



Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7



CONDICIONES DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS SERVICIO ONLINE

CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO:

Las condiciones y características de servicio definidas (Ruta, hora de salida, valor, tipo de vehículo y cualquier otra que solicite el usuario o esté en el contrato de transporte) ofertados por **COFLONORTE LTDA.** serán divulgadas a los usuarios a través de los distintos canales de comunicación autorizados.

El usuario deberá presentarse en la Agencia Comercial de **COFLONORTE LTDA.** ubicada dentro de la Terminal de Transporte de Pasajeros que corresponda, con (30) min de anticipación a la hora de viaje programada.

El usuario debe tener en cuenta que, si no se presenta en los horarios estipulados, generara cambio de vehículo y por lo tanto cambio de número de puesto, de acuerdo con la disponibilidad.

El ticket de Viaje Original es el único documento válido para poder abordar el vehículo y así mismo acceder al Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros ofertado por **COFLONORTE LTDA.** Solo podrán abordar los vehículos los usuarios registrados en el Ticket de Viaje El usuario deberá abordar el vehículo y ocupar el puesto registrado en el Ticket de Viaje.

Para validar su ticket deberá presentar su documento de identidad en la taquilla correspondiente.

- **RESERVAS**

Las reservas efectuadas por parte de los usuarios mediante el aplicativo web y/o aplicativo móvil con la plataforma de ventas on-line, permanecerán activas durante una (02) hora contada a partir de la realización de esta para su confirmación y/o ejecución del pago.

Las compras podrán realizarlas vía telefónica o WhatsApp a los siguientes números y canales de comunicación: **Llamadas 317 300 1000** y **WhatsApp 322 252 6992.**

Si durante los tiempos mencionados anteriormente, el usuario no realiza el pago o confirmación, dicha reserva será levantada y se dejará nuevamente disponible para la venta.

- **RETRACTACIÓN DE COMPRA**

En caso de que el usuario desista de efectuar su viaje tendrá la posibilidad de:



Línea amiga: 322 252 6992 **Expresos y Turismo:** 311 462 1199 **Instituto Coflonorte:** 310 866 9139 **Cargas :** 310 320 7682
Bogotá Salitre: 314 442 0757 **Bogotá Norte:** 310 207 5062 **Briceño:** 310 810 6625 **Tunja:** 322 905 9979
Paipa: 310 764 9373 **Duitama:** 310 764 9374 **Sogamoso:** 310 7649376 **Aguazul:** 312 457 9775 **Yopal:** 310 561 8966





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7



- Realizar cambio de Fecha y Hora de viaje (Únicamente válido para el mismo Origen-Destino adquirido inicialmente o viceversa), lo cual podrá hacer durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de Compra.
- Realizar solicitud de cambio de pasajero (Deberá adjuntar junto con la solicitud, copia de cédula de las dos personas, comprobante de pago y Tiquete de viaje Original).

NOTA: En caso de que el usuario No manifieste las necesidades mencionadas anteriormente con 1 hora de anticipación a la hora programada para el viaje no tendrá la posibilidad de utilizar el tiquete en los 2 casos descritos de acuerdo con lo enunciado en el artículo 1002 del código del comercio.

DEVOLUCIÓN DE DINERO:

Para el caso puntual de la solicitud de devolución del dinero, el usuario deberá realizar la solicitud donde sea declarada la justificación a dicha petición, con mínimo una (01) hora de anticipación a la Fecha y Hora de viaje registrados en el tiquete o comprobante de transacción directamente por los siguientes canales:

1. Canales de comunicación de la plataforma de atención al cliente. ventas On-line donde realizó la compra.
2. Vía telefónica a los números de atención al cliente: número **317 300 1000**.
3. Vía WhatsApp al número de atención al cliente: **322 252 6992**.
4. Vía correo electrónico servicioalcliente@coflonorte.com.

COFLONORTE LTDA. y/o las diferentes empresas aliadas que prestan el servicio de venta On-line realizarán el desembolso correspondiente a la devolución del valor pagado descontando los costos referentes al Gravamen de los Movimientos Financieros correspondientes a la transacción realizada, dentro de ocho (8) días hábiles contados a partir de la aprobación de dicha solicitud.

NOTA: En caso de no manifestar por parte del usuario la voluntad de continuar con el contrato de transporte durante el término arriba mencionado, no habrá lugar a la Retracción de la Compra.

CAPACIDAD DE EQUIPAJE

El pasajero tendrá derecho a transportar hasta 20 Kilogramos de equipaje sin costo adicional.

El pasajero deberá declarar el valor del equipaje de bodega al momento de la compra del tiquete, en caso de pérdida o daño la empresa responderá por el valor declarado, de acuerdo con los artículos 994 y 1003 del Código de Comercio, siempre y cuando se allegue la prueba fehaciente y valor objetivo del equipaje o mercancía en concordancia de lo que establece el artículo 1031 del Código de Comercio, teniendo presente la aplicación de los criterios de ausencia de responsabilidad establecidos por la ley.



Línea amiga: 322 252 6992 **Expresos y Turismo:** 311 462 1199 **Instituto Coflonorte:** 310 866 9139 **Cargas :** 310 320 7682
Bogotá Salitre: 314 442 0757 **Bogotá Norte:** 310 207 5062 **Briceño:** 310 810 6625 **Tunja:** 322 905 9979
Paipa: 310 764 9373 **Duitama:** 310 764 9374 **Sogamoso:** 310 7649376 **Aguazul:** 312 457 9775 **Yopal:** 310 561 8966





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7



Todo pasajero debe exigir la "FICHA DE EQUIPAJE" en el momento de su entrega al transportador, con el fin de identificar plenamente el equipaje de cada usuario y evitar pérdida. El equipaje de mano será exclusiva responsabilidad de pasajero, por ningún motivo se responderá por objetos que sean olvidados dentro del bus.

TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

Todo menor de edad, de 3 años en adelante, deberá pagar su respectivo Tiquete de viaje y ocupar puesto. Los menores de diez (10) años deben viajar acompañados de un adulto responsable, presentando los documentos de identidad del menor.

Los niños mayores de diez (10) años y menores de 18 años podrán viajar solos con autorización de uno de sus padres o adulto responsable, quienes deberán suscribir el correspondiente permiso y portar el Registro Civil de Nacimiento del menor o el documento de identidad correspondiente, así mismo, diligenciar el formato de transporte de menores que suministra la empresa, junto con la copia de cédula del padre o acudiente.

<https://coflonorte.com.co/condiciones-de-transporte/>

TRANSPORTE DE MASCOTAS

El usuario tendrá la posibilidad de Transportar su mascota teniendo en cuenta las políticas establecidas por **COFLONORTE LTDA.** descritas a continuación:

- El usuario deberá solicitar e informar el transporte de su mascota al auxiliar de ventas que corresponda (Si Aplica) y/o consultar las condiciones de transporte de mascotas establecidas dentro de la plataforma On-line previo a la compra del tiquete de viaje ya que solo será permitido el transporte de una (01) mascota por vehículo.
- Únicamente podrán ser transportados: **Animales Domésticos** (Pertencen a especies que viven ordinariamente bajo la dependencia de las personas); **Animales de Asistencia** (Acreditan como ayudas vivas para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad (física o psíquica) y/o **Animales de Apoyo Emocional** (son necesarios para el bienestar emocional de un pasajero, cuya limitación esté relacionada con la salud mental)

NOTA: Para el transporte de **Animales de Asistencia y Animales de Soporte Emocional** el usuario deberá acreditar que sus mascotas han sido adiestradas en centros homologados por la Asociación Colombiana de Zoo terapia, o autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), adicionalmente deberán portar arnés y un chaleco distintivo que lo identifique. Si la limitación de la persona que acompaña el animal no es evidente, deberá acreditar la necesidad de este con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso.



Línea amiga: 322 252 6992 **Expresos y Turismo:** 311 462 1199 **Instituto Coflonorte:** 310 866 9139 **Cargas :** 310 320 7682
Bogotá Salitre: 314 442 0757 **Bogotá Norte:** 310 207 5062 **Briceño:** 310 810 6625 **Tunja:** 322 905 9979
Paipa: 310 764 9373 **Duitama:** 310 764 9374 **Sogamoso:** 310 7649376 **Aguazul:** 312 457 9775 **Yopal:** 310 561 8966





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7



- Estará Totalmente Prohibido el Transporte de **Animales bravíos o salvajes** (Aquellos que viven naturalmente, libres e independientes de las personas) así como el transporte de **Animales Domesticados** (Aquellos que, siendo salvajes por naturaleza, se han acostumbrado a la domesticidad y tienen cierta dependencia frente a las personas).
- La mascota deberá ser transportada garantizando las condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, en caso de guacal viajará de tal forma que le permita permanecer parado en su posición normal, girar a su alrededor y acostarse con toda facilidad de manera natural.
- El usuario deberá portar con los elementos de seguridad adecuados para el transporte de su mascota tales como guacal y/o bozal; adicionalmente será obligatorio el porte y presentación de los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.
- Solo se permitirá el transporte de una (01) mascota por pasajero, así como una (01) mascota por vehículo.
- En caso de transportar la mascota en el guacal del vehículo el usuario deberá diligenciar el formulario de **CONSENTIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS** suministrado por la empresa y presentarlo al conductor al momento de abordar el vehículo <https://coflonorte.com.co/condiciones-de-transporte/>
- En el evento al caso que se ocasionen daños al vehículo o equipaje de usuarios y sea atribuible al transporte del animal se registrará por lo establecido en el código del comercio y código civil en materia de responsabilidad.

Vehículo Tipo Bus:

Podrá transportar en cabina mascotas con un tamaño inferior a 20 cm (desde el suelo hasta el lomo) en guacal de tela o rígidos, garantizando las condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad mencionadas anteriormente sin costo adicional, el aseo será responsabilidad del usuario que transporte la mascota.

Las mascotas con un tamaño superior a 20 cm (desde el suelo hasta el lomo) podrán ser transportadas en la bodega del vehículo, haciendo uso adecuado del guacal con medidas máximas permitidas de (81x60x61,5h cm) para mascotas entre 15 a 40 kg de peso, en dado caso que el vehículo no cuente con este servicio o se presente otra contingencia la mascota podrá viajar al interior del vehículo haciendo uso de los asientos ubicado en la última fila (con forros señalizados para transporte de mascotas) cancelando el valor del puesto contiguo con el ánimo de no incomodar a los demás viajeros.



Línea amiga: 322 252 6992 **Expresos y Turismo:** 311 462 1199 **Instituto Coflonorte:** 310 866 9139 **Cargas :** 310 320 7682
Bogotá Salitre: 314 442 0757 **Bogotá Norte:** 310 207 5062 **Briceño:** 310 810 6625 **Tunja:** 322 905 9979
Paipa: 310 764 9373 **Duitama:** 310 764 9374 **Sogamoso:** 310 7649376 **Aguazul:** 312 457 9775 **Yopal:** 310 561 8966





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7



Vehículo Tipo Microbús: podrán ser transportadas mascotas con un tamaño inferior a 20 cm (desde el suelo hasta el lomo) haciendo uso adecuado del guacal durante la totalidad del recorrido.

NOTA: No se permitirá que al interior del vehículo viajen razas catalogadas como agresivas, considerando el riesgo que pueden representar para la seguridad de los demás usuarios. Se incluyen las siguientes razas: Pit Bull Terrier, American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, American Pit Bull Terrier, Presa Canario, Rottweiler y Tosa Japonés entre otras.

Únicamente aplicarla para viajes de menores de ocho (8) horas.



Línea amiga: 322 252 6992 Expresos y Turismo: 311 462 1199 Instituto Coflonorte: 310 866 9139 Cargas : 310 320 7682
Bogotá Salitre: 314 442 0757 Bogotá Norte: 310 207 5062 Briceño: 310 810 6625 Tunja: 322 905 9979
Paipa: 310 764 9373 Duitama: 310 764 9374 Sogamoso: 310 7649376 Aguazul: 312 457 9775 Yopal: 310 561 8966

