



COOTRANSTAME



P.J. No. 0441 DEL 21 DE SEP/78
NIT 892.099.421-1



CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

Por el presente contrato de transporte la **Cooperativa de Transportadores de Tame "COOTRANSTAME"**, identificada con el Nit. No. 892.099.421-1, debidamente habilitada por el Ministerio de Transporte para prestar el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, transportará al pasajero y su equipaje en la fecha, hora, origen y destino indicado en el documento denominado tiquete y el pasajero se obligará a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por **"COOTRANSTAME"**, por la normatividad del transporte de conformidad con la Ley 769 de 2002 o por cualquier norma o modificación posterior y concordante, así como por las normas señaladas en el Código de Comercio y por las siguientes cláusulas y condiciones detalladas a continuación y que se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de recibir, hacer uso del tiquete o ser transportado por la Cooperativa de Transportadores de Tame, "Cootranstame". Carece de validez cualquier indicación hecha por el pasajero, empleados o dependientes de la empresa o tercero que tienda a cambiar, modificar, suspender, sustituir, remplazar o alterar en todo o en algunas partes o eliminar las cláusulas que se señalan a continuación: **PRIMERA: Prohibiciones de Transporte:** a). **COOTRANSTAME"**, no transportará a personas en estado de embriaguez, bajo el influjo de estupefacientes, drogas alucinógenas, en notorio estado de desaseo, o con animales silvestres o salvajes excepto los animales domésticos considerados perros lazarillos previa las previsiones de ser acompañados de un pasajero con limitación visual siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables (Art. 87 Ley 769 de 2002). b). No se admitirá el transporte de armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, metales preciosos, títulos valores, objetos constitutivos de patrimonio histórico, animales vivos o muertos, pieles o partes de animales, plantas, material orgánico narcótico o alucinógenos, drogas prohibidas, contaminantes, objetos de prohibido comercio en el país, y en general cualquier objeto ilícito o de restringida circulación (Art. 131 Ley 769) así como todo material prohibido contemplado en la ley 30 de 1986 o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito. La violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

1

SEGUNDA: Derechos del Pasajero: 1). Derecho a recibir información completa veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. 2). Ser informado sobre las tarifas. 3). Ser transportado en condiciones de comodidad, calidad y seguridad. Recibir un servicio que se ajuste a las condiciones que le fueron ofrecidas y las inherentes al servicio que adquirió. 4). Recibir información referente a los horarios, itinerarios y términos del servicio de transporte. 5). Recibir el servicio de transporte en condiciones de seguridad y calidad, hasta su destino. 6). El servicio contratado debe ser prestado en condiciones normales, y no presentar riesgos para la salud e integridad. 7). Tener protección prioritaria y dentro de medidas esenciales de salubridad en la actividad de Transporte. 8). Ser tratado en condiciones de igualdad. 9). No ser discriminado por cualquier condición especial, (enfermedad, minoría de edad, embarazo, etc. 10). Poder elegir libremente, quien le preste el servicio de transporte. 11). Derecho a transportarse a través del medio y modo que escoja. 12). La posibilidad de elegir libremente el servicio que requiera según sus

Versión 01
Junio 2018

OFICINA PRINCIPAL TAME: Calle 14 Carrera 13 Esquina-Teléfono: 888 5316



secretariagerencia@cootranstame.com



www.cootranstame.com

"EN TRANSPORTE SU MEJOR ELECCIÓN"



COOTRANSTAME

P.J. No. 0441 DEL 21 DE SEP/78
NIT 892.099.421-1



necesidades. 13). Cumplimiento dentro de las condiciones anotadas en el contrato de transporte. 14). Que se le respeten los términos del contrato de transporte. 15). Que solicitado y estando disponible el cupo se le expida el billete o tiquete de viaje. 16). Transportarse conjuntamente con su equipaje debidamente aforado de acuerdo con los pesos y dimensiones establecidos por la empresa. 17). Que el tiquete sea expedido por la empresa de transporte, y deberá contener las especificaciones que exijan los reglamentos oficiales y sólo podrá transferirse conforme a éstos. a). Nombre e identificación de la empresa de transporte, b). Fecha de expedición del tiquete. c). Origen y destino [ruta], d). Fecha y hora de salida, e). Número de silla ofrecida, f). Tarifa del pasaje, g). Las especificaciones que exijan los reglamentos oficiales. 18). Protección contra publicidad engañosa. 19). Poder desistir inmediatamente de la adquisición del tiquete (boleto de pasaje), y recibir la devolución total o parcial del pasaje, previo aviso dado al transportador antes el inicio del viaje. 20). Derecho de retracto cuando adquiera el servicio de transporte mediante un método no tradicional o a distancia, como página web o call center; el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de transporte. 21). Obtener el reembolso del dinero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento o retracto. 22). Obtener la constancia de entrega del equipaje. 23). Viajar con mascota, previo cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos, por la empresa de transporte incluyendo la salubridad, comodidad y tranquilidad, y haciendo uso de las formas y/o medios autorizados e instrumentos que garanticen la seguridad de los demás pasajeros tales como bozales y guacales. 24). Ejercer el poder de reclamación.

2

TERCERA: Deberes de los Usuarios: 1). Pagar el valor del tiquete. 2). Portar el boleto o tiquete de viaje. 3). Obrar de buena fe. 4). Presentar buen comportamiento, adoptando una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta.”

CUARTA: Referente al pasajero: a). Los niños mayores de dos (2) años ocupan puesto(asiento), b). Los menores de edad a partir de 16 años son los únicos que tienen permitido realizar viajes nacionales sin la compañía de un adulto responsable, diligenciando el formato de autorización de transporte de menores de Cootranstame, c). Los menores de edad que viajan internacionalmente deben estar en compañía de un adulto responsable y portar los documentos correspondientes, d). El conductor puede recoger o dejar pasajeros en los sitios permitidos (Art. 91 Ley 769) e). La Cooperativa de Transportadores de Tame COOTRANSTAME”, no es responsable de retrasos originados por riesgos del transporte. (Art.992 C.Co.) f). Si el pasajero no se presenta en el sitio de abordaje en la fecha y hora establecida por el despacho, “60 minutos” antes de la hora señalada en su tiquete, se entenderá que desiste de su viaje, y la empresa podrá disponer del cupo para ser reasignado a otro pasajero y paga el excedente de acuerdo a las tarifas vigentes a la fecha en que re programe su viaje, de acuerdo con lo señalado en el artículo 1002 del C.Co. g). Ante el grave e injustificado comportamiento del Pasajero, el conductor detendrá la marcha y dará aviso a la autoridad policiva (Art. 92 Ley 769), h). El pasajero no podrá fumar en el interior del vehículo, cuando sea sorprendido fumando será obligado a abandonar el vehículo (Art.132 Ley 769). i). Todo pasajero viaja amparado por la póliza del SOAT y con un seguro de RCC o AP. j). El pasajero deberá colocarse y ajustarse el cinturón

Versión 01
Junio 2018

OFICINA PRINCIPAL TAME: Calle 14 Carrera 13 Esquina-Teléfono: 888 5316



secretariagerencia@cootranstame.com



www.cootranstame.com

“EN TRANSPORTE SU MEJOR ELECCIÓN”



COOTRANSTAME



P.J. No. 0441 DEL 21 DE SEP/78
NIT 892.099.421-1



de Seguridad en Sillas 1-2-3-4. Si no lo hace, exonera a la empresa de eventuales consecuencias. (Art.82 Ley 769).

QUINTA: Referente al Equipaje: a). El Pasajero podrá transportar hasta dos unidades de equipaje y cada una debe pesar máximo veinte (20) kilos, en valijas de máx. 80 cms sin sobrepeso, adicionalmente está permitido una pieza de equipaje de mano a bordo del vehículo, el exceso se pagará por kilo de acuerdo a las tarifas establecidas por la Cooperativa. b). La Cooperativa no es responsable de la pérdida o avería de objetos que no hayan sido entregados en su custodia, ni del daño de artículos frágiles, perecederos o previamente averiados, o aquellos causados por su normal transporte ya sea en el equipaje o en piezas adheridas; tampoco es responsable del equipaje de mano (Art. 1003 No. 4 C.Co.), ni de objetos que deban llevarse como equipaje de mano tales como: celulares, computadores, Tablet, joyas, perfumes, filmadoras, cámaras fotográficas, Mp4, consolas de juegos y/o artículos de lujo o cualquier mercancía distinta a prendas de vestir y artículos básicos de uso personal. c). En caso de pérdida o avería del equipaje atribuible al transportador, la empresa indemnizará al pasajero hasta por cinco veces el valor del ticket, únicamente cuando el equipaje haya sido entregado al conductor y éste a su vez haya entregado el "ticket del equipaje", cuyo número debe ser igual al ticket adherido en la valija, sin la presentación del ticket no se le entregará el equipaje al Pasajero. Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor, antes de viajar debe declararlo y remesarlo, la empresa asegurará el equipaje y cobrará el exceso previa comprobación. d). Para reclamar por pérdida del equipaje es necesario que el pasajero presente el ticket del equipaje y el ticket de viaje. La Empresa no se hará responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de los cinco (5) días siguientes al arribo a su destino.

3

SEXTA: Referente al Transporte de Animales: El pasajero deberá informar al momento de realizar la compra si va a transportar animales domésticos, a fin de conocer las políticas establecidas por la Empresa en materia del transporte de mascotas.

SEPTIMA: Condiciones de Validez: En todos los casos, el ticket de transporte terrestre tendrá una validez de seis (6) meses a partir de la fecha de expedición del ticket de viaje, vigencia durante el cual, el pasajero deberá hacer uso del mismo.

OCTAVA: Reembolso: El pasajero podrá solicitar el reembolso del cien (100 %) por ciento del valor del ticket; solo cuando la compra se haya realizado por medios NO TRADICIONALES, la fecha de solicitud de reembolso no debe ser superior a cinco (5) días siguientes a la realización de la compra y que el despacho no se haya cerrado, momento en el que se da por iniciada la ejecución contractual.

NOVENA: Cambio y/o Reprogramación: La reprogramación del viaje por primera, segunda o más veces de un ticket, no implica renovación de los términos de validez indicados (seis meses), en consecuencia, todos los cambios que se realicen del mismo ticket, debe efectuarse dentro de los seis (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. **Parágrafo:** En caso de que la Cooperativa de Transportadores de Tame "COOTRANSTAME" sea autorizada por las autoridades competentes de la CAN, para prestar el servicio de transporte de pasajeros

Versión 01
Junio 2018

OFICINA PRINCIPAL TAME: Calle 14 Carrera 13 Esquina-Teléfono: 888 5316



secretariagerencia@cootranstame.com



www.cootranstame.com

"EN TRANSPORTE SU MEJOR ELECCIÓN"



COOTRANSTAME



P.J. No. 0441 DEL 21 DE SEP/78
NIT 892.099.421-1



Inter fronterizo o transnacional, para tiquetes Internacionales que expida no habrá reprogramación a la prestación del servicio.

DECIMA: En circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito ocurrido en las vías, cierre de vía, catástrofe natural, asonada, o cualquier otra situación, cualquiera que fuere, que afecte la prestación del servicio por parte de la empresa, se le entregará al pasajero un tiquete abierto.

DECIMA PRIMERA: En caso de demora del despacho por casusa atribuible al transportador se devolverá el valor del tiquete.

DÉCIMA SEGUNDA: La Cooperativa, se reserva el derecho de dar soluciones alternativas a las contingencias que se presenten en los viajes, tales como cambios de ruta, de horario, de vehículo en aras de garantizar la prestación del servicio sin que ello, pueda ser tomado como incumplimiento del contrato.

DECIMA TERCERA: La Empresa, el propietario del vehículo y su tripulación responderán o exonerarán de responsabilidad por el cumplimiento de sus obligaciones en los términos del artículo 1003 del C. de Co y demás normas aplicables.

DECIMA CUARTA: El pasajero en caso de detectar irregularidades en la prestación del servicio, podrá comunicarse a través de la línea cómo conduzco #767 opción 3 de la Superintendencia de Transporte. Informe ante la Empresa los excesos de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje en cada Agencia autorizada, en nuestra línea 607-8883167, Email: secretariagerencia@cootranstame.com, o registre la información en la página web www.cootranstame.com

Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de recibir, hacer uso del tiquete o ser transportado por la Cooperativa de Transportadores de Tame "COOTRANSTAME". El presente contrato una vez sea consultado por el usuario, se entenderá vinculante y comprendido en todas a y cada una de sus cláusulas, por lo que se entiende el contenido de cada una de las cláusulas contenidas en el contrato.

4

Consultar en el siguiente link: <https://cootranstame.com/normativa>

Versión 01
Junio 2018

OFICINA PRINCIPAL TAME: Calle 14 Carrera 13 Esquina-Teléfono: 888 5316



secretariagerencia@cootranstame.com



www.cootranstame.com

"EN TRANSPORTE SU MEJOR ELECCIÓN"