

## **Contrato de transporte**

### **Políticas de abordaje**

- El usuario deberá presentarse con treinta (30) minutos de anticipación a la iniciación del viaje, si no lo hace debe remitirse a las condiciones de devoluciones de las Políticas de viaje de Empresa Arauca.
- Empresa Arauca S.A. no transportará personas que se encuentren en aparente estado de embriaguez, bajo los efectos de sustancias estupefacientes o en notorio estado de desaseo.
- Empresa Arauca S.A. no responde por demoras de itinerarios que se ocasionen por fuerza mayor o caso fortuito.

### **Condiciones de reembolso**

#### **Comprando de manera tradicional**

##### *Taquillas, agencias o puntos de servicio*

Ante el evento que el pasajero por razones no atribuibles a la empresa o que no estén relacionadas con el servicio prestado decidieran no realizar el viaje, no habrá derecho al reembolso del valor pagado.

La empresa no es responsable de retardos originados por riesgo de transporte (Fuerza Mayor-Caso fortuito, hecho de un tercero) (Art.992 C.CO)). En circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito ocurrido en las vías, cualquiera que fuere que afecta la prestación del servicio por parte de la empresa, se entregará al pasajero un tiquete abierto a manera de indemnización en el mismo trayecto contratado, para que pueda ser utilizado durante los 6 meses siguientes a su expedición.

Si el pasajero no se presenta en el sitio de abordaje en la fecha y media hora antes de la señalada en su tiquete, se entenderá que desiste de su viaje y la empresa podrá disponer del cupo asignado con el fin de ser concedido a otro pasajero, en cualquiera de estos casos no habrá reembolso del valor pagado, en tal evento el pasajero podrá solicitar reprogramación de su viaje si hay disponibilidad y se encuentra en el mismo trayecto, acogiéndose a la política de validez de los cambios de tiquete.

Si el pasajero realiza pagos con tarjeta débito o crédito, la empresa retendrá el 10% por los cargos adicionales que la entidad haya realizado por utilizar este medio de pago. La empresa aplicará el procedimiento administrativo de reembolso en un plazo no mayor a 30 días calendario, en los cuales se encargará de realizar la devolución por el mismo medio por el cual fue adquirido.

## **Comprando de manera no tradicional**

### *Internet, Call Center*

Si la compra del tiquete es mayor a cinco días, podrá retractarse realizando una petición a la empresa con un plazo no menor a 24 horas antes del inicio del viaje, en caso de que la compra se realice con menos de 5 días, solo procederá a efectuarse la devolución si se realiza con una hora antes del inicio del viaje, en ambos casos, la empresa descontará el 10% del valor del tiquete por gastos administrativos, para que proceda la devolución el contrato no podrá haberse iniciado o ejecutado.

La empresa aplicará el procedimiento administrativo de reembolso en un plazo no mayor a 30 días calendario, en los cuales se encargará de realizar la devolución por el mismo medio por el cual fue adquirido.

Los tiquetes comprados a través de las plataformas (Rebus y Pinbus) están sujetos a las políticas de devolución internas de cada entidad y son ellas las encargadas de efectuar la respectiva devolución de dineros.

## **Validez de los cambios de tiquetes**

En todos los casos, el tiquete de transporte terrestre tendrá una validez de seis (6) meses a partir de la fecha de expedición del tiquete de viaje, vigencia durante el cual, el pasajero deberá hacer uso del mismo, el cambio o reprogramación del viaje por primera, segunda o más veces de un tiquete, no implica renovación de los términos de validez indicados (6 meses), en consecuencia, todos los cambios que se realicen del mismo tiquete, deben efectuarse dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de compra del mismo; si se solicita cambio de viaje para un servicio superior o para el mismo servicio y la tarifa es mayor, el pasajero deberá pagar el excedente a que haya lugar, en caso contrario la empresa no efectuará devoluciones de dinero.

## **Política de equipajes**

---

- Los usuarios, dependiendo la ruta de viaje tienen derecho a las siguientes condiciones de transporte de equipaje:
  - Rutas Cortas: se podrá llevar por persona adulta una pieza de equipaje de hasta 25 kilos (80\*50\*30), sin costo adicional.
  - Rutas Largas: Se podrá llevar por persona adulta dos piezas de equipaje, cada una hasta 25 kilos (80\*50\*30), sin costo adicional.
- Todo equipaje registrado debe estar identificado con una ficha plástica, la empresa le suministrará dicha ficha la cual debe verificar al momento de entregar y recibir su equipaje; en origen y destino. En caso de pérdida del equipaje, Empresa Arauca responderá hasta por la suma de \$200.000 MCTE. (DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE). COMO ÚNICA INDEMNIZACIÓN en concordancia con lo estipulado en el TITULO IV – CAPITULO III (Artículos 1013 y siguientes) del CÓDIGO DE COMERCIO.
- Empresa Arauca S.A. no transportará: alimentos perecederos, productos que emitan malos olores, animales exóticos (ver política de animales), muebles, armas, municiones, explosivos, fuegos artificiales, elementos tóxicos, inflamables, corrosivos, radio activos, combustibles no autorizados, estupefacientes y/o restos humanos o animales, de igual manera no transportará elementos que a juicio de Empresa Arauca ponga en riesgo la seguridad de los demás pasajeros y la integridad del vehículo.
- Empresa Arauca S.A. no es responsable de la pérdida o avería de objetos que no haya entregado en custodia a la empresa o sus dependientes, tampoco de dinero, joyas, documentos de valor que hayan dentro de los equipajes.
- La Empresa no responderá por el equipaje de mano de los usuarios; éstos están, bajo la responsabilidad del usuario de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio Colombiano.
- Empresa Arauca S.A., se compromete a transportar al usuario y su equipaje en un tiempo razonable de acuerdo con los tiempos establecidos para cada una de las rutas.

## **Transporte de menores de edad**

Los menores de edad y niños están sujetos a las siguientes condiciones:

---

- Los menores entre 0 y 2 años no pagarán tiquete y viajarán en los brazos de un adulto responsable.
- Los niños después de los 2 años pagarán tiquete y estarán acompañados de un adulto responsable.
- Los mayores a 15 años pueden viajar solos, con previo diligenciamiento del formato de autorización de viaje de menores de edad de la empresa y anexando copia del documento de identidad del menor y del adulto que autoriza.

Los menores de edad que viajan solos, deben llevar consigo el siguiente formulario diligenciado por sus padres o tutores legales y presentarlo en nuestras taquillas.

### **Política de mascotas**

Nuestros pasajeros pueden llevar sus mascotas de hasta 35 cm de altura (razas pequeñas), las cuales viajarán en la cabina con las siguientes condiciones:

---

- Guacales rígidos o blandos que tengan buena ventilación y base absorbente, el cual será proporcionado por el pasajero.
- Los guacales deben ir en el piso de la cabina, ubicados en los pies del pasajero o debajo del asiento.
- La mascota debe permanecer en el guacal durante todo el viaje, nunca en brazos. Si esto sucede el pasajero deberá abandonar el vehículo.
- La mascota debe estar en buen estado de salud y en óptimas condiciones de aseo.
- Debe portar carné de vacunación.
- No se transportará mascotas en el baúl del bus.
- El propietario de la mascota será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen en el transporte de este.
- El perro lazarillo y/o de soporte emocional, podrá acompañar al pasajero siempre y cuando ocupe puesto, lleve bozal, protector para la silla y pague tiquete. Para los perros de soporte o ayuda emocional se debe tener el certificado médico que lo avale como tal.
- Empresa Arauca S.A. no transportará animales exóticos o en vía de extinción.

- Empresa Arauca S.A. se reserva el transporte de mascotas, dependiendo del tipo de bus, la disponibilidad y el tamaño.

Para poder viajar con su mascota, es necesario descargar el siguiente formato y presentarlo en nuestras taquillas.