

Como parte del proceso de mejora continua que desarrollamos y en trabajo conjunto con la Superintendencia de Transporte, hemos realizado actualizaciones al contrato de transporte por ende las compartimos para que sean divulgadas en el equipo de venta y servicio.

Condiciones de transporte en este

link <https://www.berlinasdelfonce.com/condiciones-de-transporte/>

Generalidades/actualizaciones

- Mención de los servicios Super Confort y Berlinave Plus – diferenciación de precios según el servicio
- Disposiciones generales. Indican que se tienen paradas autorizadas de control – puestos de control
- Disposiciones generales. Se informa nuestro canal de atención para PQRF
- Disposiciones generales. Especifica la función de los servicios de puntos de carga eléctricos y WiFi
- Retracto. manejo de precio cuando hay cambio de temporada
- Equipaje. Diferencia entre los dos tipos mano y bodega con sus respectivas medidas tanto de peso como de dimensión
- Equipaje. Se podrá declarar el equipaje
- Equipaje. El exceso de equipaje se paga y se estima con (1) Salario Mínimo Legal Diario Vigente (SMLDV)
- Equipaje. Pérdida. artículo 1616 del Código Civil, como límite de responsabilidad del transportador hasta la suma equivalente a 10 SMLDV
- Equipaje. Se cambió la ficha de equipaje y se cobra por la pérdida (\$10.000)
- Pasajeros con discapacidad. Se hizo la aclaración de discapacidad para viajar solo o acompañado
- Macotas. Se aclara que se hace un cobro adicional equivalente a un pasaje y el pasaje va a nombre de la persona tenedor de la mascota.
- Mascota. Apoyo emocional aplica igual la medida de la mascota doméstica para ir en cabina y/o bodega (no supere los 30 cm de altura)
- Mascotas. Se suspende formulario.
- Tarifas. Aclara el manejo de los precios por servicios, temporadas y acciones comerciales
- Responsabilidad civil. Aclara la información de cada póliza.

**Recomendamos de manera especial que por favor hagan un trabajo de información con los pasajeros y refuercen:*

1. Los puntos de abordaje los terminales en los que realmente compran y abordan
2. Condiciones de transporte mascotas y equipaje
3. Que los pasajeros lleguen a tiempo