

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

El pasajero debe abordar el bus en la oficina o terminal de la empresa, lugar de despacho, debe presentarse media hora antes de la hora de salida, el tiquete es válido para la fecha, hora, bus, puesto y destino en él anotados, según el nivel de servicio, despacho y ruta anotada. El pasajero tiene derecho a transportar un máximo de dos (2) equipajes en bodega con quince (15) kilos cada uno y un (1) equipaje de mano de diez (10) kilogramos, por pasajero, sin sobre precio. La responsabilidad de Cointrasur Ltda, frente a la pérdida y/o avería total o parcial de objetos o equipaje, se encuentra sujeta a lo establecido en el artículo 1003 numeral 4 del C. Ccio. Las tarifas establecidas son las vigentes en la fecha de emisión del tiquete o reserva. Las tarifas pueden variar de acuerdo con lo que establezca Cointrasur Ltda; sin embargo, si el usuario modifica el trayecto o servicio contratado, la tarifa se modificará. Los menores de brazos no pagan valor del pasaje. Los demás pasajeros y/o usuarios deben pagar la tarifa completa establecida para cada servicio, sin excepciones. Para la entrega del equipaje transportado en la bodega, se debe presentar la respectiva ficha o roturo. Cointrasur Ltda, no se hace ni es responsable por el retardo originado por riesgos del transporte y las demás contenidas en el artículo 992 del C. Ccio. Denuncie ante Cointrasur Ltda, el exceso de velocidad, las condiciones peligrosas y toda irregularidad que observe durante el trayecto del viaje al teléfono (60)(8)2460327 o en cada agencia de Cointrasur Ltda, además encontrarse habilitado nuestro correo electrónico [cointrasur@hotmail.com](mailto:cointrasur@hotmail.com).

### ¿A partir de qué edad puede viajar un menor sin acompañante?

De acuerdo a la política para viajes de menores de edad sin acompañante de la empresa de transporte COINTRASUR, los niños(as) menores de trece (13) años, no podrán viajar sin un acompañante adulto. Los menores **a partir de los catorce (14) años podrán viajar sin acompañante**, previo **diligenciamiento del formulario** ofrecido por COINTRASUR en taquilla, para la autorización de su transporte y bajo responsabilidad de los padres o representante legal, **presentando el documento de identidad del menor y de los padres.**

## ¿Cuál es el peso máximo permitido para mi equipaje?

De acuerdo a la política de equipaje de la empresa de transporte COINTRASUR tienes derecho a llevar una maleta en bodega de **máximo 15 kilos**. Cualquier exceso de equipaje debe ser cancelado por el pasajero y será cobrado únicamente por el personal de taquilla. Tu equipaje deberá solo contener prendas de vestir y

## ¿Puedo viajar con mi mascota?

La Empresa de transporte COINTRASUR ofrece este servicio, dependiendo de la disponibilidad, el tipo de bus, el tamaño de la mascota, entre otros. La mascota debe viajar debidamente protegida en **un guacal que no mida más de treinta y cinco (35) centímetros de alto, con su carnet de vacunación y con pañal y bozal de ser necesario, la empresa le puede suministrar uno**. Esta excepción aplica para el caso de razas pequeñas a medianas, para el caso de razas grandes la empresa se reserva el derecho de fijar las condiciones de acceso o no a los buses. **Ten en cuenta que tu mascota viajará en Bodega y que el viaje debe ser menor a ocho (8) horas**.

## ¿Desde qué edad los niños pagan pasaje?

Todo niño **mayor de tres (3) años debe comprar pasaje individual** y ocupar asiento. No aplica ningún tipo de descuento.

## ¿Qué tipo de cambios puedo hacer a mi reserva?

Con la empresa de transporte COINTRASUR únicamente puedes hacer cambios de fecha y hora a tu reserva. Para solicitarlos debes hacer tu solicitud por la plataforma de redbus, con **mínimo cinco (5) horas de anticipación** a la hora original del viaje

Ten en cuenta que **si el nuevo pasaje cuesta menos no hacemos devoluciones de la diferencia; si el costo es mayor se cobrará el excedente** y se esperará a la realización del pago para hacer el cambio.

## ¿Puedo cambiar los pasajeros de la reserva?

No, la empresa de transporte COINTRASUR **no permite hacer cambio de pasajeros** en las reservas.