

## **CONTRATO DE PASAJES**

### **SOTRAMAGDALENA**

En este contrato las expresiones: "**SOTRAMAGDALENA S.A.**", significa la **SOCIEDAD TRANSPORTADORA DEL MAGDALENA MEDIO S.A.**, empresa de transporte terrestre constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, domiciliada en el municipio de Santa Rosa del Sur, departamento del Bolívar: "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 SOTRAMAGDALENA S.A. 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 SOTRAMAGDALENA S.A. 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 colaboradores dependientes de SOTRAMAGDALENA S.A. 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:** SOTRAMAGDALENA S.A. se compromete a transportar al pasajero y su equipaje, dentro de los itinerarios y tiempos de traslado establecidos por la administración en un tiempo razonable, de igual forma el pasajero reconoce las interrupciones, retrasos o demoras en la prestación del servicio por factores fuera de la competencia de SOTRAMAGDALENA S.A., tales como: Estabilidad del Orden Público, Cierres parcial de vías, o cualquier otra situación que pueda conllevar a una exposición de riesgo para los Pasajeros o equipo humano de la entidad.

**CLAUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PASAJERO:** A) A cumplir los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa. B) A presentarse en el sitio establecido para el viaje del vehículo, al menos 30 minutos de anticipación de la hora indicada en el tiquete como "hora de salida". C) En caso de desistir de viajar a dar aviso personalmente o por los canales dispuestos por la empresa (voz-wasap a los teléfonos 3123046695-3505964628-3153133920) con mínimo dos (2) horas de anticipación tendrá

derecho cambio de horario dentro de la misma modalidad en los siguientes treinta (30) días calendario dejar abierto el tiquete para ser usado dentro de la vigencia establecida del caso contrario perdería la totalidad del tiquete también tener en cuenta las condiciones establecidas por el transporte de equipaje en la página web [www.sotramagdalenaco.com](http://www.sotramagdalenaco.com) d) ; Parágrafo: Se considerará temporada alta las siguientes: a) Desde el día Jueves antes de iniciar la Semana Santa o Semana Mayor, b) La Semana Santa o Semana Mayor, Temporada de receso escolar, c) Temporadas de festividades nacionales (Ferias y Fiestas), d) Puentes Festivos, e) Temporada Vacacional Estudiantil, f) Época Decembrina. Fechas que podrán ser consultadas en los diferentes canales digitales dispuestos para los usuarios. D) A no viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez o bajo influjo de sustancias estupefacientes, alucinógenas. 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 SOTRAMAGDALENA S.A., 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. De igual forma los pasajeros se abstendrán de transportar animales de granja y su viabilidad de transporte estará sujeta a valoración de la empresa. G) El pasajero no podrá fumar ni consumir bebidas alcohólicas mientras se encuentre dentro del vehículo. En caso de hacerlo, la empresa podrá abstenerse de continuar prestándole el servicio público de transporte. H) Todo pasajero que viaje con un menor de edad, debe adquirir un tiquete o pasaje para el menor quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños de brazos. Hasta dos (2) años) El pasajero que desee transportar un animal doméstico de los autorizados en este contrato, deberá informar al momento de comprar su tiquete tal situación a fin de conocer las restricciones establecidas por SOTRAMAGDALENA S.A. para el transporte de animales domésticos. Parágrafo: La empresa no cobrará por este servicio, pero informará al usuario si este puede ser transportado y de las condiciones de su transporte.

**CLÁUSULA TERCERA EJERCICIO DEL DESISTIMIENTO Y RETRACTACION.** De conformidad con el artículo 1002 del Código de Comercio, el usuario y/o cliente que, por cualquier método o medio, sea tradicional o no, a distancia o no, hubiere adquirido el tiquete, podrá desistir de viajar teniendo en cuenta las condiciones que para el efecto están establecidas para el ejercicio de este derecho, como procedimientos, descuentos y/o penalidades en el presente contrato de prestación de servicio de transporte de pasajes. En caso que el usuario y/o cliente desista de viajar, debe dar aviso oportunamente a **SOTRAMAGDALENA S.A.** y con mínimo tres (3) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje, y tendrá derecho a escoger entre: i) el cambio inmediato de horario por una (1) vez dentro de la misma modalidad, ii) la devolución del setenta por ciento (70%) del valor pagado o; iii) dejar abierto el tiquete en máximo una (1) oportunidad para ser programado dentro de la vigencia establecida en el contrato. En caso de solicitar la modificación del estado del tiquete por abierto para posterior programación, el pasajero perderá el derecho a devolución.

Cuando el cliente y/o usuario desista de viajar, con menos de tres (3) horas de anticipación y mínimo una (1) hora a la fecha y hora del viaje, tendrá derecho a escoger entre: i) dejar abierto el tiquete en máximo una (1) oportunidad para ser reprogramado dentro de la vigencia establecida; o ii) la devolución del cincuenta por ciento (50%) del valor pagado. Si el desistimiento se presenta con menos de una (1) hora o posterior a la fecha y hora de salida seleccionada por el usuario y/o cliente y establecida en el tiquete para el inicio del viaje; así como la ausencia del usuario y/o cliente en la hora y lugar de salida, significará retención del cien por ciento (100%) del valor del tiquete de acuerdo con lo señalado en el artículo 1002 del Código de Comercio.

Con respecto al ejercicio del derecho a desistir de viajar, tal solicitud de desistimiento deberá ser presentada de manera personal en la taquilla o en cualquiera de las sedes o sucursales de **SOTRAMAGDALENA S.A.** por el titular del tiquete. El titular, deberá acreditar su identidad, presentando su documento de identificación personal original y el tiquete expedido por medio de los canales autorizados. En caso de proceder la devolución del dinero a solicitud del usuario y/o cliente, si hay lugar a ello, ésta se hará dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se presente el desistimiento en los términos establecidos para ejercer tal derecho y por el mismo medio de pago utilizado al momento de la adquisición del servicio,



presentando solicitud escrita de desistimiento en los canales presenciales que se dispone. Por lo anterior, es deber del cliente y/o usuario suministrar la información requerida por **SOTRAMAGDALENA S.A.** para la debida devolución de dinero

**CLAUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DE SOTRAMAGDALENA S.A.:** A) se compromete a transportar al pasajero y su equipaje, dentro de los itinerarios y tiempos de traslado establecidos por la administración en un tiempo razonable. **PARAGRAFO:** Salvo restricciones consagradas en el presente contrato y las establecidas en la legislación colombiana. B) A Reasignar el trayecto cancelado por el pasajero siempre que este haya notificado de su intención de no viajar dos (2) horas antes de la fecha estipulada como "hora de salida". **PARAGRAFO:** En los demás casos la empresa podrá realizar la evaluación de devolución de su dinero para esto se debe solicitar un PQR en alguna de nuestras oficinas físicas o en la página web [www.sotramagdalenaco.com](http://www.sotramagdalenaco.com)

**CLAUSULA QUINTA: RESPECTO DEL PASAJERO:** A) Los menores de catorce (14) años deben viajar acompañados de un adulto, presentando los documentos de identidad del menor, Los niños de catorce (14) 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. 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. Máximo 2 años C) Los pasajeros que viajen con niños menores de catorce (14) años no podrán viajar en los asientos de la cabina del vehículo. D) El pasajero podrá transportar animales domésticos siempre y cuando estos se encuentren en condiciones de salubridad y autorizados por SOTRAMAGDALENA S.A., el pasajero propietario o tenedor de la mascota deberá garantizar su seguridad y el transporte del animal no represente incomodidad ni genere intranquilidad para los demás pasajeros. **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 guagal 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 SEXTA: RESPECTO DEL EQUIPAJE:** A) El pasajero tendrá derecho a transportar por el valor de su tiquete y sin recargo de manera global un total de 33kg que serán distribuidos de la siguiente manera 1. una maleta que será llevada en la bodega del vehículo y custodiada por el conductor no mayor a 18kg 2. Una maleta de mano no mayor a los 10kg que será custodiada por el pasajero y no serán responsabilidad de la empresa 3. elementos personales este debe tener un peso no mayor a 5kg el cual debe ser llevado bajo su cuidado por lo tanto será responsabilidad única y exclusivamente de cada pasajero; en caso excederse deberá ser remesadas por el servicio de carga, SOTRAMAGDALENA S.A. para más información de condiciones para el transporte de equipaje puede ingresar a la página [www.sotramagdalenaco.com](http://www.sotramagdalenaco.com) Por ningún motivo, la empresa, el propietario del vehículo o el conductor responderán por objetos que sean olvidados dentro de los vehículos o instalaciones de la empresa. B) Para todos los efectos deberán ser transportados como equipaje de mano los siguientes elementos: dinero, títulos valores, celulares, computadores, filmadoras, cámaras fotográficas, tabletas, 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 vehículo 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. En caso de pérdida del ficho, el equipaje se entregará bajo algún otro mecanismo que permita legitimar su propiedad para el reclamo o retiro del equipaje: al final de todos los demás pasajeros o directamente en la oficina por parte de uno de los colaboradores de la entidad, garantizando que no exista otro pasajero que reclame el mismo equipaje. 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 las contraseñas o fichos. Pasados cinco días contados a partir del arribo del equipaje al lugar de destino sin que haya sido declarado, SOTRAMAGDALENA S.A. 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 previa entrega de soportes que demuestren su contenido y valor estimado. El valor indemnizado estará se hará bajo negociación libre y acuerdo entre las partes, haciendo claridad de que en este caso las partes habrán de respetar la estipulación en cuanto

que dicho valor no podrá exceder el 75% en el valor declarado, y siguiendo lo establecido en el procedimiento de PQR's. 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 SEPTIMA: RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DEL TRANSPORTADOR. SOTRAMAGDALENA S.A.**, el propietario del vehículo, el (los) conductores y demás funcionarios de la empresa, responderán o serán exonerados de acuerdo con lo informado por el Artículo 1003 del Código de Comercio y demás normas aplicables.

**CLAUSULA OCTAVA: 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 conduzcó 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 al correo electrónico [pqr@sotramagdalenaco.com](mailto:pqr@sotramagdalenaco.com) o la página [www.sotramagdalenaco.com](http://www.sotramagdalenaco.com) botón PQR y diligenciar su reclamación.

**CLÁUSULA NOVENA: EJERCICIO DEL DERECHO DE RETRACTACIÓN DEL PASAJERO.** En cumplimiento de sus deberes legales **SOTRAMAGDALENA S.A.** pone en conocimiento del cliente y/ usuario, según lo preceptuado en el numeral 4 del artículo 46 de la ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, que establece los **DEBERES ESPECIALES DEL PRODUCTOR Y PROVEEDOR**, en este caso la empresa prestadora del servicio de transporte, el derecho de retracto al que tiene derecho, el término y procedimiento para ejercerlo de conformidad con el artículo 47 del cuerpo normativo antes reseñado. Cuando se adquiera la prestación del servicio de transporte en todas sus formas y modalidades mediante métodos no tradicionales o a distancia, como páginas web, app o call center, el retracto es la facultad unilateral del cliente y/o usuario (pasajero) de terminar el contrato de transporte y que le otorga el derecho al reembolso por el total del valor pagado por la prestación del servicio debidamente acreditado con el ticket. El término máximo para que el pasajero pueda ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de pasajes o compra del ticket; si entre la fecha de



adquisición del tiquete y la fecha programada para el viaje no mayor a cinco (5) días hábiles, el pasajero no podrá ejercer este derecho. El retractor no procede respecto de tiquetes adquiridos en la taquilla o de manera presencial en cualquiera de las sedes de la prestadora del servicio. En caso de que el reembolso proceda por virtud del ejercicio del derecho de retractor, el término para efectuar el reembolso será de treinta (30) días calendario siguientes al ejercicio del retractor, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Siendo este derecho una facultad otorgada por el Estatuto del Consumidor, mediante el cual puede el usuario y/o cliente "retractarse" de la compra del tiquete realizada a través de métodos no tradicionales como ventas a distancia, por internet o app.

Ahora bien, para el ejercicio del derecho de retractor por la adquisición de tiquetes por medios no tradicionales o a distancia, como páginas web, app, call center o cualquier otro medio virtual que se disponga, **SOTRAMAGDALENA S.A.** ha puesto a disposición de los usuarios y/o clientes, a fin de presentarse de manera formal las solicitudes y/o manifestaciones del ejercicio del derecho de retractor el correo electrónico [pqr@sotramagdalenaco](mailto:pqr@sotramagdalenaco), a través del cual, además, deberán remitir como archivo adjunto, el comprobante de compra emitida.

**Fin de documento.**