá el 100% del valor pagado a título de indemnización.

PARÁGRAFO QUINTO: El ticket de viaje es personal e intransferible; es decir, no se permite ser transferido a terceros, ni compartido con personas diferentes al titular del mismo.

D) A no viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez o bajo influjo de sustancias estupefacientes, alucinógenas o en notorio estado de desaseo.

E) El pasajero no podrá llevar consigo o en su equipaje armas, municiones, materias explosivas, inflamables o corrosivas, drogas alucinógenas o estupefacientes, radioactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, mercancía de contrabando, metales preciosos, títulos valores o cualquier otro objeto o cosa de prohibido comercio o restringida circulación en el país, ni objetos cuya tenencia implique la configuración de un delito. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a COFLONORTE LTDA, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo.

F) Al pasajero le queda prohibido transportar fauna silvestre, exótica, cualquier animal en vía de extinción o los que se encuentran señalados en la Ley 611 de 2000, sin los debidos permisos dados por las autoridades correspondientes. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a la empresa, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo.

G) El pasajero no podrá fumar ni consumir bebidas alcohólicas mientras se encuentre dentro del vehículo. En caso de hacerlo, la empresa dejará de prestar el servicio de transporte y el pasajero no tendrá derecho al reintegro del dinero o a un nuevo viaje con el mismo ticket.

H) Todo pasajero que viaje con un menor de edad, debe adquirir un ticket o pasaje para el menor quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños de brazos.

I) El pasajero que desee transportar una mascota (perro o gato), deberá informar al momento de comprar su ticket, rigiéndose por las restricciones y políticas establecidas por la empresa COFLONORTE LTDA. **PARÁGRAFO:** La empresa no cobrará por este servicio.

K) Todo pasajero que viaje en los puestos de adelante deberán usar el cinturón de seguridad durante todo el recorrido.

CLAUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE COFLONORTE LTDA:

A) Transportar al pasajero y su equipaje en un tiempo razonable sin establecer un tiempo determinado. **PARAGRAFO:** Salvo restricciones consagradas en el presente contrato y las establecidas en la legislación colombiana.

B) A REPROGRAMAR el recorrido siempre y cuando el usuario cumpla con lo estipulado de acuerdo con la CLAUSULA SEGUNGA NUMERAL A) del presente instrumento.

CLAUSULA CUARTA. RESPECTO DEL PASAJERO:

A) Los menores de catorce (14) años deben viajar acompañados de un adulto. Los niños de catorce (14) años y menores de dieciocho (18) años podrán viajar solos con autorización de uno de sus padres o su tutor legal, quienes deberán suscribir el correspondiente permiso, portar el Registro Civil de Nacimiento del menor y el documento de identidad correspondiente.

B) Adquirir un tiquete o pasaje cuando viaje con un menor de edad quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños de brazos.

C) Los pasajeros que viajen con niños menores de diez (10) años no podrán viajar en los primeros puestos del vehículo.

D) El pasajero podrá transportar mascotas (perros y gatos) siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables (Art. 87 Ley 769), y las políticas y disposiciones de la empresa COFLONORTE LTDA, las cuales se pueden encontrar en la página web.

PARAGRAFO PRIMERO. El pasajero deberá informar previamente si va a transportar animales domésticos a fin de conocer las restricciones y prohibiciones establecidas por la empresa.

PARAGRAFO SEGUNDO. El pasajero deberá transportar su mascota en un guacal que cuente con las necesidades propias del mismo, en cuanto tamaño, raza y peso.

PARAGRAFO TERCERO. El pasajero deberá portar todos los documentos de identificación propia y de los menores de edad que lo acompañen en su viaje a fin de presentarlos ante las autoridades competentes.

CLAUSULA QUINTA: RESPECTO DEL EQUIPAJE:

A) El pasajero tendrá derecho a transportar por el valor de su tiquete y sin recargo hasta 10 kilos de equipaje; de este peso en adelante pagará excedente por cada kilo, de conformidad con las tarifas establecidas por la empresa. COFLONORTE LTDA, no responderá por equipajes que lleven dinero, títulos valores, joyas, artículos de lujo, documentos confidenciales, escrituras, documentos que contengan o representen propiedad intelectual o cualquier otra mercancía distinta de prendas de vestir y artículos de aseo personal, tampoco se hará responsable del equipaje de mano pues este será de exclusiva responsabilidad del pasajero. Por ningún motivo, la empresa, el propietario del vehículo o el conductor responderán por objetos que sean olvidados dentro del bus.

B) Para todos los efectos deberán ser transportados como equipaje de mano los siguientes elementos: dinero, títulos valores, celulares, computadores, filmadoras, cámaras fotográficas, Tablet, audífonos, iPad, reproductores de multimedia, juegos electrónicos y demás equipos electrónicos o cualquier objeto valioso o distinto a prendas de vestir y artículos de aseo personal.

C) La empresa solamente responderá por los equipajes, cuando estos hayan sido entregados al conductor del bus o a quien el delegue para cumplir esta función y este a su vez le entregue al pasajero el ficho numerado cuyo número debe ser igual al del ficho adherido al equipaje. Sin la presentación del ficho numerado no se le entregará el equipaje hasta cuando el pasajero compruebe que dicho equipaje le pertenece y se realice el debido proceso por la empresa.

D) El equipaje registrado y transportado de conformidad con el presente contrato se entregará en el lugar de destino contra la presentación y entrega de los fichos. Pasadas veinticuatro (24) horas del arribo del equipaje al lugar de destino sin que haya sido declarado, COFLONORTE LTDA no será responsable por pérdida o avería.

E) Cuando un equipaje se extravié estando bajo la custodia de la empresa, ésta reconocerá a su propietario una indemnización por valor de \$100.000 moneda corriente, previa entrega de soportes.

PARÁGRAFO: Si el equipaje que porta el pasajero no cumple con las características y especificaciones de equipaje aquí descrito, se considerará como carga y deberá ser remesado por el pasajero en el momento del abordaje.

CLAUSULA SEXTA: RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DEL TRANSPORTADOR.

COFLONORTE LTDA, el propietario del vehículo, el (los) conductores y demás funcionarios de la empresa, responderán o serán exonerados de acuerdo a lo normado por el Artículo 1003 del Código de Comercio y demás normas aplicables.

CLAUSULA SEPTIMA: DERECHOS LEGALES DEL PASAJERO. El pasajero tendrá derecho a acudir a las normas que regulan el transporte de personas, según la normatividad colombiana. Igualmente, podrá comunicarse a través de la línea cómo conduzco Numeral 767 Opción 3 de la Superintendencia de Puertos y Transporte e informar a la empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda eventualidad que observe durante el viaje a la línea gratuita 018000114164, celular servicio al cliente número 3208643734, 038-7725815, correo electrónico

servicioalcliente@coflonorte.com o en la página web <https://test.coflonorte.com/>