



# COOTRANS GUALMATÁN

Cooperativa de Transportes Gualmatán LTDA.  
NIT: 837000040-1

PERSONERÍA JURÍDICA No. 2520 DEL 9 DE SEPTIEMBRE DE 1993  
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO NAL. No. 000011 ABRIL 16 DE 1996  
RESOLUCIÓN DE HABILITACIÓN No. 0036 - 26 DE JULIO / 2002

## CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

Entre el pasajero y la Cooperativa de Transporte Gualmatán Ltda., en adelante COOTRANS GUALMATÁN LTDA., celebran el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes condiciones y cláusulas, las cuales se entienden aceptadas con el simple hecho de recibir y hacer uso del tiquete.

**PRIMERA. OBJETO:** El presente contrato tiene por objeto la conducción del pasajero y su equipaje de un lugar a otro, COOTRANS GUALMATÁN LTDA., transportará al pasajero en la fecha, hora, origen y al destino indicado en el documento denominado "tiquete" (El tiquete de transporte terrestre es el único documento válido de la transacción, certifica la compra y especifica las condiciones del viaje, tales como: tarifa cancelada, fecha y hora del viaje, origen, destino, Adicionalmente, deberá contener: nombre y número de documento de identidad), salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

COOTRANS GUALMATÁN LTDA. y el pasajero se obligarán a cumplir lo establecido en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, el Código de Comercio, la Superintendencia de Puertos y transporte y demás normas concordantes que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

### SEGUNDA. DEBERES Y DERECHOS DEL PASAJERO:

- a) Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece COOTRANS GUALMATÁN LTDA., así como los cargos adicionales.
- b) Adquirir el tiquete única y exclusivamente en los canales de venta autorizados (puntos de venta o taquillas de cada terminal de transportes donde tiene ruta la empresa).
- c) Observar los protocolos de seguridad que exija COOTRANS GUALMATÁN LTDA. y la normativa aplicable antes, durante y al finalizar el viaje.
- d) Presentarse en el sitio establecido para el viaje del vehículo, media hora antes de la indicada en el tiquete
- e) En caso de desistir de viajar, el pasajero debe dar aviso personalmente como mínimo con tres (3) horas de anticipación a la hora programada para el viaje y tendrá derecho a la devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado, el cambio de horario por una única vez dentro de la misma modalidad o dejar abierto el tiquete en máximo una oportunidad, para ser usado dentro de la vigencia establecida en el presente contrato. Cuando el pasajero solicite cambios o la devolución del tiquete con menos de tres (3) horas de anticipación y mínimo una (1) hora de anticipación a la hora del viaje, tendrá derecho al reintegro del cincuenta por ciento (50%) del valor pagado, la solicitud de devolución con menos de una (1) hora o posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tiquete, así como la ausencia del pasajero en el lugar del despacho establecido y/o la imposibilidad de viajar debido a su incumplimiento de las normas, protocolos y medidas de bioseguridad, le significará una retención equivalente al cien por ciento





# COOTRANS GUALMATÁN

Cooperativa de Transportes Gualmatán LTDA.

NIT: 837000040-1

PERSONERÍA JURÍDICA No. 2520 DEL 9 DE SEPTIEMBRE DE 1993  
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO NAL. No. 000011 ABRIL 16 DE 1996  
RESOLUCIÓN DE HABILITACIÓN No. 0036 - 26 DE JULIO / 2002

(100%) del valor del tiquete a título de indemnización, de acuerdo con lo señalado en el Art. 1002 del C.CO. PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando el pasajero adquiera su tiquete y no pueda hacer uso de él por alguna eventualidad, éste se dejara en estado abierto y deberá someterse al ajuste tarifario correspondiente al momento de realizar su viaje PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de haber transcurrido un (1) año de la expedición del pasaje o tiquete de viaje y el pasajero no haya hecho uso de este, ni haya informado su desistimiento de viajar, COOTRANS GUALMATÁN LTDA. dará por extinguida la obligación y el pasajero perderá el 100% del valor pagado.

- f) Asumir bajo su propio riesgo y custodia el transporte del equipaje de mano permitido y de los demás artículos que COOTRANS GUALMATÁN LTDA., autorice que lleve a bordo del vehículo
- g) Pagar el aforo en caso de solicitar el transporte de exceso de equipaje y que COOTRANS GUALMATÁN LTDA. lo autorice.
- h) No viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez, bajo influjo de sustancias estupefacientes o alucinógenas evidentes que afecten la tranquilidad o indispongan a los demás pasajeros que se encuentren viajando en el mismo vehículo.
- i) Observar el debido respeto, el trato cordial y la solidaridad para con el conductor, los demás pasajeros y el personal de la empresa, antes, durante y después del viaje.
- j) El pasajero no podrá llevar consigo, como en sus equipajes: armas, municiones, materias explosivas, inflamables, corrosivas, drogas psicoactivas, radioactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, mercancía de contrabando, metales preciosos, títulos valores o cualquier otro objeto de prohibido comercio o restringida circulación en el país, ni objetos cuya tenencia implique la configuración de un delito. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a COOTRANS GUALMATÁN LTDA., al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo.
- k) Al pasajero le queda prohibido transportar fauna silvestre, exótica, cualquier animal en vía de extinción y demás que se encuentran señalados en la Ley 611 de 2000, sin los debidos permisos dados por las autoridades correspondientes. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a la empresa, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo.
- l) El pasajero deberá abstenerse de fumar, consumir bebidas alcohólicas o alucinógenos u otros que afecten su estado físico y mental, mientras se encuentre dentro del vehículo. En caso de hacerlo, se requerirá de inmediato que suspenda la ejecución de esas acciones, si llegara a hacer caso omiso, la empresa podrá dejarle de prestar el servicio de transporte, y se procederá a reintegrarle el valor total o parcial del pasaje.

Nota: La devolución del valor del pasaje dependerá de si el vehículo ya ha avanzado un trayecto considerable de la ruta o no ha sido despachado aún.



email: [cootransgualmatan@hotmail.es](mailto:cootransgualmatan@hotmail.es)

Dirección: Carrera 3ª Calle 5ª Esquina, Barrio Bolívar Gualmatán-Nariño



# COOTRANS GUALMATÁN

Cooperativa de Transportes Gualmatán LTDA.

NIT: 837000040-1

PERSONERÍA JURÍDICA No. 2520 DEL 9 DE SEPTIEMBRE DE 1993  
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO NAL. No. 000011 ABRIL 16 DE 1998  
RESOLUCIÓN DE HABILITACIÓN No. 0036 - 26 DE JULIO / 2002

- m) Todo pasajero que viaje con un menor de edad (mayor de 3 años), debe adquirir un tiquete o pasaje para el menor, quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto.
- n) El pasajero que desee transportarse en compañía de sus mascotas, animales de compañía o asistencia, siempre y cuando sean animales domésticos, deberá informar al momento de comprar su tiquete, y el propietario o tenedor será el encargado de cumplir con las reglas que garanticen su movilización en condiciones de salubridad, seguridad y comodidad, rigiéndose por las restricciones y políticas establecidas por COOTRANS GUALMATÁN LTDA.  
PARÁGRAFO: La empresa no cobrará por este servicio y está en pleno derecho de exigir que se transporten con el debido uso de instrumentos adecuados como guacales, traílitas, bozales o en contenedores adecuados y el porte del camé de vacunas con los esquemas necesarios.
- o) Observar las instrucciones y protocolos para la mitigación del COVID-19, incluyendo cumplir con las normas de salubridad e informar su estado de salud, previo al viaje. En tanto persista la pandemia por causa del COVID-19, el uso de tapabocas será obligatorio durante todo el viaje.

**TERCERA. OBLIGACIONES DE COOTRANS GUALMATÁN LTDA.:** Son obligaciones de COOTRANS GUALMATÁN LTDA., sin perjuicio de las previstas en la normativa aplicable:

- a) Conducir sano y salvo al pasajero y a su equipaje del punto de origen al punto de destino, en la fecha y hora ofrecidas salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes
- b) Transportar al pasajero y a su equipaje, en origen y destino, en un tiempo razonable, conforme a los horarios e itinerarios establecidos y la información suministrada al pasajero antes de abordar.
- 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) Devolver el 90% del valor pagado por el pasajero o cambiar el horario del viaje dentro de la misma modalidad, siempre y cuando el pasajero desista de viajar y haya dado aviso a la empresa con tres (3) horas de anticipación a su viaje. PARÁGRAFO: En los demás casos, será la empresa quien determine el método de devolución, de acuerdo a lo estipulado en el presente contrato.
- f) Recibir y dar trámite a las PQRS presentadas por los pasajeros, conforme a la política dispuesta para estos efectos.

## CUARTA. TIQUETES



email: [cootransgualmatan@hotmail.es](mailto:cootransgualmatan@hotmail.es)

Dirección: Carrera 3ª Calle 5ª Esquina, Barrio Bolívar Gualmatán-Nariño



# COOTRANS GUALMATÁN

Cooperativa de Transportes Gualmatán LTDA.

NIT: 837000040-1

PERSONERÍA JURÍDICA No. 2520 DEL 9 DE SEPTIEMBRE DE 1993  
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO NAL. No. 000011 ABRIL 16 DE 1996  
RESOLUCIÓN DE HABILITACIÓN No. 0036 - 26 DE JULIO / 2002

Contenido del tickete: Todo tickete emitido por COOTRANS GUALMATÁN LTDA., contendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombre e identificación de COOTRANS GUALMATÁN LTDA. y del pasajero.
- Fecha de emisión del tickete.
- La ruta, con expresa mención del origen y del destino.
- Fecha y hora programada para el despacho del vehículo
- Valor total de la tarifa.
- Logotipo autorizado de la Superintendencia de Puertos y Transportes
- COOTRANS GUALMATÁN LTDA. se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el tickete
- recomendaciones para el abordaje, la política de equipaje permitido, 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.

Validez del tickete:

- El tickete tendrá validez, para fecha hora y ruta señaladas en el mismo
- Si el pasajero no pudo hacer el abordaje en la fecha y hora señaladas, e informo a la empresa dentro del tiempo establecido en el presente contrato; el tickete tendrá validez de un (1) año a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto.

## QUINTA: EQUIPAJE.

- a) El Pasajero podrá transportar hasta veinte (20) kilos de equipaje, sin sobrecosto; el exceso se pagará de acuerdo a las tarifas establecidas por la empresa directamente en las taquillas y con su respectiva factura del aforo.
- b) El pasajero deberá exigir al conductor una ficha por la entrega de su equipaje, una por cada unidad; a fin de facilitar los procesos en caso de pérdida total o parcial, avería o retardo en la entrega.
- c) Es responsabilidad del pasajero verificar el estado de su equipaje, cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación de las valijas. La empresa no será responsable por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del normal uso y desgaste, tales como cortadas, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas, o requisas de autoridades competentes.
- d) Es obligación del pasajero identificar su equipaje, debiendo señalar nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.
- e) En caso de pérdida o avería del equipaje atribuible al transportador, la empresa responderá cuando se demuestre que el equipaje fue entregado al conductor y éste a



email: [cootransgualmatan@hotmail.es](mailto:cootransgualmatan@hotmail.es)

Dirección: Carrera 3ª Calle 5ª Esquina, Barrio Bolívar Gualmatán-Nariño



# COOTRANS GUALMATÁN

Cooperativa de Transportes Gualmatán LTDA.

NIT: 837000040-1

PERSONERÍA JURÍDICA No. 2520 DEL 9 DE SEPTIEMBRE DE 1993  
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO NAL. No. 000011 ABRIL 16 DE 1996  
RESOLUCIÓN DE HABILITACIÓN No. 0036 - 26 DE JULIO / 2002

su vez haya entregado la "ficha de equipaje" al pasajero, cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en el equipaje transportado, de no ser así, deberá hacer uso de los medios probatorios que estén a su alcance para demostrar la legitimación para ejercer este derecho.

Para efectos de reclamar por pérdida del equipaje, es necesario que el pasajero presente la ficha de equipaje, el ticket de viaje o demuestre bajo algún medio probatorio fehaciente que es legítimo de este derecho; además, deberá acreditar el valor de la pérdida para que la empresa proceda a responder hasta por el 80% del valor probado del equipaje.

- f) La empresa no se hará responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de viaje, y en caso de que se tenga aún en custodia, será guardado por máximo 30 días, después de este término, se considerará abandonado y la empresa podrá disponer de dicho equipaje.
- g) La presentación de un reclamo relacionado con equipaje, no da derecho a una compensación inmediata. La empresa realizará la investigación correspondiente según procedimiento interno, y ofertará una compensación económica u objetará la reclamación.
- h) Si el pasajero estima que su equipaje tiene un valor superior a los \$120.000 antes de viajar deberá aforarlo, previa verificación del contenido, se asegurará el equipaje y se cobrará según las tarifas vigentes.

Parágrafo 1: COOTRANS GUALMATÁN LTDA., no es responsable por la pérdida o avería de cosas que puedan llevarse "a la mano" y no hayan sido confiadas a su custodia (Artículo 1003 No. 4C.CO).

Parágrafo 2: COOTRANS GUALMATÁN LTDA., se reservará el derecho de decidir libremente si transporta o no los siguientes tipos de equipaje:

- ✓ Equipaje que excede las dimensiones y peso máximos establecidos por la empresa.
- ✓ Equipaje cuyo valor supere la suma de dos millones de pesos (\$2.000.000,00).
- ✓ Equipos deportivos tales como bicicletas, tiendas de campaña, entre otros.
- ✓ Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros, de llegar a transportarse, únicamente deberán ser llevados como equipaje de mano, asumiendo su custodia y cuidado el pasajero.
- ✓ 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.



email: [cootransgualmatan@hotmail.es](mailto:cootransgualmatan@hotmail.es)

Dirección: Carrera 3ª Calle 5ª Esquina, Barrio Bolívar Gualmatán-Nariño



# COOTRANS GUALMATÁN

Cooperativa de Transportes Gualmatán LTDA.

NIT: 837000040-1

PERSONERÍA JURÍDICA No. 2520 DEL 9 DE SEPTIEMBRE DE 1993  
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO NAL. No. 000011 ABRIL 16 DE 1996  
RESOLUCIÓN DE HABILITACIÓN No. 0036 - 26 DE JULIO / 2002

- ✓ Obras de arte, piezas arqueológicas, objetos constitutivos de patrimonio cultural de la Nación, o semejantes.
- ✓ Por razones de protección, otras restricciones podrán ser aplicables a discreción de COOTRANS GUALMATÁN LTDA.

## SEXTA. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD:

- a) Todo adulto que viaje con niños mayores de tres (03) años deberá pagar un pasaje y el menor ocupará un puesto
- b) Ningún menor de edad entre los 0 y 12 años podrá viajar sin estar acompañado de sus padres, acudiente o que cuente con la autorización de los mismos.
- c) Los menores de edad entre los 13 y 17 años podrán viajar solos, con el permiso de sus padres o acudientes.
- d) Los menores de diez (10) años no podrán viajar en el asiento delantero del vehículo (Artículo 82 Ley 769).

## SÉPTIMA. DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL

Normativa: La responsabilidad de COOTRANS GUALMATÁN LTDA., se encuentra sujeta a las leyes y la reglamentación aplicables.

Duración: La responsabilidad de COOTRANS GUALMATÁN LTDA., comienza desde que el pasajero previa compra de su tiquete de viaje aborda el vehículo que lo transportara y cesa una vez el pasajero llega a su destino.

Causales de exoneración de la responsabilidad: COOTRANS GUALMATÁN LTDA. no responderá por los daños, lesiones o muerte de pasajeros cuando estos ocurran:

- Por obra exclusiva de terceras personas.
- Por fuerza mayor o caso fortuito.
- Por causa extraña.
- Por culpa exclusiva del pasajero.
- Por enfermedad anterior del pasajero.

## OCTAVA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- a) Veracidad: El pasajero debe suministrar a COOTRANS GUALMATÁN LTDA., teléfono y correo electrónico de contacto.



email: [cootransgualmatan@hotmail.es](mailto:cootransgualmatan@hotmail.es)

Dirección: Carrera 3ª Calle 5ª Esquina, Barrio Bolívar Gualmatán-Nariño



# COOTRANS GUALMATÁN

Cooperativa de Transportes Gualmatán LTDA.

NIT: 837000040-1

PERSONERÍA JURÍDICA No. 2520 DEL 9 DE SEPTIEMBRE DE 1993  
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO NAL. No. 000011 ABRIL 16 DE 1998  
RESOLUCIÓN DE HABILITACIÓN No. 0036 - 26 DE JULIO / 2002

- b) Autorización para el Tratamiento de datos personales: COOTRANS GUALMATÁN LTDA. informará, al momento de adquirir el tiquete en las respectivas taquillas de venta autorizadas, que con la celebración del contrato el pasajero acepta y autoriza el Tratamiento de estos datos personales. COOTRANS GUALMATÁN LTDA. no hará Tratamiento de datos personales de menores de edad.
- c) Finalidades del Tratamiento de datos personales: COOTRANS GUALMATÁN LTDA. 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 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 COOTRANS GUALMATÁN LTDA. y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de COOTRANS GUALMATÁN LTDA.
- d) 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 COOTRANS GUALMATÁN LTDA. el cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente en materia contable, fiscal y tributaria.
- e) 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 COOTRANS GUALMATÁN LTDA. para la recepción y trámite de PQRSF.
- f) Política de Privacidad: COOTRANS GUALMATÁN LTDA. 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 COOTRANS GUALMATÁN LTDA. está disponible en la cartelera fijada en la oficina principal de la empresa.



email: [cootransgualmatan@hotmail.es](mailto:cootransgualmatan@hotmail.es)

Dirección: Carrera 3ª Calle 5ª Esquina, Barrio Bolívar Gualmatán-Nariño