

## CONTRATO DE TRANSPORTE

El transporte de PASAJEROS terrestre por carretera y equipaje se encuentra sujeto a los términos y condiciones del presente contrato de transporte, así como también a los términos y condiciones que se encuentren impresos en los pasajes físicos o electrónicos, en la página web y los publicados en el itinerario de la EMPRESA. Al comprar un tiquete o aceptar el transporte, el PASAJERO acepta incondicional e irrevocablemente dichos términos y condiciones.

La EMPRESA se compromete a transportar al PASAJERO y su equipaje en la fecha, hora, origen y destino indicado según nivel de servicio, despacho y ruta anotada, siempre y cuando lo permitan los medios y condiciones normales, y el PASAJERO se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la EMPRESA y por la normatividad del transporte (Ley 769 de 2002 y Código de Comercio). El transporte de PASAJEROS y equipaje se encuentra sujeto a los términos y condiciones del presente contrato, así como también a los términos y condiciones que se encuentren impresos en los pasajes físicos o electrónicos, en la página web y los publicados en itinerario y taquilla correspondiente. Al comprar un pasaje o aceptar el transporte, el usuario acepta incondicional e irrevocablemente dichos términos y condiciones.

### I. DEFINICIONES.

Los términos que se utilizan en mayúscula en el presente Contrato de Transporte tendrán el significado que se les asigna a continuación:

- 1.1. EMPRESA TRANSPORTE: EMPRESA de Servicio Público de Transporte de PASAJEROS por Carretera.
- 1.2. SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE: Autoridad a cargo, entre otras funciones, de la regulación, control y vigilancia, o la entidad que en el futuro haga sus veces.
- 1.3. PASAJE o TIQUETE: Significa "pasaje de PASAJERO y recibo de equipaje". Documento emitido por o en nombre de la EMPRESA de transporte que habilita al PASAJERO a realizar el viaje o los viajes o recorridos especificados en el mismo, bajo los términos y condiciones de este contrato, y los indicados en el mismo, y sujeto a las condiciones de la tarifa aplicable. Esta definición incluye los cupones de viaje, y los PASAJES ELECTRÓNICOS
- 1.4. PASAJE ELECTRÓNICO: Documento emitido a través de un medio electrónico por la EMPRESA, que habilita al PASAJERO a realizar el o los viajes o recorridos especificados en el mismo, bajo las condiciones de este contrato, y las contenidas en el mismo. La información electrónica del PASAJE ELECTRÓNICO se encuentra grabada en el sistema de reservas de la EMPRESA.
- 1.5. CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS: Causas ajenas a la EMPRESA que imposibilitan que el viaje o recorrido se efectúe o que retrasen su salida o llegada. Entre otros reconocidos como fuerza mayor o caso fortuito por la ley y/o la jurisprudencia, hechos de terceros, huelgas, insurrección civil, guerras, factores políticos, fallas en los vehículos o en los equipos de soporte que no correspondan al mantenimiento programado o rutinario, control de tráfico terrestre, incapacidad de obtener combustible para dicho viaje, factores climáticos o cierre de terminales de salida o de llegada, cierres ordenados por el Gobierno Nacional por estados de emergencia sanitaria y/o económica.
- 1.6. EQUIPAJE: Significa todos los artículos y bienes de uso del PASAJERO que son transportados por la

EMPRESA, previa solicitud del mismo. El transporte de EQUIPAJE se efectúa con base en la limitación de responsabilidad y condiciones estipuladas por la EMPRESA en el presente contrato.

1.7. EQUIPAJE DE MANO: Se entiende como EQUIPAJE DE MANO u objetos de mano, aquellos elementos transportados por el PASAJERO que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos, según sea aplicable de conformidad con las instrucciones impartidas por la EMPRESA. La EMPRESA se reserva el derecho de impedir el transporte de EQUIPAJE DE MANO en cualquier momento y solicitar que el mismo se convierta en EQUIPAJE REGISTRADO.

1.8. EQUIPAJE REGISTRADO: Es el EQUIPAJE que el PASAJERO no lleva consigo durante el viaje, y que ha sido entregado a la EMPRESA para su transporte en los compartimientos de carga del vehículo. La EMPRESA emitirá al PASAJERO una etiqueta de equipaje registrado o ficha de equipaje, que debe ser reclamada por el usuario al conductor del vehículo.

1.9. ETIQUETA DE EQUIPAJE: La EMPRESA deberá entregar al PASAJERO, como constancia de recibo del EQUIPAJE REGISTRADO para bodega, una ficha reutilizable la cual debe ser guardada y custodiada por el pasajero y debe ser presentada para la reclamación de su equipaje.

La entrega del EQUIPAJE se hará contra presentación de la ficha reutilizable. La falta de tal presentación da derecho a la EMPRESA de verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique.

1.10. MERCANCÍAS PELIGROSAS: Por MERCANCÍAS PELIGROSAS se entienden todos aquellos artículos o sustancias, capaces de poseer un riesgo significativo a la salud o la seguridad cuando son transportados por vía aérea. En tal sentido, son consideradas mercancías peligrosas elementos explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos etc., entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustible, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Así mismo, cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo esté prohibido por cualquier autoridad competente o por la EMPRESA. El PASAJERO deberá abstenerse de transportar cualquier clase de mercancía clasificada como peligrosa de conformidad con la definición precitada y la normatividad aplicable.

1.11. PASAJE PARA ABORDAR: Es el documento emitido por la EMPRESA con el nombre del PASAJERO, número de viaje o recorrido y fecha, Terminal de salida y llegada, que permite abordar un vehículo.

1.12. PASAJERO: Cualquier persona, excepto del conductor o personal de la EMPRESA, que es transportada por la EMPRESA en un vehículo, en virtud de este contrato de transporte y que, directa o indirectamente, ha adquirido un PASAJE.

1.13. REEMBOLSO: Por reembolso deberá entenderse la devolución, total o parcial, de la suma de dinero pagada por el PASAJERO, por el PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO.

1.14. RESERVA: Separación de un cupo en uno o más viajes o recorridos determinados con fechas y rutas específicas.

1.15. EMPRESA: La EMPRESA de Servicio Público de Transporte de PASAJEROS por Carretera habilitada por el Ministerio de Transporte.

## **II. APLICACIÓN.**

Los términos y condiciones establecidos en este Contrato de Transporte regirán para todos los servicios proporcionados por la EMPRESA y para la aplicación de todas las tarifas, tasas y cargos publicados por ésta. Los términos y condiciones aplicables al PASAJERO son aquellos en vigor a partir de la fecha en que éste último empiece su viaje en un itinerario específico. Ningún agente, servidor o representante de la EMPRESA tiene autoridad de cambiar, renunciar o suspender la aplicación de las estipulaciones del presente contrato, y cualquier declaración en tal sentido carece de validez.

Medio y modo de Transporte: Servicio Público de Transporte Terrestre de PASAJEROS por Carretera en vehículos homologados por el Ministerio de Transporte.

El PASAJERO al aceptar el transporte y los servicios de la EMPRESA, acepta incondicional e irrevocablemente los términos y condiciones del presente Contrato de Transporte y los demás que se encuentren impresos en los PASAJES, y publicados en la página web de la EMPRESA.

Atendiendo la ley aplicable y la costumbre, la EMPRESA se reserva el derecho de modificar las condiciones de transporte notificando dichos cambios a los PASAJEROS a través de su página web, con una antelación de por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a los viajes o recorridos, o a través de cualquier otro medio que permita una eficiente publicación y difusión. La antelación referida no aplicará ante el acaecimiento de CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS, y aquellas que se den entre las veinticuatro (24) horas antes de iniciar el viaje o recorrido.

### **II. DEBERES DE LOS PASAJEROS.**

a) El PASAJERO debe pagar el precio anunciado, en el caso de anunciar dos o más precios en los canales oficiales de la EMPRESA, o en el caso de existir tachaduras o enmendaduras, el usuario deberá pagar el precio más bajo de los que estén indicados, no aplica precios en medios no oficiales de la EMPRESA. El PASAJERO debe presentarse en la agencia o Terminal del lugar de despacho quince (15) minutos antes de la hora indicada en el tiquete o dentro del tiempo indicado por la EMPRESA, para realizar su chequeo. Cuando el PASAJERO no se presente con la antelación debida, la EMPRESA podrá disponer de su cupo. El PASAJERO deberá presentar su documento de identificación y los documentos de viaje cuando lo solicite la EMPRESA o las autoridades policiales, aduaneras o de emigración. Si el PASAJERO no presenta los documentos de identificación exigidos, la EMPRESA rehusará a su embarque. Solo se aceptarán documentos de identificación originales.

b) La EMPRESA no transportará personas en estado de embriaguez, bajo el influjo de estupefacientes, en condiciones insalubres, ni con objetos peligrosos o animales (Art 87 Ley 769).

c) No se admitirá el transporte de armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes, radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país (Art. 131 Ley 769) La violación por parte del PASAJERO o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

d) Los niños mayores de dos (2) años ocupan puesto y deben pagar por el tiquete.

e) Ante el grave comportamiento del PASAJERO el conductor detendrá la marcha y dará aviso a la autoridad policiva (Art 92 Ley 769). El PASAJERO que sea sorprendido fumando será obligado a abandonar el vehículo (Art 132 Ley 769).

- f) El conductor puede recoger o dejar PASAJEROS en los sitios permitidos (Art 91 Ley 769).
- g) La EMPRESA no es responsable por retardos originados por riesgos del transporte art 992CCo.
- h) La EMPRESA no es responsable de la pérdida o avería de objetos que no hayan sido entregados en su custodia, aforados, ni del daño de artículos frágiles, perecederos o previamente averiados, o aquellos causados por su normal transporte ya sea en el equipaje o en piezas a él adheridas, tampoco es responsable del equipaje de mano (Art 1003 No 4 Cco).
- i) La EMPRESA responderá hasta por sesenta mil pesos (\$60.000 m/cte.) únicamente cuando el equipaje haya sido entregado al conductor y este a su vez haya entregado la "ficha de equipaje" cuyo número debe ser igual a la fecha adherida en la valija. En caso de extravío de la ficha de equipaje, el PASAJERO podrá demostrar por cualquier medio que es el propietario, poseedor o tenedor del equipaje para poderlo reclamar. Si el PASAJERO estima el equipaje de mayor valor antes de viajar debe declararlo y revisarlo, previa comprobación por la EMPRESA la cual asegurará el equipaje y cobrará el exceso. La EMPRESA no se hará responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de los cinco (5) días siguientes al fijado para la entrega.
- j) El PASAJERO deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que por justificado requerimiento de la EMPRESA se le solicite ocupar otra. Se considera justificado requerimiento el cambio de vehículo por fuerza mayor o caso fortuito o reasignación de otra clase de vehículo con distribución de sillas diferentes al originalmente ofertado, entendiéndose que han cambiado las condiciones de modo, tiempo y lugar sin que se cause un desequilibrio injustificado.
- k) El PASAJERO deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar con la seguridad del recorrido, contra su propia seguridad o la de las demás personas ocupantes del vehículo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; o de cualquier modo que implique molestias a los demás PASAJEROS.
- l) El PASAJERO debe abstenerse, incluyendo, pero sin limitarse a ello, de: Desabrochar el cinturón de seguridad, levantarse de la silla, sustraer o hacer mal uso de los equipos y elementos dentro del vehículo, obstruir el acceso a las salidas de emergencia con equipaje de mano, fumar dentro del vehículo, asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás PASAJEROS, agredir física o verbalmente a cualesquiera de los PASAJEROS o conductor del vehículo, llevar consigo armas o elementos corto punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma, consumir alimentos o bebidas sin la adecuada disposición de la basura, ingresar en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan, llevar animales o mascotas pequeñas sin guacal, llevar equipaje de mano con objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos sin declararlos a la EMPRESA, ejecutar cualquier acto que innecesariamente imponga demoras en la salida de la terminal.
- m) Deberá observar las condiciones de seguridad impuestas por la EMPRESA y las autoridades, cumplir con los reglamentos de la EMPRESA que hacen parte integral del presente contrato de transporte, así como portar a su cargo todos los elementos de bioseguridad determinados por las autoridades sanitarias. Igualmente debe tomar el vehículo en las terminales de transporte y ascender y descender en las plataformas autorizadas para tal fin; no está permitido el descenso en lugares diferentes a la terminal de transporte destino.

n) Cualquier otro acto o hecho que innecesariamente imponga demoras a la salida del vehículo y obligue a su interrupción o desvío.

o) Si el PASAJERO tiene alguna condición especial tal como: Enfermedad, minoría de edad, embarazo, uso de animales de compañía (lazarillos), entre otras, debe informarla oportunamente a la EMPRESA.

p) Debe informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte principalmente en lo siguiente:

- Ruta y Horario: Si es directo o con paradas.
- Precio total del servicio.
- Condiciones de desistimiento y retracto.
- Condiciones para el transporte de su equipaje.
- Terminal de salida y de destino.

q) Deber de obrar de buena fe, en general la adecuada prestación del servicio de transporte depende de una buena y sana relación contractual, obrando de buena fe ante la EMPRESA como prestadora del servicio y frente a las autoridades.

Veracidad de la Información: El PASAJERO debe suministrar a la EMPRESA o al agente de viajes, información veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán, al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección, domicilio y teléfono de contacto del lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el nombre, dirección y teléfono de una persona, en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia. Para el efecto del presente documento se entiende que el PASAJERO cuenta con la autorización de transmitir los datos personales de aquella persona quien es su titular. En caso que la información dada a la EMPRESA sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación de ésta informar al PASAJERO sobre los cambios que ocurran en los viajes o recorridos e itinerarios.

#### **IV. DERECHOS PASAJERO:**

a) Que se le suministre información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, entre otras sobre el itinerario, hora de salida, promociones así:

-Completa: El usuario debe conocer todas las condiciones del servicio.

-Veraz: La información suministrada al usuario debe ser conforme con las características y condiciones del servicio.

-Transparente: La información deberá ser transmitida de manera tal que no deje dudas o resulte ambigua.

-Oportuna: La información debe ser otorgada de forma previa a la decisión de compra o cuando sea solicitada por el usuario.

- Verificable: Debe existir constancia de lo informado al usuario para que pueda ser consultado.

- Comprensible: La información debe ser otorgada en idioma castellano y en términos que puedan ser entendidos por cualquier persona o usuario promedio.

-Precisa: La información debe estar relacionada con el servicio que se solicita.

- Idónea: La información debe dar respuesta a las necesidades del usuario.

b) Que se le expida en medio físico o electrónico el correspondiente tiquete o pasaje en los términos

acordados, si es en medio físico deberá contener además de la información señalada por la Ley, las indicaciones en donde puede consultar el contrato de transporte en letra clara, legible, en español, si la expedición es por vía electrónica dicho texto deberá ser puesto en un vínculo o enlace que lo permita.

c) Que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigente en el momento de la adquisición del pasaje.

d) Acceder al servicio de transporte en las condiciones pactadas.

e) Que esté amparado por una póliza de responsabilidad civil contractual en las coberturas que exija la Ley y de acuerdo con lo dispuesto por el Código de Comercio, siempre y cuando no se compruebe la existencia de causales de exoneración y se demuestre plenamente que la EMPRESA no ha tomado las medidas necesarias para evitar el daño. La EMPRESA no será responsable por los daños sufridos por los PASAJEROS cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas o cuando ocurran por culpa exclusiva del PASAJERO, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al viaje, por fuerza mayor, caso fortuito, entendiéndose que han cambiado las condiciones de modo, tiempo y lugar sin que se cause un desequilibrio injustificado.

f) A la libre elección, que consiste en el derecho de elegir el medio y modo de transportarse de acuerdo con las ofertas ofrecidas, según sus necesidades, sin que nadie interfiera en su decisión.

g) A ser transportado en condiciones de calidad donde el servicio adquirido sea prestado en las condiciones bajo las cuales la EMPRESA ofreció el servicio dentro de las cuales se encuentran las especificaciones y características como capacidad, comodidad, accesibilidad y demás circunstancias que se consideren determinantes a la hora de tomar la decisión de adquirir el servicio como valor agregado.

h) A recibir protección contra publicidad engañosa, que no induzca a engaño o confusión en la selección del servicio.

i) A ser tratado en condiciones de igualdad, a ser tratado de manera equivalente y no discriminatoria.

j) Al transporte de menores de edad en compañía de un adulto de acuerdo con las políticas de menores de edad, al equipaje y mascotas establecida por la EMPRESA y que hacen parte integral del presente contrato de transporte.

La EMPRESA no será responsable por ningún retraso, cancelación o cambio operacional ocasionado por CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS.

Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el PASAJERO por el simple hecho de hacer uso del tiquete o ser transportado por la EMPRESA. No es válida cualquier indicación hecha por el PASAJERO.

## **V. EQUIPAJE.**

El PASAJERO tiene derecho a transportar consigo y en el mismo viaje, la cantidad de EQUIPAJE que le indique expresamente la EMPRESA, de acuerdo con la capacidad del vehículo la cual depende de la clase del mismo.

Por diferentes razones, entre ellas de seguridad, la EMPRESA podrá modificar las condiciones de transporte de EQUIPAJE y el PASAJERO las deberá acatar. Si el EQUIPAJE excede las dimensiones y pesos establecidos para su transporte, será transportado como EQUIPAJE REGISTRADO de conformidad con

los estándares y procedimientos establecidos para tal efecto por la EMPRESA.

**Exceso de EQUIPAJE:** En caso de que el EQUIPAJE exceda las condiciones señaladas en el presente Contrato, el PASAJERO deberá pagar la cantidad estipulada por la EMPRESA por el exceso de EQUIPAJE que presente antes de iniciar el viaje, aceptando que éste sea transportado en otro vehículo con cupo disponible, en caso de ser necesario, derecho que se reserva la EMPRESA.

Cuando las autoridades competentes o la EMPRESA encuentren dentro del EQUIPAJE MERCANCÍAS PELIGROSAS, o cualquier elemento que pueda a su discreción, atentar contra la seguridad de los otros PASAJEROS, del conductor, podrán retirar dicho elemento para proceder a registrar y/o embarcar el EQUIPAJE, sin que la EMPRESA tenga ningún deber de custodia sobre el mismo. La EMPRESA se reserva el derecho de impedir el transporte de tales elementos. Igualmente, la EMPRESA no se hace responsable por transporte de mercancía ilegal o sin facturación decomisada por las autoridades competentes.

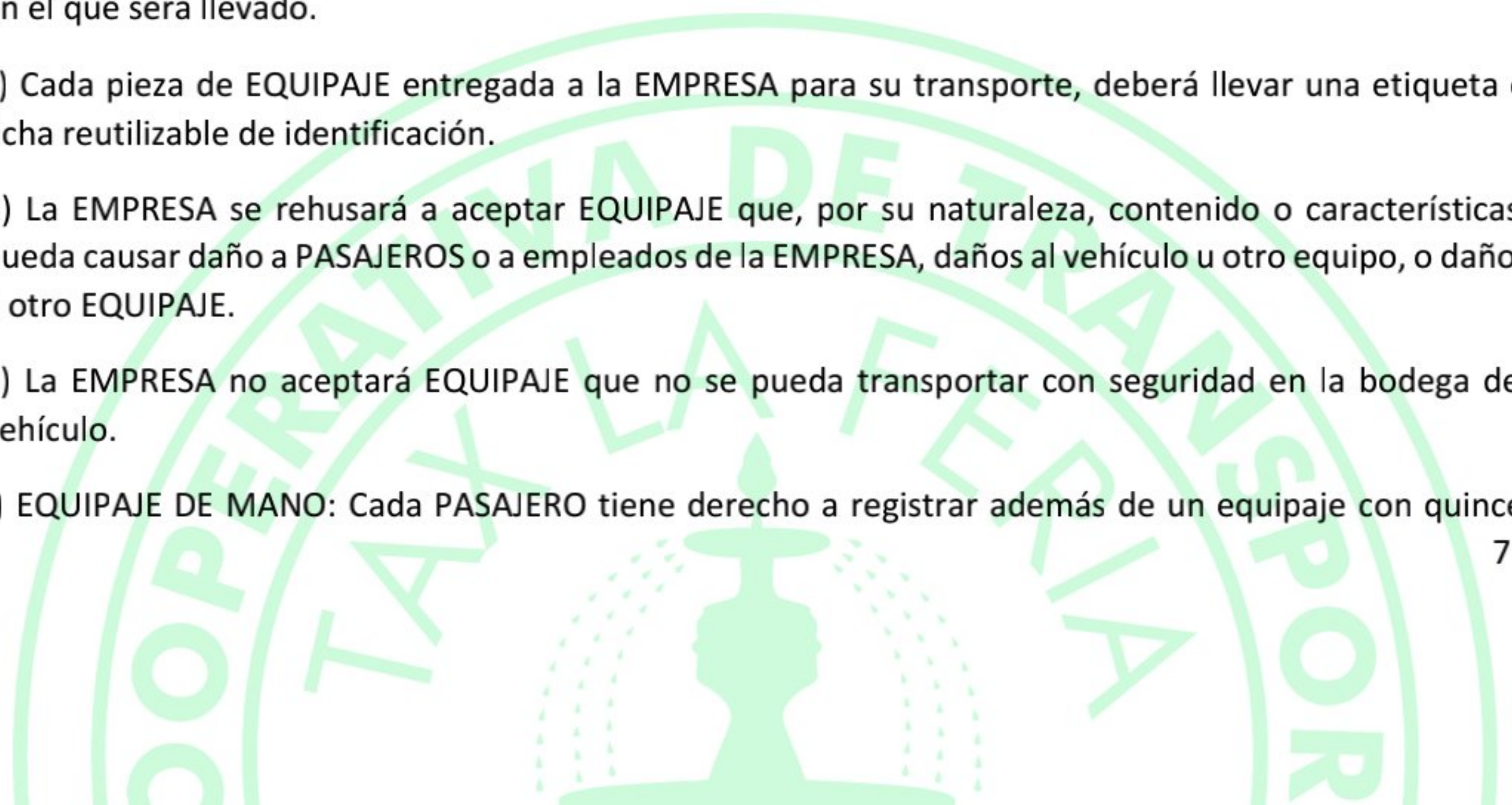
**Entrega del EQUIPAJE REGISTRADO:** La entrega del EQUIPAJE REGISTRADO se hará contra presentación de la ETIQUETA O FICHA DE EQUIPAJE. La falta de tal presentación da derecho a la EMPRESA a verificar la identidad del reclamante, pudiendo diferir la entrega del EQUIPAJE hasta cuando ello se verifique. Para evitar dicha situación, el PASAJERO deberá marcar adecuadamente su EQUIPAJE con su nombre, ciudad y número de teléfono.

El PASAJERO no podrá, bajo ninguna circunstancia, incluir en su EQUIPAJE REGISTRADO artículos frágiles o perecederos, medicamentos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, lentes, o botellas con licor y cualquier clase de elementos electrónicos tales como, incluyendo pero sin limitarse a ello, cámaras fotográficas, computadores, portátiles, calculadoras, dispositivos reproductores de audio y video, iPad, celulares.

La EMPRESA dará trámite a la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del EQUIPAJE REGISTRADO, siempre que ésta sea presentada en los términos establecidos en el artículo 1028 del Código de Comercio o la norma que la sustituya.

**Aceptación:** La EMPRESA aceptará el EQUIPAJE del PASAJERO sujeto a las siguientes condiciones:

- a) La EMPRESA se rehusará a aceptar EQUIPAJE para el transporte en otro vehículo diferente en el que viaja el PASAJERO.
- b) La EMPRESA se rehusará a aceptar EQUIPAJE para el transporte si el mismo no puede resistir el manejo normal, o si su peso, tamaño o carácter lo hacen inapropiado para el transporte en el vehículo en el que será llevado.
- c) Cada pieza de EQUIPAJE entregada a la EMPRESA para su transporte, deberá llevar una etiqueta o ficha reutilizable de identificación.
- d) La EMPRESA se rehusará a aceptar EQUIPAJE que, por su naturaleza, contenido o características, pueda causar daño a PASAJEROS o a empleados de la EMPRESA, daños al vehículo u otro equipo, o daños a otro EQUIPAJE.
- e) La EMPRESA no aceptará EQUIPAJE que no se pueda transportar con seguridad en la bodega del vehículo.
- f) **EQUIPAJE DE MANO:** Cada PASAJERO tiene derecho a registrar además de un equipaje con quince



(15) kilos en la bodega del vehículo, un equipaje de mano a llevar consigo mismo o debajo de la silla, donde la EMPRESA determinará si el mismo por su peso, tamaño y contenido o características, puede ser llevado dentro del vehículo, el cual no podrá exceder cinco (5) kilos de peso ni tener dimensiones mayores a veinticinco centímetros de ancho por treinta centímetros de largo y treinta centímetros de alto (25cm X 30cm X 30cm). Todo el EQUIPAJE DE MANO deberá ser guardado debajo de un asiento o en un compartimiento superior, de acuerdo con las características del vehículo, conforme con las instrucciones de la EMPRESA. El EQUIPAJE DE MANO es responsabilidad exclusiva del PASAJERO. No serán aceptados por la EMPRESA reclamos por EQUIPAJE DE MANO dañado, perdido, olvidado o robado. El PASAJERO no deberá portar como EQUIPAJE DE MANO, elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a los demás PASAJEROS, o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. Adicionalmente el PASAJERO no deberá abordar con ningún elemento que pueda ser catalogado como MERCANCÍAS PELIGROSAS y/o prohibido por cualquier autoridad competente. EL PASAJERO deberá transportar medicamentos y cualquier artículo de valor en el EQUIPAJE DE MANO.

g) Si un dispositivo de asistencia o de ayuda para la movilidad del cual depende un PASAJERO calificado con una discapacidad, no puede ser llevado en el interior del vehículo por limitaciones de espacio, y consideraciones de seguridad operacional, dicho aparato será registrado y llevado junto con el EQUIPAJE gratuito permitido sin cargo adicional; y dos (2) artículos de equipo de viaje para bebés y niños pequeños, como andadores, asientos de seguridad infantiles o corralitos plegables, se pueden registrar y transportar, en sustitución de una pieza, dentro del límite de equipaje gratuito sin cargo por cada PASAJERO que pague un pasaje completo.

h) Reclamaciones ante fallas en el transporte de equipaje: En los casos de pérdida, saqueo, destrucción total o avería del EQUIPAJE, la EMPRESA deberá atender las reclamaciones de los PASAJEROS en los siguientes términos:

Ante los casos citados anteriormente, el PASAJERO deberá presentar a la EMPRESA un reclamo escrito en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas contados a partir de la fecha de recibo del EQUIPAJE o de la fecha en que el mismo debió llegar a su destino.

Para efectos del presente contrato y siguiendo lo estipulado en el artículo 1028 del Código de Comercio, una vez recibido el EQUIPAJE sin observaciones por parte del PASAJERO, se entenderá cumplido totalmente y a satisfacción el presente contrato en materia de transporte de EQUIPAJES por parte de la EMPRESA.

En los eventos de pérdida parcial, saqueo o avería notoria a simple vista, el PASAJERO deberá formular su reclamo en forma inmediata ante la EMPRESA cuando le sea entregado el EQUIPAJE.

Perjuicios: Ante los casos de pérdidas, saqueo, destrucción, avería o retraso en la entrega del EQUIPAJE, el PASAJERO tendrá derecho a ser indemnizado de conformidad a lo estipulado en el Código de Comercio, siempre y cuando el contenido y el estado del mismo hayan sido debidamente aforados ante el taquillero y conductor en la ciudad de origen.

EQUIPAJE no reclamado: La EMPRESA no tiene ningún tipo de responsabilidad ante el PASAJERO por el EQUIPAJE abandonado y que no sea reclamado después ocho (8) días de que la EMPRESA requiera al PASAJERO para que éste lo recoja.



El porte legal de armas por parte de los PASAJEROS será regido por las normas vigentes del Gobierno Nacional.

## **VI. TRANSPORTE DENEGADO**

La EMPRESA tendrá derecho a denegar el ascenso o transporte del PASAJERO o incluso a solicitarle que se baje del vehículo, en cualquier momento, en los siguientes casos:

Cuando tal acción sea necesaria por motivos de seguridad de transporte o para cumplir con los requerimientos o la normatividad de la autoridad en transporte, o cualquier otra aplicable, o cuando sea necesario o aconsejable por el clima u otras CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS fuera del control de la EMPRESA (incluyendo, sin limitarse a ello, causas de fuerza mayor, huelgas, disturbios civiles, prohibiciones, guerras, hostilidades o disturbios, sean éstos reales, amenazas o notificados), entendiéndose que han cambiado las condiciones de modo, tiempo y lugar sin que se cause un desequilibrio injustificado.

Cuando el PASAJERO no permita su inspección o la de su EQUIPAJE.

Cuando el PASAJERO se niegue a presentar los documentos de identificación en original, o es evidente, a sano juicio de los funcionarios de la EMPRESA, que es poseedor de una identificación falsa, adulterada o de un tercero.

Cuando el comportamiento del PASAJERO sea o pueda ser escandaloso, abusivo, ofensivo, amenazador, intimidatorio, violento, atente contra la moral pública, la integridad física y la seguridad de los PASAJEROS, el conductor y/o el vehículo.

Cuando el PASAJERO esté o aparente estar intoxicado o bajo la influencia de drogas, alcohol o cualquier otra sustancia ilegal y/o prohibida; Cuando el PASAJERO represente o pueda representar amenaza para la sanidad, comodidad, orden, salud, seguridad o conveniencia del viaje, de otros PASAJEROS y del conductor.

Cuando el PASAJERO no acate las instrucciones impartidas por la EMPRESA y por los demás representantes de la EMPRESA, en especial pero no exclusivamente, las instrucciones relacionadas con seguridad y comportamiento, durante todas las etapas del transporte, durante el recorrido entre el origen y destino.

Cuando el PASAJERO no haya cancelado las tarifas, impuestos y cargos que sean aplicables.

Cuando el PASAJERO no presente pasaje o pasaje electrónico en la taquilla respectiva antes de abordar el vehículo con el fin de realizar el chequeo, o los que presente sean falsos, alterados o vencidos, a sano juicio de los funcionarios de la EMPRESA.

Cuando el PASAJERO no cumpla con las leyes y regulaciones aplicables, así como los términos y condiciones del presente Contrato de Transporte.

Cuando por el tamaño del PASAJERO, este requiera de más de un asiento para viajar sin comprometer su salud y comodidad y la de los demás PASAJEROS, y se niegue a pagar dos PASAJES.

Cuando por las condiciones especiales de salud del PASAJERO, el transporte por vía terrestre afecte la integridad, seguridad y movilidad de este y/o de los demás PASAJEROS.

PARÁGRAFO: La tarifa del PASAJERO cuyo transporte haya sido negado, será reembolsada de conformidad con la regulación de reembolso establecida en el presente Contrato y de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida. En caso de que el transporte se haya efectuado en la parte del recorrido faltante, el transporte efectivamente efectuado se descontará del valor total a reembolsar al PASAJERO.

## VII. PASAJES Y CONDICIONES DEL SERVICIO

De acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1242 de 2008 el tiquete o pasaje deben contener como mínimo la siguiente información: Nombre e identificación de la EMPRESA de transporte, fecha de expedición del tiquete, origen y destino (ruta), fecha y hora de salida, número de silla ofrecida, tarifa del pasaje, especificaciones que exijan los reglamentos oficiales, derecho de protección contra publicidad engañosa incluida en el contrato.

La TARIFA PROMOCIONAL ONLINE corresponde al precio por silla disponible para las compras realizadas por Internet únicamente. Para aplicar a estos valores, se deben comprar los tiquetes por la plataforma web de nuestra página; es importante recordar que esta tarifa es calculada sobre el VALOR MÁXIMO que ofrece la compañía en las fechas de viaje que se hayan seleccionado. No aplica para consultas realizadas por la plataforma web y quieran ser pagadas en agencias, terminales de transporte u otro medio de pago diferente a la compra por plataforma web. Se debe recordar y tener en cuenta que la TARIFA ONLINE aplica para el día de la compra y no la fecha en que se hayan consultado la(s) silla(s). No aplica para algunos viajes de Alta Temporada. Una vez agotadas las sillas no habrá disponibilidad en la TARIFA PROMOCIONAL ONLINE. Cualquier cambio de fecha de viaje una vez comprados los tiquetes, podrá generar diferencia en la tarifa, la cual aplicará de acuerdo con las disponibles en la fecha del nuevo viaje. Las promociones aplicadas a las tarifas anteriormente referidas no son acumulables con otros beneficios.

Condiciones del PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO: Los PASAJES o PASAJES ELECTRÓNICOS no son transferibles o endosables y si por excepción así lo permita la EMPRESA, estaría sujeto al pago de las penalidades o diferencias de tarifas a que haya lugar. La EMPRESA no tiene ninguna responsabilidad de aceptar el PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO o de reembolsar el dinero al titular de un PASAJE cuando es presentado por otra persona.

La EMPRESA aceptará únicamente sus propios PASAJES, o los de otra pasarela de pagos o agente de viajes con la se haya suscrito un acuerdo comercial con dicha finalidad y que se encuentre vigente. Cualquier PASAJE que no sea bajo un acuerdo comercial autorizado no será aceptado.

PASAJES alterados: Un PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO que ha sido modificado, alterado, mutilado o emitido incorrectamente, no será válido.

Cambios en los destinos: En caso de que el PASAJERO desee cambiar los destinos para los que fue emitido el PASAJE o el PASAJE ELECTRÓNICO, éstos deberán ser nuevamente expedidos, y en la EMPRESA podrá cobrar la diferencia de tarifas a que haya lugar.

Pérdida del tiquete: En caso de que el PASAJERO alegue pérdida o destrucción total del tiquete, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho tiquete extraviado o destruido no puede ser utilizado por

ninguna otra persona.

Cuando se tenga todas las reservas o sillas vendidas para los tipos de vehículos que lo permiten y haya un cambio técnico por un vehículo con menor capacidad, se le darán dos opciones al usuario: a) Programarlo fijo en el horario siguiente en la silla que esté disponible.  
b) Reintegrarle su dinero en las condiciones enunciadas en este contrato.

El tiempo para terminar de realizar la reserva por la página web será de cinco (5) minutos, por simultaneidad de conexiones al módulo, con el fin de sincronizar las mismas de forma ordenada, podrá reiniciar su sesión en cualquier momento.

**El vehículo se obliga a salir siempre y cuando tenga el equivalente a tres (3) PASAJEROS mínimo como punto de equilibrio operativo. Este número de pasajeros puede ser cambiado por la empresa sin previo aviso cuando las condiciones externas ajenas a la EMPRESA cambien de forma imprevista e irresistible.**

**Cuando no exista disponibilidad física del vehículo en la respectiva Terminal de Transporte, considerando que existen causas donde se modifica el rodamiento programado, de fuerza mayor o caso fortuito que impidan la disponibilidad o cumplimiento del horario respectivo.**

En estos dos casos anteriores, la EMPRESA ofrecerá dos alternativas al usuario que haya realizado el pago:

- a) El reintegro total de su dinero sin descuento de tasa administrativa, en las condiciones de reintegro enunciadas en el presente contrato.
- b) A ser reubicados en los horarios o adicionales siguientes en las sillas disponibles.

#### **POLITICAS CANCELACION COMPRAS POR INTERNET Y REEMBOLSO, RETRACTO.**

Estimado usuario, la adquisición por medio electrónico de pasajes implica, el total conocimiento y expresa aceptación de todas y cada una de las condiciones que se detallan a continuación, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

En el momento de emisión del comprobante de compra de pasajes vía Internet, usted deberá controlar, revisar y verificar: Lugar de salida, lugar de llegada, fecha y hora de viaje, precio, categoría de servicio, conforme a lo solicitado, sin derecho a posteriores reclamos.

El comprobante que usted imprime al momento de efectuar la transacción por internet será el documento con el cual aborda el vehículo para la fecha y hora estipulada en el tiquete expedido vía internet.

En caso de que la operación NO sea APROBADA, sea rechazada, denegada o surja algún error al validar los fondos o datos de la tarjeta, en este caso se pierde la reserva de las sillas debiendo el usuario volver a iniciar la operación desde el principio.

#### **Condiciones y restricciones para el pago electrónico**

- El horario para realizar el pago electrónico es de 00:02 AM a 11:40 PM hora de Colombia.

- Nuestro sitio web recibe como forma de pago tarjetas débito y tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS y DINERS para tarjetas crédito y VISA ELECTRON y VISA débito para tarjetas débito.

-Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en línea de manera inmediata.

- Los datos suministrados deben ser los mismos que reposan en su entidad financiera (dirección de correspondencia, teléfono, cédula, nombres y apellidos).

- Cuando el pago se realice por medio de PIN, el mismo tendrá una duración de dos (2) horas para ser pagado con la entidad recaudadora respectiva (Pago en Bancos, SUSUERTE, APOSTAR, etc.)

Con la presente aceptación, el cliente reconoce que los datos antes mencionados han sido completados en forma correcta. El cliente autoriza a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA, a debitar de su tarjeta de crédito o débito los valores en la forma antes mencionada. En caso que los valores mencionados no pudieran ser debitados de la tarjeta de crédito o débito, el cliente se compromete a autorizar el débito en otra tarjeta de crédito de su propiedad o a realizar el pago en efectivo según determinación de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA.

#### **Habeas Data:**

Cualquier persona que registre sus datos con destino a realizar una compra en los sitios web, de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA, actuando libre y voluntariamente autoriza a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA o cualquier otra plataforma que actué como pasarela de pago (plataformas de pagos empleadas en éste sitio web), para que consulten y soliciten información del comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a terceros a la central de información CIFIN S.A, o entidades homólogas en otros países, generándose una huella de consulta.

**Desistimiento:** El PASAJERO podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso a la EMPRESA en forma clara y oportuna con al menos veinticuatro horas (24) de antelación al inicio del viaje. En estos eventos la EMPRESA podrá retener hasta un diez por ciento (10%) de la tarifa aplicable y adquirida por el PASAJERO por concepto de gastos administrativos, gastos financieros y comisiones. El desistimiento no será aplicable en el caso de tarifas promocionales. En los casos de desistimiento oportunamente reportados por el PASAJERO, la EMPRESA emitirá una orden de devolución a la entidad financiera correspondiente, o un cupón, devolución que podrá efectuarse en plazo hasta de 30 días calendarios posteriores a la oportuna presentación del desistimiento.

**Error en la expedición del TIQUETE:** En el evento en que la información contenida en el Tiquete tenga un error y éste sea atribuible a la EMPRESDA, la misma previa solicitud del PASAJERO procederá a realizar la correspondiente corrección sin costo alguno para el PASAJERO. En el evento en que el Tiquete tenga un error y este sea atribuible al PASAJERO, la EMPRESA procederá con la correspondiente corrección reservándose el derecho de cobrar un pago adicional fijo dependiendo de la tarifa aplicable y que no será mayor a la tarifa administrativa vigente al TIQUETE al momento de la corrección.

#### **Tiquetes terrestres:**

- Nuestro sitio web no está habilitado para hacer reserva ni compra de tiquetes para infantes o niños viajando sin un adulto mayor de 18 años (tanto adultos como niños deben estar en la misma reserva).

- Las reservaciones y compras de pago electrónico de tiquetes se deben hacer por lo menos 2 horas antes de la fecha de salida del viaje.
- Puede hacer el pago para los trayectos de ida y regreso, si aplican descuentos el sistema los hará automáticamente.
- El tiquete que está adquiriendo NO es reembolsable, esto en caso de desistir de su viaje después de haber realizado la compra, quedando abierto por un término de seis meses (6)
- Recuerde que todas las tarifas promocionales pueden no ser reembolsables.
- Debe aceptar que ha leído y está de acuerdo con todos los términos de compra del tiquete.
- Las tarifas informadas en nuestro sitio web no se garantizan, hasta tanto no esté realizado el pago en línea, ya que pueden estar sujetas a cambios y/o actualizaciones de última hora.
- No efectuar más de una solicitud de reserva, para la misma persona y en la misma ruta, por cuanto se generarían inconvenientes con la línea que podrían conllevar la cancelación automática por duplicidad de reservas.
- La respuesta a su búsqueda puede no arrojar resultados, la causa podrá ser que existan problemas en la red de internet o de los servidores o de comunicación con las plataformas de pago
- Para las transacciones realizadas a través de pago electrónico en nuestro sitio web se aplicará una tasa administrativa diferencial de internet la cual será calculada teniendo en cuenta la ruta seleccionada y valor base del tiquete.

Los tiquetes vendidos están sujetos a las políticas de operación de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA, en el sentido de disponer del cupo máximo establecido en las diferentes rutas que es el de tres (3) pasajeros como mínimo para realizar el viaje dados los costos operativos fijos, es decir el solo hecho de adquirir un tiquete no garantiza que LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA asuma la responsabilidad de realizar el viaje, sino se ha completado el cupo mínimo, caso en el cual se hará el reembolso de forma inmediata si el pasaje fue comprado en efectivo o dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la solicitud de reintegro o devolución si el pasaje es venta web o preventa.

**Procedimiento para reembolso:**

En todos los casos la empresa ofrecerá un cupón redimible por el usuario titular en cualquier ruta y con la vigencia indicada por la empresa, al cual pueden aplicar excedentes en caso de incremento del mismo al momento de ser usado, en caso contrario el mismo se hará dependiendo del caso, así:

- a) En caso de retracto antes de la fecha y hora de viaje. Pasados los cinco días de haber realizado la compra y siempre y cuando el viaje no inicie dentro de los mismos cinco (5) días, entonces las políticas de reembolso serian así:

Lo primero que debes hacer es verificar en la confirmación de tu compra el tipo de opción tarifaria que has adquirido. Seguidamente hacer la solicitud por cualquiera de los canales habilitados en la parte de información. Dentro de la solicitud el usuario debe informar sobre los canales que tenga disponibles para la recepción del reembolso tales como cuenta bancaria.

b) En caso de desistimiento: El procedimiento es igual al anterior, pero en la mayoría de los casos, se genera un cargo adicional por el trámite, el cual se te descontará del monto a reintegrar. Es importante mencionar que no le podemos reembolsar algunos impuestos, comisiones o gastos financieros, denominados como tasa administrativa la cual será hasta el 10% del valor pagado.

Una vez recibida la solicitud la empresa hará la revisión y lo contactará para ofrecerle un cupón de viaje que puede ser usado dentro de seis (6) meses a partir de su aceptación, en caso contrario y de persistir en el retracto, la empresa dentro de los treinta (30) días calendario hará el reintegro por el medio establecido por la empresa que genere menor gasto financiero.

El desistimiento puede ser por los siguientes motivos:

Por voluntad del Pasajero  
Documentos extraviados  
Personas privadas de la libertad  
Personas fallecidas  
Enfermedad (se deberá anexar certificado médico)  
Cancelación de viaje  
Demora en la salida del viaje en una hora  
Cambio de horarios  
Sobreventa involuntaria  
Boletos duplicados por fallas técnicas y tecnológicas  
Calamidad doméstica  
Fuerza mayor o caso fortuito

Como modo alternativo y solo en casos excepcionales con previa autorización del despachador, el usuario puede solicitar el reembolso pero descontando los impuestos, comisiones y gastos financieros en que incurra la empresa transportadora que correspondan, directamente en la taquilla de la ciudad respectiva firmando el comprobante contable respectivo, previa comprobación de su documento de identidad ORIGINAL, igualmente puede hacerlo de acuerdo con los datos indicados en el capítulo de información al final, donde nos indicará sus datos de pago para revisarlos y posteriormente hacer el reintegro con traslado electrónico o consignación en cuenta bancaria que registre por escrito ante la empresa.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la continuidad del viaje hasta el destino ajeno a la empresa y sus conductores en lo que se refiere a la vía, no dará lugar alguno a reembolso, pero si puede exigir que sea retornado a su origen o decida esperar en conjunto con los demás usuarios a esperar que sean removidas las causas que den taponamientos en la vía provocados por diferentes índoles como fenómenos naturales, huelgas, asonadas, accidentes de tránsito, afectaciones del orden público, etc., o esperar a que la empresa pueda enviar otro vehículo cuando las condiciones lo permitan.

Se puede solicitar cambios de fecha u horarios sin recargos siempre y cuando exista la disponibilidad y cumpliendo con el tiempo de anticipo en la salida del respectivo horario y que no corresponda a pasajes comprados con descuentos o promociones.

c) **En caso de enfermedad o muerte:** La EMPRESA, a su discreción, podrá efectuar reembolsos en casos de enfermedad o muerte del PASAJERO, siempre y cuando la respectiva solicitud se efectúe de inmediato y antes de la fecha de vencimiento del BOLETO, presentando los documentos que le sean requeridos por el TRANSPORTADOR para acreditar la enfermedad o la muerte.

d) **Para los pasajes comprados en efectivo:** La EMPRESA previo requerimiento del PASAJERO realizará el desembolso una vez sea realizada la solicitud, para lo cual debe firmar el respectivo documento contable y presentar el documento de identificación original, no sin antes ofrecerle un cupón que puede ser redimido durante seis (6) meses siguiente a la solicitud, aplicando las tarifas diferenciales dependiendo de la tarifa y condiciones vigentes al momento del viaje reprogramado. Cuando el reintegro de un pasaje comprado en efectivo se haga con menos de veinte cuatro (24) horas antes del viaje respectivo, la EMPRESA podrá descontar una penalidad equivalente al 10% del valor del pasaje a título de incumplimiento y pérdida de oportunidad de la EMPRESA en disponer oportunamente de la silla.

e) **Para los pasajes pagados con tarjeta de crédito, medios de pago diferidos o medios de pago electrónicos no presenciales:** La EMPRESA previo requerimiento del PASAJERO realizará el desembolso dentro de las cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud. Sin perjuicio de lo anterior, en estos eventos el cumplimiento del plazo antes referenciado estará sujeto a que se produzca la orden de la correspondiente entidad financiera o intermediario para que se proceda a realizar la efectiva devolución del pago efectuado por el PASAJERO.

Para el caso de las pasarelas de pago no presencial el dinero se reintegrará de la siguiente forma:

Si la Transacción se perfeccionó con tarjeta de crédito, la devolución se realizará acreditando el dinero a la tarjeta de crédito con la que se realizó el pago. Si la Transacción se perfeccionó con pago por botón PSE, con tarjeta débito, o a través de un recaudador (baloto efecty, Su red etc.), el reintegro se realizará a una cuenta bancaria en Colombia que el Usuario informe; dentro de los plazos establecidos en la ley para el efecto.

En consecuencia, la EMPRESA no tendrá responsabilidad alguna en el caso que el pago se demore más del plazo antes aludido por causas ajenas a su voluntad y a su control como los son por ejemplo las actuaciones y procedimientos administrativos internos de los intermediarios y las entidades financieras.

¿Dónde puedo tramitar mi reembolso?

Puedes hacerlo a través de los medios indicados en información.

### **VIII. TARIFAS, IMPUESTOS, TASAS Y COMISIONES**

La tarifa aplicable al transporte será la vigente en el momento en que el PASAJERO pague el respectivo PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO. Las tarifas serán publicadas en el sistema de reservas y compras de la EMPRESA las cuales cumplirán con las pautas de acceso a la información.

La EMPRESA podrá rehusarse a efectuar el transporte del PASAJERO, si éste no pagare la diferencia que resultare en su contra o se negare a pagar cualquier cargo proveniente de exceso de EQUIPAJE, o de impuestos y tasas, o cuando hecho el pago del BOLETO, mediante un instrumento de crédito, éste sea rechazado. En dichos casos la EMPRESA no será sujeto de responsabilidad alguna.

Los impuestos y tasas son adicionales a la tarifa que aplique, y deberán ser cancelados por el PASAJERO con anterioridad a la salida del vehículo.

### **XIV. SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE: MENORES DE EDAD, JURÍDICOS, PERSONAS EN CONDICIONES ESPECIALES DE SALUD, MASCOTAS Y OTROS.**

**TRANSPORTE DE MENORES:** El transporte de menores de edad estará sujeto a los siguientes términos y condiciones:

## **POLITICAS TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD**

### **OBJETIVO**

Establecer el tratamiento que LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA dará al transporte de menores de edad en los vehículos de Transporte intermunicipal de Pasajeros.

### **ALCANCE**

Aplica para el control que cada una de las oficinas de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA ejerce sobre la movilización de pasajeros.

Ningún menor de edad entre los 0 y 14 años debe viajar en los vehículos de Transporte Intermunicipal de Pasajeros afiliados a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA, sin estar acompañado de una persona adulta.

Todo adulto que viaje con niños mayores de dos (02) años deberá pagar un pasaje y el menor ocupará un puesto.

Los menores de edad entre los 15 y 17 años podrán viajar solos en los vehículos de Transporte Intermunicipal de Pasajeros afiliados a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA, cumpliendo con el requisito indispensable que sus padres diligencien el formato "AUTORIZACIÓN VIAJE MENORES DE EDAD" y adjunten las fotocopias de sus cedula y del documento de identificación del menor. Es válido que cualquiera de los dos padres autorice el viaje del menor. De igual forma el menor puede presentar algún otro permiso que cuente con la autorización de sus padres para viajar solo y presentar la fotocopia de las cédulas de los mismos.

Los menores de edad entre los 15 y 17 podrán comprar su tiquete, únicamente si presentan el debido permiso por escrito de sus padres y fotocopias de sus cédulas.

Para la verificación de la edad del menor, los funcionarios de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA, podrán solicitar el documento de identidad.

Si algún menor de edad insiste viajar solo sin compañía de sus padres o adulto acompañante, se informará de tal pretensión a la Policía de Infancia y Adolescencia.

Todos los trabajadores que intervengan en la operación de Transporte de Pasajeros · serán responsables que esta política se cumpla a cabalidad.

El padre, madre, acudiente y/o adulto responsable del recomendado, que se presente en el módulo para solicitar el transporte, deberá diligenciar la carta de solicitud de transporte, registrando en forma clara y completa los datos solicitados en dicho documento tales como: origen, destino, persona que envía, persona que recibe, número cédula de ciudadanía, dirección y teléfono.

Transporte de PASAJEROS jurídicos. Toda persona que viaja custodiado a órdenes de alguna autoridad carcelaria, judicial, de emigración, militar o de policía, encontrándose privado de la libertad y/o sindicado de algún delito, deberá viajar con dos custodios, quienes deberán ser los funcionarios acreditados, responsables de la conducción segura del PASAJERO.

Los PASAJEROS en condiciones jurídicas, sólo podrán ser transportados cuando medie custodia



adecuada por parte del organismo de seguridad que lo conduzca o del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, siempre y cuando no constituyan riesgo alguno para la seguridad del vehículo, sus PASAJEROS o tripulantes y se cumpla a cabalidad con los procedimientos establecidos para tal efecto.

**TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CONDICIONES ESPECIALES DE SALUD:** Todo PASAJERO que presente Condiciones especiales de salud, debe presentarse ante Sanidad para ser evaluado por personal médico debidamente acreditado y autorizado. Sanidad deberá emitir un concepto en referencia a si el PASAJERO está apto o no para viajar por vía terrestre.

**PASAJEROS CON OXIGENO:** Se podrá permitir a un PASAJERO llevar y operar un equipo para el almacenamiento, generación o distribución de oxígeno, cuando las siguientes condiciones se cumplan:

- (a) Que el equipo sea suministrado por el PASAJERO;
- (b) La botella de oxígeno no debe exceder los 2.000 psi;
- (c) El equipo debe contar con la prueba barométrica y el manómetro en buen funcionamiento;
- (d) El equipo debe estar libre de contaminadores inflamables en todas las superficies exteriores;
- (e) El equipo debe ser capaz de proporcionar un volumen mínimo de flujo de oxígeno al usuario de cuatro (4) litros por minuto;
- (f) La persona que use el equipo, debe hacerlo por necesidad médica, situación que debe acreditar mediante documento escrito en el que esté especificada la cantidad máxima de oxígeno. Dicho documento debe ser emitido por un médico autorizado.
- (g) En el evento que el PASAJERO requiera de diferentes dispositivos médicos tales como, sillas de ruedas, entre otros, éste deberá llevarlo y la EMPRESA lo incluirá como equipaje sin costo alguno.

**PASAJEROS SIN AUTONOMÍA DE MOVILIDAD:** siempre que las condiciones especiales de salud y movilidad del PASAJERO impidan un adecuado transporte por vía terrestre o generen un detrimento a la integridad y seguridad de él mismo, de los demás PASAJEROS y de la tripulación, la EMPRESA podrá negarse a prestar el servicio de transporte.

Si el PASAJERO pudiere ser transportado por vía terrestre sin afectar la integridad y/o seguridad de él, los demás PASAJEROS y conductor, la EMPRESA deberá corroborar que la infraestructura del vehículo y los planes de evacuación de este, se adecuen a las restricciones de movilidad del PASAJERO, procurando siempre mantener y salvaguardar la seguridad del vehículo y de los PASAJEROS, pudiendo negar el TRANSPORTE ante la vulneración de cualquiera de estas condiciones.

**TRANSPORTE DE MASCOTAS:** En la parte de PASAJEROS, no se podrán llevar animales o mascotas que puedan provocar riesgos de salubridad y seguridad a los demás PASAJEROS y conductor.

Los PASAJEROS que llevasen consigo mascotas deberán informarle a la EMPRESA, en el momento de la compra del tiquete o en su defecto con veinticuatro (24) horas de anticipación por los canales indicados en información. El guacal y demás elementos necesarios para el transporte deberán ser proveídos por el PASAJERO. Los animales y/o mascotas que sean transportados en la cabina de PASAJEROS, deben cumplir las siguientes condiciones:

- (a) Tener un peso máximo de cinco (5) Kg;
- (b) Contar con un certificado de salud idóneo;
- (c) Contar con un carné de vacunación vigente y válido;
- (d) Cumplir con todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en la Terminal de origen –ICA, Sanidad Portuaria.

(e) Contar con un guacal que cumpla con las medidas máximas establecidas para tal efecto por la EMPRESA, sin que implique incomodidad o molestia para los demás PASAJEROS.

El PASAJERO será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota, pudiendo la EMPRESA negar su transporte ante cualquier molestia o riesgo que se genere por incumplimiento de dichas precauciones.

Cuando el PASAJERO cuente con alguna discapacidad, podrá viajar con con ayudas vivas o animales de asistencia.

Las EMPRESAS de transporte público tienen que cumplir el fallo de la Corte Constitucional que autoriza transportar mascotas domésticas en estos vehículos. Las EMPRESAS de transporte público tienen que cumplir el fallo de la Corte Constitucional del 2011 que autoriza el traslado de mascotas domésticas en dichos vehículos. El alto tribunal, frente al examen de constitucionalidad de la Ley 769 del 2002 de transporte terrestre, la cual limitaba la posibilidad de transportar animales de compañía en vehículos de servicio público y mediante sentencia C 439 del 2011, generó la exequibilidad de dicho artículo, exceptuando de dicha prohibición a los animales domésticos.

Expuso que aunque los detalles de la sentencia ya han sido publicados, no son del conocimiento de muchos de los usuarios y dio a conocer los parámetros que deben seguir los dueños de las mascotas:

1. Deben ser animales de talla pequeña o mediana.
2. La mascota debe tener su carné de vacunación al día.
3. Deben ser transportados en bolsas, contenedores o maletas y usando bozal y trailla.
4. Los prestadores del servicio determinarán el tamaño de la jaula y los horarios en los que permitirán su desplazamiento en buses.
5. Pueden transportarse mascotas de tallas grandes, pero no son consideradas como tales los caballos, las vacas, etc.
6. Deben viajar en la bodega del equipaje. Puede aplicar excepción siempre y cuando el resto de los usuarios acepten de forma voluntaria.

#### **X. COMPENSACIONES AL PASAJERO**

Demoras: Cuando haya demora en la iniciación del viaje por razones técnicas, fuerza mayor, caso fortuito, desastres naturales, calamidades, en general cualquier condición imprevisible, irresistible y extemporánea a las condiciones operativas normales y que conlleve al no cumplimiento del horario programado del viaje, las compensaciones a que tiene derecho el PASAJERO seguirán estos términos y condiciones:

- a) Cuando la demora sea inferior a una hora, la EMPRESA dispondrá de otro vehículo que esté llegando, al terminar un viaje de ida a la terminal de transporte y cuyo ingreso sea dentro de ese lapso (una hora), siempre y cuando el conductor no exceda la jornada laboral diaria.
- b) En caso contrario, cuando exceda la hora de retraso y los usuarios no den margen de espera para colocar un nuevo vehículo o que el conductor que está arribando tenga excedido la jornada laboral diaria, la EMPRESA hará el reintegro de acuerdo con las políticas de desistimiento, retracto, reintegro y cancelación publicadas en su página web y aceptadas por el usuario al momento de la compra para el caso de las ventas no presenciales o impresas en las taquillas o agencias de las terminales para el caso de las ventas presenciales.

c) Cuando el vehículo tenga impedimento mecánico o de otra índole que impida su movilidad y terminación del viaje, la EMPRESA podrá hacer un transbordo o traslado en un vehículo de otra empresa de transporte que tenga la ruta autorizada y que esté habilitada por el Ministerio de Transporte o la autoridad competente. El PASAJERO no pagará suma adicional alguna a la empresa o conductor de la otra empresa, este será asumido por la EMPRESA TRANSPORTADORA.

d) Cuando las circunstancias impidan el transbordo o traslado en un lapso superior a las seis (6) horas o más, la EMPRESA deberá proporcionar un reembolso equivalente al treinta por ciento (30%) del valor del pasaje en las condiciones establecidas en las políticas de reintegro, por los gastos incurridos por el PASAJERO.

e) Interrupción del Transporte: En los casos de interrupción del transporte, el PASAJERO puede optar por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto si se desplaza por sus propios medios, reintegro que se haría de acuerdo con las condiciones establecidas en las políticas de reintegro.

f) Cancelación: En los casos en que la EMPRESA decida cancelar el viaje, por fuerza mayor o razones meteorológicas, taponamientos de la vía por derrumbes, huelgas, asonadas, paros, paros armados, alteración del orden público, instrucciones de las fuerzas armadas, cierres programados o no programados por trabajos de construcción y/o remodelación de las vías por parte de los Consorcios o

Envías; teniendo el PASAJERO el tiquete pago, procederá al reintegro de inmediato por la taquilla respectiva del ciento por ciento (100%) del valor pagado, previa firma del comprobante de pago, independiente del modo de pago presencial o no presencial, sin lugar a descuento alguno. Igualmente, en caso de aceptar el PASAJERO, la EMPRESA puede entregar un cupón para ser usado hasta por seis (6) meses sin recargo alguno, así la tarifa haya tenido algún incremento.

Sobreventa: Si el despacho es denegado por sobreventa, teniendo el PASAJERO el tiquete pago y habiéndose presentado oportunamente en la terminal de transporte y taquilla correspondiente y al no existir acuerdo con los PASAJEROS de ese itinerario, la EMPRESA le proporcionará el viaje del PASAJERO a su destino final en su siguiente turno disponible, en la misma fecha y en la misma ruta, pero con silla diferente si es del caso sin recargo alguno. En caso de no disponer de vehículo, la EMPRESA realizará las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al PASAJERO en otra EMPRESA con ruta autorizada, así sea en silla diferente aceptada por el PASAJERO, a la mayor brevedad posible.

Anticipación del viaje: Cuando la EMPRESA anticipe el viaje en más de una (1) hora, sin avisar al PASAJERO, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, le proporcionará el viaje a su destino final en su siguiente itinerario, en la misma ruta, pero en diferente silla si está ocupada. En caso de no disponer de vehículo, la EMPRESA realizará las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al PASAJERO en otra EMPRESA con ruta autorizada, a la mayor brevedad posible. En estos casos el PASAJERO no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el PASAJERO ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna de forma inmediata a través de la taquilla, previa firma del comprobante de pago.

Sistema de Atención Al Usuario: Cualquier inquietud, duda, o información adicional favor contactarse con LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA., en la sede administrativa ubicada en la dirección

Cra 17 # 18-22 de la ciudad de Manizales, o realizarlo a través de nuestro correo electrónico [coordinador@taxlaferia.com.co](mailto:coordinador@taxlaferia.com.co) , de nuestra página web [www.taxlaferia.co](http://www.taxlaferia.co)

SEÑOR PASAJERO: Denuncie ante la EMPRESA el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que se observe durante el viaje en cada agencia autorizada o llame a nuestra línea Manizales 8787001-3148893954 o al correo [coordinador@taxlaferia.com.co](mailto:coordinador@taxlaferia.com.co)

Este contrato fue aprobado en reunión del 28 de agosto de 2021, según consta en el acta 102 del Consejo de Administración de la Cooperativa de Transporte Tax la Feria.