

CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS

*Flota
Occidental S.A.*



El transporte de personas y equipaje prestado por FLOTA OCCIDENTAL S.A. (en adelante, «la compañía»), se encuentra regulado por los términos y condiciones establecidas en este contrato. Al recibir o hacer uso de un tiquete o por el simple hecho de ser transportado por LA COMPAÑÍA, el pasajero se declara conforme con los términos y condiciones del presente contrato.

Mejor para viajar





CONTENIDO

CAPÍTULO 1.- DEFINICIONES	2
CAPÍTULO 4.- CANALES DE VENTA AUTORIZADOS.....	8
CAPÍTULO 5.- CONTROL DE SEGURIDAD Y EVENTOS DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	10
CAPÍTULO 6.- SERVICIOS ADICIONALES	11
CAPÍTULO 7.- TIQUETES.....	12
CAPÍTULO 8.- EQUIPAJE	15
CAPÍTULO 9.- TARIFAS Y OTROS CARGOS	19
CAPÍTULO 10.-SERVICIOS ESPECIALES	19
CAPÍTULO 11.- CONDUCTA A BORDO	22
CAPÍTULO 12.- PARADAS.....	22
CAPÍTULO 13.- VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS	23
CAPÍTULO 14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	23



CAPÍTULO 1.- DEFINICIONES

Aforo: Corresponde al cargo adicional que paga el pasajero por el exceso de equipaje. Número máximo autorizado de personas que puede admitirse.

Agencia de tránsito: Es aquel lugar ubicado en un punto intermedio entre el lugar de origen y el lugar de destino.

Armas y otros artículos u objetos peligrosos: Cualquier elemento que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de las personas o para causar daños en los buses y/o busetas, terminales u otros bienes.

Autoridades: Todo integrante de los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, incluidos los miembros de la fuerza pública, agentes o representantes de seguridad y quienes estén investidos de poder por las leyes u órganos competentes, así como los concesionarios. Sin limitarse a las siguientes, son autoridades en los términos de este contrato la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional (DITRA), el Instituto Nacional de Vías (INVÍAS), la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), la Policía y el Ejército Nacional, el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Transporte, la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otros.

Cambios operacionales: Es la afectación de un viaje por razones asociadas o relacionadas con la operación, las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

Canal de venta autorizado: Es el método válido y legítimo que utiliza la organización para vender el ticket al pasajero. El canal puede ser directo, cuando la organización hace uso de sus puntos de venta, la página web, la app o la Línea Amable; o indirecto, cuando la organización se sirve de los portales de contacto de los terceros autorizados. Las redes sociales de la organización no son un canal de venta autorizado.

Circunstancias imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la operación y que no se encuentran bajo el control de la organización, que impiden que un viaje se lleve a cabo, se retrase su despacho o llegada, se realicen cambios de ruta o de tarifas y paradas no anunciadas, tales como, sin limitarse a ellos, factores meteorológicos o del clima, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario del bus y/o buseta, factores o circunstancias relacionadas con pasajeros o terceros, factores políticos o del mercado, huelgas, paros, disturbios, insurrección civil, estado de emergencia (incluida la emergencia sanitaria), riesgo de ataque de grupos al margen de la ley o actos de terrorismo, mingas indígenas, órdenes de autoridades, cierre de terminales, cierre de vías o dificultades de movilidad (por causas como derrumbes, lluvias, inundaciones, tráfico vehicular, vueltas ciclísticas, etc.), fuerza mayor o caso fortuito, entre otros.



Condiciones generales del contrato de transporte: Son las contenidas en este documento y que se encuentran a disposición del pasajero en los diferentes canales de venta descritos en el presente contrato.

Despacho: Es la salida de un vehículo de la terminal de transporte o agencia, en un horario autorizado y/o registrado.

Equipaje: Son los artículos, efectos y otros objetos personales de un pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje.

Equipaje de bodega: Es aquel equipaje que el pasajero entrega a la organización para su transporte y registro y respecto del cual la organización asume la custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje, con las excepciones que se señalen en el contrato.

Equipaje de mano: Es aquel equipaje que el pasajero lleva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje y su permanencia dentro de los terminales o agencias.

Equipaje extraviado: Es el equipaje que no se encuentra después de 72 horas de búsqueda, contados a partir del momento en que se reporta la pérdida.

Equipaje no reclamado: Es el equipaje que llega a un terminal o agencia y ningún pasajero reclama dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día en que finalizó el viaje o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación dentro del mismo término.

Equipaje permitido: Es la cantidad de equipaje en peso, número de piezas y/o dimensiones que tiene derecho a llevar el pasajero que es hasta 15 kilos sin costo adicional.

Equipaje aforado: Es aquel que ha sido entregado y puesto bajo custodia de la organización para su transporte y por el cual se entrega una guía del servicio.

Estupefaciente: Es la droga no prescrita médicamente, que actúa sobre el sistema nervioso central produciendo dependencia.

Exceso de equipaje: Es cualquier excedente sobre el equipaje permitido en peso, número de piezas o dimensiones autorizadas, el cual se cobrará el exceso.

Ficha de equipaje: Es el documento emitido por la organización y que se entrega una ficha al pasajero una vez el equipaje ha sido recibido para su transporte. Al finalizar el viaje, el pasajero debe presentar esta ficha, siendo el único documento válido para que se le entregue el equipaje.

Flota Occidental: Es la marca registrada por la organización para efectos de comercializar sus servicios.

Formato de autorización de transporte de menor de edad: Es el documento emitido por la organización en el cual se consigna información dirigida a reforzar el cuidado y la atención del personal respecto de un pasajero durante el despacho, el viaje y el lugar de destino.



Formato de autorización de transporte de mascotas: Es el documento emitido por la organización en el cual se consigna información dirigida para dar a conocer los derechos y deberes del transporte de mascotas.

Línea WhatsApp: Es la línea de atención exclusiva, dispuesta por la organización para la atención al público y la reserva de tiquetes.

Línea de servicio: Es la modalidad bajo la cual la organización presta el servicio de transporte, en condiciones de calidad e idoneidad distinguibles.

Menor de brazos: Pasajero menor de edad entre los cero (0) y los cuatro (4) años cumplidos o que no superen el metro de estatura, quien no paga pasaje.

Mercancías peligrosas y/o prohibidas: Son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, tóxicos, corrosivos, radioactivos, materiales biológicos y/o aquellos decretados como tales por las leyes y regulaciones nacionales. Además, son materias u objetos que implican riesgo para la salud, la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las personas o en los buses y/o busetas.

Página web: Es la plataforma electrónica dispuesta para el proceso de venta y comercialización de los servicios que ofrece la organización, publicación de horarios y tarifas en tiempo real, Promociones y ofertas e información de interés.

Parada en tránsito: Es la pausa de un viaje en un punto intermedio entre el lugar de origen y el lugar de destino.

Paraderos: Sitios fijos establecidos y debidamente demarcados a lo largo de la ruta, en donde el vehículo se detiene a recoger o dejar pasajeros.

Pasajero: Es la persona transportada en un bus y/o buseta de la organización en virtud de un contrato de transporte.

Pasajero en situación de discapacidad: Es la persona que padece una restricción en su participación y relación con el entorno social o una limitación para desarrollar las actividades de la vida diaria, debido a una deficiencia en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

Pasajero ausente: Es el pasajero que adquirió un tiquete para un determinado viaje y no se presenta en el punto de despacho con la antelación requerida.

Personal de la organización: Es la persona natural con la que la organización tiene una relación para la venta y distribución de sus servicios, incluida la atención al público en taquilla, el registro y la entrega de la ficha de equipaje, entre otras actividades. El pasajero podrá exigir un documento que identifique al personal de la organización.

Punto de despacho y/o de embarque: Es el lugar dispuesto por el terminal o agencia donde se realiza el abordaje de los pasajeros,



Punto de venta: Todo canal de venta de tiquetes incluidas las taquillas ubicadas en los terminales, agencias o en cualquier otra instalación o lugar autorizado por la organización.

Reembolso: Es la devolución del valor total o parcial de la tarifa al pasajero, por un servicio no utilizado y que podrá estar sometida a determinadas condiciones para su aplicación.

Reserva: Es guardar o separar uno o más tiquetes para uno o más pasajeros, en un viaje de acuerdo a las necesidades del usuario (fechas, tarifas y ruta específica).

Reprogramar un viaje: Cuando el pasajero no se presenta en el punto de despacho con una antelación de treinta (30) minutos a la hora indicada en el tiquete, sin haber informado previamente de su decisión de no viajar por teléfono, WhatsApp, correo electrónico o a través de la página web. En este caso, la organización podrá disponer libremente del cupo y el pasajero podrá solicitar la reprogramación del viaje.

Retracto: En las ventas, es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le da derecho al reembolso total del valor pagado. El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el retracto es de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente a la compra.

Reversión del pago: En las ventas web, es el mecanismo a través del cual se retrotrae el pago de compras hechas con tarjetas de crédito, débito o cualquier instrumento de pago electrónico, cuando el consumidor ha sido objeto de fraude, la operación no ha sido solicitada, el producto adquirido no sea recibido o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Ruta: Es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado.

Servicios adicionales: Son aquellos servicios ofrecidos por la organización durante el viaje, tales como aire acondicionado, Wifi, baño, películas, pantallas individuales, entre otros, y que varían dependiendo del tipo de vehículo, línea de servicio, la ruta, duración y características del viaje.

Sustancia Psicotrópica: Es un agente químico que actúa sobre el sistema nervioso central y que trae como consecuencia cambios temporales en la percepción, ánimo, estado de conciencia y comportamiento.

Tarifa: Es el precio del tiquete que pagan los usuarios por la prestación del servicio público de transporte en una ruta y línea de servicio determinada.

Temporada alta y baja: La temporada alta corresponde a las siguientes fechas del año: (i) De 1° de diciembre a 15 de enero; (ii) Semana Santa; (iii) De 20 de junio al 15 de agosto; (iv) Semana de receso escolar en el mes de octubre. La temporada baja corresponde a las demás fechas del año.

Tercero autorizado: Es la persona natural o jurídica con la que la organización tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios. El tercero es un comerciante independiente, que ejerce su actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, de acuerdo con las



instrucciones que para tal fin le ha impartido previamente la organización. El tercero autorizado puede servirse de un portal de contacto para comercializar los servicios de la organización.

Terminales de transporte terrestre: Son aquellas instalaciones, habilitadas por el Ministerio de Transporte, que prestan servicios conexos al sistema de transporte como unidad de operación permanente en la que se concentran la oferta y demanda de transporte, para que los usuarios en condiciones de seguridad y de comodidad accedan a los vehículos de la organización.

Tiempo de recorrido: Es el tiempo estimado, en condiciones normales, que emplea un vehículo en recorrer una ruta entre el origen y destino, incluyendo los tiempos de las paradas.

Tiempo límite de pago del ticket reservado: Es el tiempo máximo del que dispone el pasajero para pagar un ticket que ha reservado, una hora antes del viaje.

Ticket, pasaje o boleto: Es la prueba inicial del contrato de Servicio Público de Transporte de pasajeros por carretera suministrado por la organización bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel pasajero cuyo nombre aparezca en el ticket y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables.

Ticket abierto: Es un ticket no habilitado para viajar y que el pasajero puede habilitar dentro del término que le indique la organización

Ticket reportado: Es aquel que se vende en un punto de venta a un usuario, pero que es utilizado para viajar por otra persona ubicada en una ciudad distinta.

Trayecto: Es el tramo entre dos puntos determinados.

Trocamiento de equipaje: Se da cuando el personal confunde el equipaje y entrega al pasajero una maleta distinta de la recibida por la organización.

Ventas web: Son las realizadas por el pasajero por canales digitales como: página web y a través de los portales de terceros autorizados.

Viaje: Es el servicio de transporte prestado en una fecha, hora, vehículo y trayecto determinado.

Viaje cancelado: Es aquel viaje que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas a la organización.

Viaje demorado: Es aquel viaje cuya hora de despacho es posterior a la hora programada.

CAPÍTULO 2 - APLICACIÓN Y NORMATIVA

2.1.- General: Las condiciones contenidas en el presente contrato de transporte de pasajeros aplican en aquellos viajes donde el nombre "FLOTA OCCIDENTAL" esté indicado en el ticket.

2.2.- Aplicabilidad: Las condiciones generales aquí establecidas son aplicables a todos los contratos de transporte celebrados por la organización, expresa o tácitamente, y respecto de cualquier pasajero



independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento. Si alguna previsión de las condiciones generales del contrato de transporte no tiene validez, las otras previsiones continuarán siendo válidas y aplicables.

2.3.- Normativa aplicable: El presente contrato de transporte se rige por la Constitución Política, el Código de Comercio, la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Resolución 3600 de 2001, la Ley 769 de 2002, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1079 de 2015, así como por la demás normativa de transporte y de consumo aplicables.

CAPÍTULO 3.- OBJETO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

3.1.- Objeto del contrato de transporte: El presente contrato tiene por objeto el transporte del pasajero y su equipaje de un lugar a otro, a cambio de una tarifa, en los vehículos de la organización, bajo condiciones de seguridad, calidad e idoneidad y en los plazos fijados para cada ruta según la línea y las características del servicio, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

3.2.- Obligaciones de la organización: Son obligaciones de la organización, sin perjuicio de las previstas en la normativa aplicable: (a) Transportar sano y salvo al pasajero y su equipaje del punto de origen al punto de destino, en la fecha y hora acordadas y según la línea de servicio contratada, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes, en los términos definidos en este contrato. (b) Asignar la ficha de equipaje y entregarlo en el lugar de destino al pasajero que presente la ficha respectiva. (c) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes. (d) Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, higiene y comodidad del pasajero. (e) Recibir y dar trámite a las PQRF presentadas por los pasajeros, conforme al procedimiento dispuesto para estos efectos por la organización.

3.3.- Obligaciones del pasajero: Son obligaciones del pasajero:

(a) Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece la organización, así como los cargos adicionales. (b) Obrar de buena fe frente a la organización, lo cual incluye el ejercicio de sus derechos sin afectar los de los demás. (c) Abstenerse de ejercer abusivamente los derechos conferidos por la normativa aplicable. (d) Informarse respecto de la calidad del servicio de transporte que ofrece la organización, incluidas las particularidades según la línea de servicio, la ruta, la duración y las características del viaje, así como informarse de las políticas de la organización con respecto del transporte de equipaje. (e) Hacer uso de la información suministrada por la organización para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio ofrecido. (f) Adquirir el tiquete única y exclusivamente en los canales de venta autorizados (Taquillas, página web, u otros operadores). (g) Identificarse ante la organización antes de abordar el bus y/o buseta y de conformidad con las exigencias que se prevean en el presente contrato. (h) Cumplir los protocolos de seguridad que exige la organización y la normativa aplicable antes, durante y al finalizar el viaje. (i) Informar su voluntad de no utilizar el servicio de transporte contratado por teléfono, WhatsApp, correo electrónico, o a través de la página web en el link de Contacto con una antelación de dos (2) horas a la hora programada del despacho del bus y/o buseta. (j) Presentarse en el punto de despacho con una de antelación de treinta (30) minutos a la hora indicada en el tiquete. (k) Entregar el equipaje de bodega asegurándose que se



le instale la ficha de equipaje y se le entregue copia de ésta para reclamarlo al finalizar el viaje; (l) Informar el estado y elementos particulares del equipaje a fin de que la organización pueda tomar las precauciones del caso. (m) Asumir bajo su propio riesgo y custodia el transporte del equipaje de mano permitido y de los demás artículos que lleve a bordo del bus y/o buseta. (n) Pagar el aforo en caso de solicitar el transporte de exceso de equipaje. (o) Declarar y aforar el valor del equipaje cuando el valor sea superior al límite indemnizable fijado en el presente contrato. (p) Presentar oportunamente la ficha de equipaje para reclamar el equipaje en el lugar de destino. (q) Responder ante la organización y las autoridades competentes por el contenido de su equipaje. (r) En caso de pérdida o avería, formular el reclamo de manera inmediata ante un funcionario o el conductor. (s) Observar el debido respeto, el trato cordial y la solidaridad para con el conductor, los demás pasajeros y el personal de la organización, antes, durante y después del viaje. (t) Utilizar los servicios adicionales ofrecidos por la organización, en particular el baño, de manera diligente y cuidadosa, bajo el principio de buena fe y preservando su buen estado y pulcritud. (u) Cumplir las instrucciones y protocolos para la mitigación de virus y las normas de salubridad e informar su estado de salud, previo al viaje. v) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente contrato y en los reglamentos de la organización.

CAPÍTULO 4.- CANALES DE VENTA AUTORIZADOS

4.1.- Relación de los canales de venta autorizados: Son canales de venta autorizados los siguientes: (a) Tradicionales: los puntos de venta de la organización. (b) Virtual: la página web institucional (www.flotaoccidental.com), y los portales de contacto de los terceros autorizados.

4.2.- Tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados: La organización no será responsable ni prestará el servicio de transporte cuando el pasajero presente un tiquete adquirido en un canal distinto de los autorizados. Los tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados no son válidos ni dan lugar a la reprogramación, la cesión, el reemplazo, el reembolso, el retracto y demás atributos contemplados en el presente contrato y en la normativa aplicable.

4.3.- Redes sociales: Las redes sociales de la organización, incluidas Facebook, Instagram, twitter, WhatsApp y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual la organización haya declarado su carácter oficial, serán utilizados para efectos de brindar información y publicidad a los pasajeros y al público en general acerca del servicio de transporte y de las promociones y ofertas o para la atención personalizada de consultas precisas. No constituyen un canal de venta autorizado.

4.4.- Información que se suministra en los puntos de venta: En los puntos de venta de la organización se suministra información, ya sea en documentos o con intervención del personal, sobre las condiciones generales del contrato de transporte, los mecanismos institucionales de recepción y trámite de PQR, las reglas de conducta a cargo de pasajeros y conductores, las rutas, horarios, tarifas y los servicios con los que cuenta cada línea, que el usuario conoce y acepta, los protocolos de bioseguridad, las promociones y ofertas y su vigencia, los requisitos para la reserva, compra y pago de tiquetes (oportunidad y medios), los lineamientos para el transporte de pasajeros recomendados (menores y mayores de edad, limitación física o condición especial) o mascotas.



4.5.- Previsiones aplicables en las ventas web: Las siguientes previsiones son aplicables únicamente cuando el pasajero adquiere el tiquete a través de la página web de la organización (www.flotaoccidental.com) o los portales de contacto de los terceros autorizados:

(a) **Retracto:** El pasajero podrá dar por terminado el contrato de transporte con derecho al reembolso del valor total pagado siempre y cuando el tiquete se encuentre con fecha vigente. Para su ejercicio, el pasajero presentará una solicitud a través del correo electrónico servicioalcliente@flotaoccidental.com, adjuntando su documento de identidad, copia del tiquete y certificación bancaria correspondiente. La organización realizará el reembolso al pasajero mediante transferencia bancaria dentro de los quince (15) días hábiles siguiente a la radicación de la solicitud respectiva.

(b) **Reversión del pago:** Si el pago del tiquete se realizó con tarjeta de crédito, débito o un instrumento de pago electrónico semejante, el pasajero podrá solicitar que se reverse la operación cuando ha sido objeto de fraude, corresponda a una operación no solicitada, el tiquete no sea recibido o no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para el ejercicio de esta facultad, el pasajero deberá presentar una queja a través del correo electrónico servicioalcliente@flotaoccidental.com o del formulario específico que dispone la organización en su página web, que en todo caso se tramitará como PQR. En la queja debe figurar como mínimo: (i) La manifestación expresa de los hechos y razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago; (ii) La indicación de la causal que sustenta la petición; (iii) El valor por el que se solicita la reversión; y (iv) Documento de identidad, v) Cuenta Bancaria, vi) Imagen del Tiquete sea virtual o físico. Esta queja deberá ser presentada ante la organización dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el tiquete o lo recibió sin que correspondiera a lo solicitado. Además, dentro de ese mismo término de cinco (5) días hábiles, el pasajero deberá notificar del reclamo al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado. La reversión se hará efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero notifique la solicitud de reversión al emisor del instrumento de pago. En contra de la solicitud de reversión serán oponibles, entre otras razones, la inexistencia de la operación y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de reversión. Si la autoridad competente resuelve la controversia y determina que la solicitud de reversión no era procedente, el pasajero será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión y el emisor del instrumento de pago cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición de la organización. Si la controversia se resuelve en favor del pasajero, la reversión se entenderá definitiva.



CAPÍTULO 5.- CONTROL DE SEGURIDAD Y EVENTOS DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

5.1.- Control de equipaje de bodega y de mano:

(a) Las autoridades competentes podrán registrar el equipaje de bodega o de mano, usando cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o ausencia del pasajero, con o sin su conocimiento, por y con el fin de evitar cualquier daño al bus y/o buseta, pasajeros y a terceros, de verificar la existencia de armas y otros artículos u objetos peligrosos, sustancias prohibidas y en general para cualquier otro fin que determinen las autoridades.

(b) La organización no será responsable del proceso y resultados de la revisión de seguridad realizada por las autoridades competentes, ni de la negativa del pasajero a cumplir con lo requerido en materia de seguridad, ni se hará responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora en la iniciación del viaje o durante su trayecto, denegación de transportar, confiscación de propiedad, entre otros,

(c) La organización podrá indagar al pasajero acerca del contenido de su equipaje, podrá verificar la presencia de elementos prohibidos o restringidos para su transporte, se solicitará el retiro del mismo y si el pasajero se niega, la organización podrá denegar la prestación del servicio.

5.2.- Control de pasajeros: El pasajero deberá identificarse en el punto venta o despacho del vehículo, mediante su documento de identidad o pasaporte, incluido los documentos de menores de edad. También deberá presentar su tiquete impreso o electrónico. En caso de que el pasajero no se identifique debidamente y no tenga información del tiquete, perderá el derecho a viajar. En ningún caso la organización se hace responsable del incumplimiento de estos requisitos por parte del pasajero.

5.3.- Eventos de no prestación del servicio de transporte: la organización tendrá derecho denegar el abordaje o bajar del bus y/o buseta en cualquier momento a cualquier pasajero bajo las siguientes circunstancias:

(a) Cuando el pasajero no presenta documento de identificación

(b) Cuando el pasajero ha adquirido el tiquete en canales de venta no autorizados o presenta un tiquete adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o Usado o que no corresponde a la organización.

(c) Cuando el pasajero no permite la revisión de su equipaje de bodega o de mano, cuando es requerido por las autoridades.

(d) Cuando el pasajero participe o esté involucrado en algún incidente, riña, discusiones, que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, conductor, colaboradores, equipaje o bus y/o buseta.

(e) Cuando el pasajero incumpla las instrucciones o protocolos de seguridad informados por la organización, antes y durante el viaje, o cuando con su conducta perturbe la labor del conductor.

(f) Cuando el pasajero se presente en el punto de despacho bajo los efectos de alcohol o sustancias psicotrópicas, se encuentre intoxicado o se presente en notorio estado de desaseo.

(g) Cuando el pasajero se comporte de manera agresiva o inaceptable, profiera expresiones injuriosas o groseras.

(h) Cuando el pasajero sea un niño y se presente al punto de despacho sin sus padres o acudientes debidamente identificados, y sin el correspondiente permiso.



- (i) Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del transporte de mascotas.
- (j) Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del equipaje permitido, prohibido o de aceptación restringida, entre otras circunstancias.
- (k) Cuando el pasajero manifiesta o se evidencia que presenta problemas de salud, solicitarle apoyo con el servicio médico del terminal a fin de que se determine si el viaje no causará complicaciones.
- (l) Cuando se trate de una mujer gestante en su último trimestre de embarazo, cuyo trayecto sea superior a (8) horas, salvo que presente certificado médico que la autorice a viajar sin restricciones. En este caso, la organización se exime de cualquier eventualidad que pueda ocurrir durante el viaje en relación con el embarazo.
- (m) Cuando se trate de un pasajero que está o aparenta estar enfermo o se trata de una persona en situación de discapacidad y a juicio de la organización no puede ser transportado en forma segura, en tanto representa un riesgo para su salud o la de los demás pasajeros y del conductor y/o conductores.
- (n) Cuando se presente incumplimiento de los requisitos señaladas expresamente en el capítulo 10 («Servicios especiales») para el transporte de pasajeros recomendados, de mascotas y/o pasajeros con discapacidad.
- (o) Cuando no se cumplen las instrucciones y protocolos para la mitigación de virus y las normas de salubridad y no informar su verdadero estado de salud, previo al viaje.
- (p) Cuando la no prestación del servicio obedece al cumplimiento de leyes, reglamentaciones u órdenes de autoridades competentes.
- (q) Cuando circunstancias imprevistas estén ocurriendo a la hora programada para el despacho del bus y/o buseta o durante el trayecto, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.
- (r) Cuando se presentan circunstancias o factores externos que generan riesgos para el usuario y/o funcionarios de la organización
- Nota: Para todos los numerales anteriores no habrá lugar a reembolso del valor pagado por el servicio de transporte.

CAPÍTULO 6.- SERVICIOS ADICIONALES

6.1.- Naturaleza de los servicios adicionales: Los servicios adicionales, tales como el aire acondicionado, Wifi, pantallas, películas, baño, conectores eléctricos entre otros, representan un valor agregado que ofrece la organización a sus pasajeros y que se incluye dentro de la tarifa correspondiente a la línea de servicio en el que son ofrecidos. El pasajero conoce y acepta que la calidad de los servicios adicionales puede variar según las características de la ruta o el área de cobertura ofrecida en las zonas por donde transita el bus y/o buseta.

6.2.- Variaciones en la política de servicios adicionales: la organización se reserva el derecho de modificar sus políticas de servicios adicionales.



CAPÍTULO 7.- TIQUETES

7.1.- Contenido del tickete: Todo tickete emitido por la organización contendrá como mínimo la siguiente información:

- (a) Nombre e identificación de la organización
- (b) El número de referencia del tickete.
- (c) Origen
- (d) Destino.
- (e) La línea de servicio.
- (f) Tarifa.
- (g) Fecha
- (h) Hora programada para el despacho del bus y/o buseta
- (i) Cédula del pasajero.
- (j) Nombre del pasajero
- (k) Número de silla.
- (l) Fecha y hora de emisión del tickete
- (m) Al respaldo, se encuentra la política y condiciones para el transporte del equipaje, link de protección de datos, dirección, teléfono de oficina principal, correo electrónico de servicio al cliente y link de página web de la organización.

La organización se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el tickete, como: recomendaciones para el abordaje, líneas de atención, link de información, entre otros elementos que a su criterio se consideren pertinentes. En el momento de emisión del tickete, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad y actuando bajo el principio de buena fe que todos los datos consignados en este sean conformes y de acuerdo con su solicitud.

7.2.- Validez del tickete:

- (a) El tickete tendrá validez de un (1) año a partir de la fecha de su emisión,
- (b) El tickete es válido para viajar en la fecha y hora programada de despacho del bus y/o buseta, o en la que se reprogramme según los términos del presente contrato, en la ruta y la línea de servicio adquiridos.
- (c) Si antes o después de iniciado el viaje, el pasajero no puede realizar o continuar el mismo dentro del periodo de validez del tickete por causa de enfermedad, la organización a su criterio extenderá el periodo de validez del tickete máximo por un término igual al original
- (d) El tickete no será válido si se presenta mutilado o con modificaciones de cualquier tipo. Si el tickete es electrónico, podrá presentarlo en un dispositivo móvil y se validará mediante los mecanismos que para el efecto disponga la organización.
- (e) la organización solo transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el tickete o por un tercero previa autorización del titular del pasaje.



7.3.- Reprogramación: Durante el término de validez del tickete, el pasajero podrá solicitar máximo en tres (3) oportunidades la reprogramación del viaje. Para ello, es necesario que se presente en la taquilla y aporte el tickete y documento de identidad. La reprogramación del viaje no implica renovación del término de validez. Si se solicita la reprogramación en una línea de servicio superior o en una igual cuya tarifa sea mayor, el pasajero deberá pagar el excedente; si la tarifa es menor, la organización no efectuará reembolso de la diferencia. La reprogramación de un viaje está sujeta a la disponibilidad de cupo en el respectivo bus y/o buseta. La organización podrá reprogramar o cancelar el viaje, cuando ello sea necesario para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental o debido a circunstancias imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor.

Para el caso de la venta por sistema de Tablet o celular no aplica reprogramación del viaje debido a que éste queda automáticamente registrado en la planilla como tickete usado.

7.4.- Cesión del tickete: Un tickete válido podrá ser cedido por el pasajero, para lo cual deberán presentarse el cedente y el cesionario en el punto de venta con sus documentos de identificación.

7.5.- Reemplazo del tickete sistematizado en caso de pérdida: En caso de pérdida de un tickete, si este se encuentra vigente se procederá a diligenciar el formato de pérdida de tickete sistematizado anexando copia de la cédula del titular del tickete y su reprogramación estará sujeta a la disponibilidad al momento del viaje.

Si el usuario no cuenta con el tickete físico o con el número del tickete sistematizado y éste no está vigente, el usuario deberá solicitar la recuperación de la información del tickete por medio de correo electrónico a servicioalcliente@flotaoccidental.com, una vez se cuente con los datos, se procede a diligenciar el formato de pérdida de tickete sistematizado anexando copia de la cédula del titular del tickete y su reprogramación estará sujeta a la disponibilidad al momento del viaje.

7.6.- Opciones ante la no utilización del servicio por circunstancias imprevistas: Cuando se presenten circunstancias imprevistas que impidan la prestación del servicio por parte de la organización en la fecha programada, el pasajero podrá elegir entre la reprogramación del viaje, el reembolso de la tarifa o la entrega de un tickete abierto. En estos casos, la solicitud de devolución deberá presentarse a través correo electrónico servicioalcliente@flotaoccidental.com anexando copia del documento de identificación, tickete y certificación bancaria.

7.7.- Reembolsos: (i) El usuario tiene derecho al reembolso en el caso de hacer uso del derecho de retracto, en el caso del desistimiento con previo aviso y en los eventos de no utilización del servicio por circunstancias imprevistas.

Otros casos de reembolso: la organización podrá efectuar el reembolso en caso de enfermedad o muerte del titular del tickete, en favor de su acompañante o familiares, incluyendo padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente. Para ello, es necesario que el beneficiario presente una solicitud a la organización a través del correo electrónico servicioalcliente@flotaoccidental.com antes de la fecha de vencimiento del término de validez del



tiquete, anexando el certificado médico o de defunción, el documento de identidad tanto del fallecido como del beneficiario.

El usuario para acceder al reembolso deberá presentar una solicitud a la organización a través del correo electrónico servicioalcliente@flotaoccidental.com, en la cual señale el motivo del reembolso y anexe copia del tiquete y de su documento de identidad.

La organización reembolsará el monto aplicable dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al radicado de la solicitud.

7.8.- Reservas:

(a) Solicitud y contenido de las reservas:

- Las reservas podrán realizarse a través las líneas WhatsApp.
- Las reservas son personales e intransferibles y no pueden realizarse con nombres ficticios.
- No pueden realizarse reservas para dos trayectos simultáneos para la misma persona.
- Las reservas solo aplican para los servicios: Gran Emperador Élite, Gran Emperador, Emperador, Platino y Príncipe Star.
- Se pueden realizar máximo tres (3) reservas por cédula de ciudadanía, pasaporte o tarjeta de identidad.
- No se hacen reservas a menores de 14 años, únicamente con nombre y cédula del acompañante mayor de 18 años edad.
- Toda reserva estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el bus y/o buseta de la línea de servicio requerida.
- Una reserva contendrá como mínimo la siguiente información: Nombre e identificación del pasajero, Recorrido, fecha, número de sillan, tarifa y número telefónico del pasajero.

(b) Anticipación requerida para realizar la reserva: El pasajero podrá realizar la reserva, en temporada baja, con una antelación no menor de (6) horas previo a la hora de despacho; y en temporada alta, con una antelación no menor de veinticuatro (24) horas. En todo caso, la organización solo efectuará reservas si existe disponibilidad de silla en el respectivo bus y/o buseta, al momento de su solicitud. Al usuario se le asigna un código de reserva el cual debe presentar en taquilla al momento de realizar el pago.

(c) Tiempo límite de pago del tiquete reservado: El pasajero debe pagar el tiquete reservado con una antelación no menor de una (1) hora, previo a la hora de despacho, evitando así que la reserva se libere y la silla quede disponible para la venta.

(d) Cancelación de las reservas: Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- A solicitud de usuario, antes de que venza el tiempo límite de pago del tiquete reservado. (
- Por la organización, cuando vence el tiempo límite de pago del tiquete reservado, sin que haya sido pagado por el usuario
- Por la organización, cuando la cancelación sea consecuencia de una regulación o solicitud gubernamental o cuando sea necesaria o recomendable por circunstancias imprevistas.



CAPÍTULO 8.- EQUIPAJE

El derecho de transportar equipaje aplica para los pasajeros que acceden a los servicios y ocupen asiento, bajo las siguientes condiciones.

8.1.- Requisitos y condiciones de aceptación de equipaje:

- (a) El equipaje debe ser transportado en el mismo bus y/o buseta en el que viaja el pasajero. No se transportará equipaje sin pasajero.
- (b) Todo equipaje debe ser entregado por el pasajero al conductor/auxiliar de servicio al cliente previo al abordaje del bus y/o buseta y conforme a las instrucciones que imparta el personal. Solo después de esto se entiende que el equipaje ha sido registrado.
- (c) El pasajero debe identificar su equipaje debidamente como mínimo con su nombre, número de teléfono, correo electrónico y dirección. Además, deberá informar, entre otras circunstancias, si lleva artículos perecederos o frágiles, si el equipaje está averiado o en circunstancias inidóneas para su transporte o que por su naturaleza sufran reducción en su peso o volumen por el solo hecho del transporte, esto con el objeto de brindarle las indicaciones adecuadas para su transporte. En caso de que el pasajero desatienda esta previsión, la organización no responderá por su destrucción o avería de cualquier tipo.
- (d) Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes.

8.2.- Recibo y entrega de equipaje:

- (a) Procedimiento de recibo de equipaje: Todo equipaje debe ser entregado o enseñado por el pasajero en el punto de embarque de la agencia o terminal, a fin de que sea transportado en la bodega del bus y/o buseta o aprobado como equipaje de mano. El pasajero recibirá una ficha de equipaje, la cual podrá ser requerida por la organización o su personal en cualquier momento.
- (b) Requisitos y documentos para el transporte del equipaje: Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de su equipaje, si son necesarios informes o documentos en cumplimiento de las formalidades de policía, aduana, sanidad, entre otros.
- (c) Daños menores en equipaje: La organización no se hace responsable por daños por partes sobresalientes del equipaje como ruedas, manijas, u otros artículos adheridos al equipaje, daños menores como rasguños o cortadas que resulten del transporte en la bodega.
- (e) Entrega de equipaje: El equipaje será entregado en el lugar de destino al pasajero que presente la ficha de equipaje. Si el pasajero extravía la ficha, la organización no será responsable del equipaje hasta que no se demuestre su propiedad y deberá pagar por la ficha el valor que se le indique (cuando esto aplique).
- (f) Tratamiento del equipaje no reclamado: la organización no será responsable de la pérdida o avería del equipaje no reclamado, el cual será custodiado por la organización hasta por tres (3) meses. Vencido este periodo, se entenderá como abandonado, en cuyo caso la organización podrá disponer de dicho equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro o a las autoridades, sin ninguna responsabilidad para la organización.

8.3.- Equipaje permitido: la organización permite por pasajero el transporte en bodega de 1 pieza de equipaje de hasta quince (15) kilogramos, y una (1) pieza de equipaje de mano de cinco (5)



kilogramos. Las dimensiones máximas de cada pieza serán las siguientes: en el equipaje de bodega, 80 centímetros de longitud por cualquiera de sus lados; en el equipaje de mano, aquellas que permitan su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos.

8.4.- Exceso de equipaje:

- (a) Cargo adicional: Todo equipaje que exceda el número máximo de piezas o las dimensiones y peso permitido, se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado si existe disponibilidad de espacio en la bodega y el pasajero deberá pagar un cargo adicional por este concepto bien sea al conductor o a través del servicio de transporte de mensajería y mercancías.
- (b) Límites: En ningún caso, se transportarán más de cinco (5) piezas de equipaje por pasajero, ni equipaje que sumado arroje un peso superior a los ochenta (80) kilogramos.
- (c) Transporte condicionado: Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales se reciben según la disponibilidad del espacio en el bus y/o buseta.

8.5.- Eventos de aceptación restringida del equipaje: la organización se reservará el derecho de decidir libremente si transporta o no los siguientes tipos de equipaje.

- (a) Equipaje que excede las dimensiones y peso máximos establecidos por la organización.
- (b) Equipaje cuyo valor supere la suma de dos millones de pesos (COP \$2.000.000).
- (c) Equipos deportivos tales como bicicletas, tiendas de campaña, entre otros.
- (d) Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros. El pasajero debe identificar todos los artículos perecederos o frágiles contenidos en su equipaje y empacarlos apropiadamente.
- (e) Productos de origen agropecuario, tales como semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra, madera y similares, subproductos de origen animal y vegetal, en cuyo caso el pasajero debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes. Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de estos elementos.
- (f) Obras de arte, piezas arqueológicas, objetos constitutivos de patrimonio cultural de la Nación, o semejantes.
- (g) Por razones de protección, otras restricciones podrán ser aplicables a discreción de la organización.

8.6.- Equipaje prohibido: La organización no transportará:

- (a) Armas y otros artículos u objetos peligrosos.
- (b) Mercancías peligrosas y/o prohibidas, entre las cuales se incluyen, sin limitarse a ellos: gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, maletines con sistemas de alarma incorporados.
- (c) Restos óseos, cadáveres humanos o animales.
- (d) Estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- (e) Equipaje que represente un riesgo para otros equipajes de bodega, que contenga: líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la cubierta adecuada, entre otros.



8.7.- Declaraciones: Al comprar un ticket o aceptar el servicio de transporte, el pasajero declara bajo la gravedad de juramento:

- (a) Que es dueño del equipaje que transporta en la bodega, del equipaje de mano y de los artículos que lleva a bordo del bus y/o buseta o, en su defecto, que actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre aquel.
- (b) Que la cubierta, empaque o embalaje corresponda a un material resistente
- (c) Que conoce las condiciones y exigencias respecto de las dimensiones y peso máximos establecidos por la organización.
- (d) Que conoce y entiende que sin la presentación de la ficha de equipaje no se le entregará el equipaje registrado en el lugar de destino.
- (e) Que acepta las condiciones establecidas por la organización en el presente contrato respecto del equipaje prohibido o cuya aceptación es restringida.
- (f) Que el equipaje entregado no contiene mercancías peligrosas y/o prohibidas o armas y otros artículos u objetos peligrosos.
- (g) Que será responsable ante las autoridades competentes por los daños que cause el equipaje cuyo transporte está prohibido o restringido por la Ley o por el presente contrato.

8.8.- Elementos no autorizados en el equipaje de bodega: La organización no acepta el transporte de los siguientes elementos como equipaje de bodega y deberán incluirse en el equipaje de mano del pasajero o al interior de los artículos adicionales autorizados, siempre que sus dimensiones lo permitan y bajo autorización de la organización: joyas, documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, metales o piedras preciosas, títulos valores y demás documentos de valor, muestras de trabajo (vendedores), actas de sociedades, dinero en efectivo, lentes, celulares, smart phones, medicinas, certificados médicos o documentos de historia clínica, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos perecederos, llaves de carro o casa, elementos para bebés que sean de delicado manejo (fórmulas y pañales), entre otros elementos semejantes. En caso de que el pasajero desatienda esta previsión y los elementos enunciados se transporten en bodega, la organización no responderá por su pérdida o avería.

8.9.- Equipaje de mano: Se entiende como equipaje de mano, aquellos elementos requeridos 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 éstos. Su peso no afectará el peso máximo admisible para el equipaje de bodega. La organización autoriza que el pasajero lleve a bordo del bus y/o buseta y bajo su custodia (1) una pieza de mano con el peso y las dimensiones permitidas. Los artículos autorizados pueden ser llevados por el pasajero de tal forma que no causen molestia a los demás pasajeros y que no obstruyan el tránsito durante una eventual evacuación de emergencia. El equipaje de mano o los artículos autorizados que sean muy grandes o cuya forma no les permita caber en los compartimentos superiores de equipaje o bajo el asiento del pasajero, no serán aceptados y, si el pasajero insiste en llevarlos, deberán ser transportados como equipaje de bodega



La organización no responderá por la pérdida o avería del equipaje de mano cuya custodia y responsabilidad serán del usuario.

Elementos no autorizados en el equipaje de mano: El pasajero no podrá llevar como equipaje de mano: armas blancas ni objetos corto punzantes tales como hachas, tijeras, arpones, armas deportivas o elementos que puedan ser utilizadas como armas corto punzante o contundente. Tampoco podrá llevar consigo objetos potencialmente peligrosos.

El pasajero podrá llevar como equipaje de mano, bajo su propio riesgo y custodia, instrumentos musicales tales como guitarras, violines, tambores, trompetas, etc., para lo cual deberán estar contenidos en estuches de cara dura diseñados para este propósito. Estos instrumentos solo podrán ser ubicados en los compartimentos superiores de equipaje del bus y/o buseta.

8.10.- Responsabilidad respecto del equipaje:

(a) Normativa: La responsabilidad de la organización se encuentra sujeta a lo establecido en las leyes y reglamentaciones aplicables.

(b) Efectos de la reclamación del pasajero: La presentación de una reclamación no da derecho al pasajero a una compensación automática. Si el pasajero tiene un reclamo, será analizado y compensado, en caso de que sea procedente, de acuerdo a las regulaciones aplicables y bajo las limitaciones de responsabilidad pertinentes. La organización tiene derecho a efectuar la investigación interna que corresponda. La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad por parte de la organización, previo a que se realice la investigación respectiva.

(c) Término para presentar la reclamación por daño o avería: En estos casos, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a la organización en el momento del evento o al siguiente día hábil (1).

(d) Límite indemnizable: En caso de pérdida total, la organización responderá hasta por sesenta mil pesos (COP \$60.000). Si la pérdida es parcial o se presenta avería, responderá en proporción. Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor al indicado, deberá declararlo específicamente ante el conductor o la organización, previa comprobación de dicho valor con facturas o cualquier otro documento pertinente que aporte el pasajero. En caso de incumplimiento de este deber, el pasajero no podrá reclamar un valor superior.

(e) Responsabilidad respecto del equipaje de mano y de los artículos autorizados: la organización no responderá por la destrucción o pérdida del equipaje de mano, estos se encuentran bajo la custodia, cuidado, control y responsabilidad del pasajero.

(f) Causales de exoneración de la responsabilidad: la organización no será responsable de la destrucción, daño, avería, trocamiento, demora o pérdida del equipaje registrado en los siguientes casos:

- Cuando se presente un evento de fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando el equipaje haya sido incautado o decomisado por las autoridades competentes.
- Cuando haya omisión, falsedad, inexactitud o insuficiencia en la información que suministre el pasajero respecto del estado del equipaje y por esa razón la organización no haya tomado las precauciones del caso, en particular si se trata artículos perecederos o frágiles o de equipaje averiado, entre otras circunstancias.



- Cuando los daños surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.
- Cuando haya deficiencia del embalaje por parte del pasajero.
- Cuando la causa de la pérdida, trocamiento, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo pasajero.
- Cuando el pasajero no presente la ficha de equipaje.
- Cuando la pérdida, trocamiento, saqueo o avería sea causado por un tercero.
- Cuando la causa de la reclamación sea una acción de rebelión, asonada, sedición o terrorismo.
- Cuando el pasajero no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el momento del evento y, en cualquier caso, dentro del siguiente día hábil (1).

CAPÍTULO 9.- TARIFAS Y OTROS CARGOS

9.1.- Tarifas: Las tarifas vigentes se encuentran publicadas en los diferentes medios: página web, taquillas y en el tiquete. Las tarifas varían de acuerdo al servicio adquirido y recorrido. Si el pasajero cambia su trayecto o la línea de servicio contratada, la tarifa puede variar. Los menores de brazos no pagan tiquete no ocuparán silla y viajan en el regazo del adulto responsable. Los demás pasajeros pagan la tarifa completa, sin excepciones.

9.2.- Otros cargos: Los cargos adicionales se causarán según las políticas vigentes de la organización.

CAPÍTULO 10.-SERVICIOS ESPECIALES

10.1.- Término para informar las necesidades o requerimientos individuales: El pasajero debe informar a la organización sus requerimientos o necesidades individuales con una anticipación al viaje o al momento de efectuar la compra del tiquete en la taquilla.

10.2.- Pasajeros recomendados: la organización ofrece la posibilidad de viajar a los siguientes pasajeros:

- Transporte de menores de edad entre once (11) y dieciséis (16) años
- Transporte mayores de edad
- Transporte de personas con condiciones especiales

El transporte de pasajeros recomendados está sujeta a las políticas establecidas por la organización y autoridades competentes, así:

- El solicitante deberá completar la documentación e información (lugar de destino, dirección, teléfono de contacto) que se exige de acuerdo a la necesidad del viajero.
- El servicio de pasajeros recomendados no incluye ningún servicio adicional o especial, salvo el dar asistencia al pasajero velando por su integridad y seguridad amparada en el principio



de igualdad y responsabilidad dentro de la cobertura de los servicios que se ofrece a los usuarios en general.

- Bajo ninguna circunstancia el pasajero recomendado podrá quedarse en un paradero intermedio o en un terminal de tránsito, a menos que así se haya señalado por el solicitante.
- En el lugar de destino, el pasajero se entrega a la persona responsable.

10.3.- Transporte de mascotas: El transporte de mascotas es un servicio que se presta según las características del bus y/o buseta. Al momento de comprar el tiquete o hacer la reserva, el pasajero deberá informar la posibilidad de viajar con su mascota e informarse de las políticas de la organización para el efecto. El pasajero es responsable de aportar la documentación y constancias que exija la organización y las entidades gubernamentales

La organización solo transportará mascotas que no representen peligro para la seguridad del viaje y para la comodidad y bienestar de los demás pasajeros.

Cuando un pasajero solicite el transporte de la mascota deberá completar la documentación que exija la organización.

La organización no responderá por inexactitudes o insuficiencias por este respecto que impidan tomar las precauciones del caso.

El pasajero también manifestará que conoce y entiende los requerimientos respecto del transporte de razas agresivas y por lo tanto cumplirá con los mismos.

El pasajero debe viajar en el mismo bus y/o buseta que su animal doméstico, no se transportará un animal sin pasajero responsable del mismo.

Solo se admite dos (2) animales por vehículos, solo se aceptará máximo un (1) animal por jaula, guacal o contenedor.

La organización se reserva el derecho de transporte de la mascota, si a su criterio considera que no reúne las condiciones regulatorias y de seguridad aptas para el viaje y según la disponibilidad de espacio en el bus y/o buseta.

El transporte de animales domésticos en bodega está sujeto a disponibilidad de espacio del autobús.

Las mascotas de raza agresiva y los que por su apariencia, olor o enfermedades generen molestias a los demás pasajeros, no podrán viajar en cabina y deberán transportarse en la bodega.

La mascota deberá permanecer dentro de su guacal o contenedor durante todo el trayecto, incluso cuando el pasajero le brinde su alimento.

No se transportará en bodega las razas de perros y gatos que tienen síndrome respiratorio braquiocefálico, el cual consiste en particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta. Estos animales se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas



respiratorios, haciéndolos susceptibles de sufrir golpes de calor y trastornos cuando están expuestos a cambios de temperatura o situaciones de tensión.

No se permite el transporte de aves exóticas, especies protegidas o en vía de extinción

10.4 Reglas para el transporte de animales de asistencia y soporte emocional:

La organización acepta mascotas de asistencia o de soporte emocional sin generación de cargo adicional.

La organización acepta el ingreso y transporte de perros lazarillos en la cabina, debiendo permanecer al lado del pasajero durante todo el trayecto.

Para el transporte de las mascotas de soporte emocional: La organización exigirá que el pasajero presente un certificado médico con las razones de salud emocional o mental, a fin de que se permita su transporte al pie del pasajero. Si no se aporta este documento, el animal deberá viajar como una mascota regular en cabina o en bodega, de acuerdo con las políticas fijadas por la organización.

En todo caso, el pasajero es responsable del correcto comportamiento de la mascota y de su bienestar, así como de los eventuales daños que pueda ocasionar a terceros y al autobús.

10.5.- Transporte de menores: El niño mayor a un metro de estatura viajará ocupando un asiento y paga la tarifa correspondiente, además, tiene derecho a transportar su equipaje, según las políticas definidas por la organización.

10.6.- Personas en situación de movilidad restringida: La prestación del servicio a personas en situación especial estará sujeto a la disponibilidad de buses y/o busetas adaptadas para que su transporte se dé en condiciones de dignidad y comodidad.

La organización podrá exigir a los pasajeros con ciertas discapacidades que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud y seguridad. En todo caso, la organización se reserva el derecho de denegar la prestación del servicio a las personas en situación de discapacidad, cuando dadas las circunstancias y para preservar la seguridad del pasajero, no sea posible su transporte.

En especial, la organización no prestará el servicio cuando:

- El pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad debido a una discapacidad mental
- El pasajero no pueda establecer comunicación suficiente con el personal para efectos de recibir las instrucciones de seguridad.
- El pasajero no pueda moverse por sus propios medios.



CAPÍTULO 11.- CONDUCTA A BORDO

11.1.- Obligación general: Es obligación del pasajero seguir las instrucciones que imparta la organización y su personal en cualquier momento y durante el viaje.

11.2.- Acciones prohibidas para el pasajero: Entre otras acciones, los pasajeros deberán abstenerse de:

- (a) Sustraer frazadas, almohadas o cualquier otro artículo o bienes de propiedad de la organización o de otros pasajeros.
- (b) Fumar en cualquier parte del bus y/o buseta cigarrillo, cigarrillo electrónico o tabaco.
- (c) Faltar al respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o al conductor del bus y/o buseta o cualquier personal de la organización.
- (d) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos o que generen pánico en los demás.
- (e) Llevar armas, artículos u objetos peligrosos, mercancías peligrosas y/o prohibidas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- (f) Asumir conductas que causen desaseo o daños al bus y/o buseta.
- (g) Ingresar al bus y/o buseta o permanecer en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- (h) Cualquier otro acto o hecho que se estime indebido por la organización, las autoridades y las normas y buenas costumbres.

El conductor y el personal de la organización se encuentran facultados para tomar las acciones que consideren necesarias a fin de prevenir y controlar estas acciones prohibidas.

CAPÍTULO 12.- PARADAS

12.1.- Paradas en terminales de tránsito:

Los vehículos realizarán las paradas en los terminales de tránsito autorizados por la organización. Durante el lapso que dure la parada en el terminal de tránsito, los pasajeros están autorizados a consumir alimentos y bebidas por fuera del bus y/o buseta, en las instalaciones que para el efecto disponga el terminal.

El tiempo de duración de estas paradas dependerá de los trámites que se deban realizar allí como: compra de tasas de uso, realización de prueba de alcoholimetría y la organización no será responsable por el incremento del tiempo de espera en las paradas en terminales.

12.2.- Paradas para recoger y dejar pasajeros: La línea de servicio corriente podrá detenerse para recoger o dejar pasajeros durante el trayecto, sin restricciones.

12.3.- Paradas en tránsito: Durante el transcurso del viaje, es posible que se presenten eventos en los cuales el conductor deberá detener la marcha, por razones de seguridad, protección, salud y bienestar de los pasajeros.

Entre las circunstancias que motivan una parada en tránsito se encuentran las siguientes:



- Por seguridad: para verificar cualquier situación que pueda comprometer las condiciones técnicas mecánicas del bus y/o buseta.
- Por solicitud de un pasajero enfermo, en situación de discapacidad o de la tercera edad, en caso de que acredite o sea evidente que necesita descender del bus y/o buseta para el desarrollo de una actividad relacionada con su condición.
- Por orden de las autoridades de tránsito y transporte.
- Para garantizar el descanso necesario de los conductores (pausas activas y consumo de alimentos).

CAPÍTULO 13.- VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS

13.1.- Políticas: la organización realizará los esfuerzos razonables para transportar al pasajero y su equipaje de acuerdo con el horario definido en el tiquete.

La organización podrá sustituir el bus y/o buseta, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de asientos; los horarios, los trayectos y los puntos de destino estarán sujetos a modificación, todo a raíz de circunstancias imprevistas, cambios operacionales o por órdenes de autoridades competentes que lo justifiquen.

En el evento en que se presenten cambios operacionales o circunstancias imprevistas que afecten el viaje, la hora programada de despacho del bus y/o buseta, el cambio de bus y/o buseta o en general cualquier aspecto que afecte la operación, la organización le informará al pasajero lo antes posible, al número telefónico o correo electrónico.

En caso de cancelación, modificación o que el retraso afecte el cronograma del pasajero, y si el pasajero lo acepta, la organización proporcionará el transporte en una línea de servicio inferior, en cuyo caso el pasajero tendrá derecho a un reembolso de la diferencia de la tarifa. Si el cupo en el próximo bus y/o buseta solo está disponible en una línea de servicio superior que la adquirida, la organización transportará al pasajero en ese bus y/o buseta, sin cargo adicional.

13.2.- Efectos: la organización no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del viaje, la modificación o el retraso que se presenten durante el trayecto o respecto de los puntos de destino, se deben a circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

CAPÍTULO 14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

14.1.- Veracidad: El pasajero debe suministrar a la organización información veraz sobre sus datos personales, entre ellos su nombre, identificación, teléfono y correo electrónico de contacto.

14.2.- Autorización para el Tratamiento de datos personales: la organización informará, al momento de adquirir el tiquete en los distintos canales de venta autorizados, que con la celebración del contrato el pasajero acepta y autoriza el tratamiento de estos datos personales. La organización no hará tratamiento de datos personales de menores de edad.

14.3.- Finalidades del Tratamiento de datos personales: la organización realizará el tratamiento, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas



con el servicio de transporte de pasajeros y/o mercancías contratado, tales como, la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de trayecto, reembolsos, atención y estadísticas de recepción de PQRSF, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de la organización y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de la organización.

14.4.- Término de almacenamiento: La información suministrada por el pasajero permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos personales, para permitir a la organización el cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente en materia contable, fiscal y tributaria.

14.5.- Derechos que asisten al titular de los datos personales: El pasajero puede ejercitar los derechos de acceso, actualización, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, a través de los procedimientos dispuestos por la organización para la recepción y trámite de PQRS.

14.6.- Política de Privacidad: la organización garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero, especialmente de los datos sensibles, conforme a su Política de Privacidad. La Política de Privacidad de la organización está disponible en <https://www.flotaoccidental.com/politica-de-proteccion-de-datos/>