



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 **FLOTA SUGAMUXI S.A.** serán divulgadas a los usuarios a través de los distintos canales de comunicación autorizados.

El usuario deberá presentarse en la Agencia Comercial de **FLOTA SUGAMUXI S.A.** ubicada dentro de la Terminal de Transporte de Pasajeros que corresponda, con una (01) hora 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 a la disponibilidad.

El tiquete 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 **FLOTA SUGAMUXI S.A.** Solo podrán abordar los vehículos los usuarios registrados en el Tiquete de Viaje. El usuario deberá abordar el vehículo y ocupar el puesto registrado en el Tiquete de Viaje.

Para validar su tiquete 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 (01) hora contada a partir de la realización de la misma para su confirmación y/o ejecución del pago.

Las reservas o compras podrán hacerlas al siguiente número.

Flota Sugamuxi. SA 3102983812 o 3222526992

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

- ✓ 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)
- ✓ Solicitar la Devolución de dinero (En caso de ser aprobada dicha solicitud; el usuario asumirá los costos referentes al Gravamen a los Movimientos Financieros correspondientes a la transacción realizada)

FLOTA SUGAMUXI S.A. realizará el desembolso correspondiente a la devolución del valor pagado dentro de ocho (8) días hábiles contados a partir de la aprobación de dicha solicitud.

Para cualquiera de los casos mencionados anteriormente, el usuario deberá realizar la solicitud formal donde sea declarada la justificación a dicha petición, con mínimo tres (03) horas de anticipación a la fecha y Hora de viaje directamente por los siguientes canales: plataforma de ventas On-line donde realizó la compra, taquilla (Ciudad de Origen) de **FLOTA SUGAMUXI S.A.**, WhatsApp vía telefónica al número 3143363629, y/o al correo electrónico viajero@flotasugamuxisa.com.co adjuntando comprobante de pago, copia de cédula de ciudadanía del pasajero registrado en el tiquete de viaje, tiquete de viaje Original y Certificación Bancaria (únicamente válida para solicitudes aprobadas de devolución de dinero).

NOTA: En caso que el usuario No manifieste la voluntad de No 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.

Todo pasajero debe recibir la "FICHA DE EQUIPAJE*" en el momento de la recepción del mismo, la cual deberá presentar al conductor para su respectiva entrega, el equipaje de mano será exclusiva responsabilidad del 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.

➤ TRANSPORTE DE MASCOTAS

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 Soporte 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.

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).

En el evento al caso que se ocasionen daños al vehículo o equipaje de usuarios y sea atribuible al transporte del animal se regirá por lo establecido en el código del comercio y código civil en materia de responsabilidad.

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.

NOTA: 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.

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.

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 guacal.





Flota Sugamuxi S.A.

NIT: 891.800.075-8

Su seguridad y felicidad son nuestro compromiso

El usuario deberá diligenciar el formato de consentimiento de Transporte de mascotas suministrado por la empresa.

Únicamente aplica para viajes de menos de ocho (08) horas

NOTA: En plataforma se encuentra guía para el transporte de animales y mascotas emitida por el Ministerio de Transporte.



SOGAMOSO: Carrera 12 No. 47-85 Teléfonos: (098) 7702440 - Fax: (098) 7703827 - Apartado Postal 455
www.flotasugamuxisa.com.co