



# CONTRATO DE TRANSPORTE DE “COOTRANSTOL LTDA.” NIT: 890.701.017-2

## Capítulo 1. DEFINICIONES

**Contrato de Transporte:** Será el contrato de transporte terrestre en bus por carretera, según lo define la ley, que celebran el Usuario y el Operador del Bus.

**Equipaje:** Son los artículos, efectos y otros objetos personales de un pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje.

**Equipaje abandonado:** Es el equipaje que no ha sido reclamado por el pasajero dentro de los tres (3) meses contados a partir del día en que - realizó el viaje.

**Equipaje de bodega:** Es aquel equipaje que el pasajero entrega a LA EMPRESA DE TRANSPORTES para su transporte y registro y respecto del cual LA EMPRESA DE TRANSPORTES asume la custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje, con las excepciones que se señalen en el contrato.

**Equipaje de mano:** Es aquel equipaje que el pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje y su permanencia dentro de los terminales involucrados.



**Equipaje extraviado:** Es el equipaje que no se encuentra después de diez (10) días hábiles de búsqueda, contados a partir del día en que finalizó el viaje.

**Equipaje no reclamado:** Es el equipaje que llega a un terminal y ningún pasajero reclama dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día en que finalizó el viaje o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación dentro del mismo término.

**Equipaje permitido:** Es la cantidad de equipaje en peso, número de piezas y/o dimensiones que tiene derecho a llevar el pasajero sin costo adicional. La cantidad de peso, número de piezas y/o dimensiones se determinarán según la línea de servicio.

**Facilidades de Pago:** : serán las pasarelas de pago, el recaudo por el botón PSE, el recaudo realizado por recaudadores como Baloto, Sured, el pago a través de tarjetas débito o crédito, y cualquier otro medio o mecanismo que se establezca para permitir que el Usuario cumpla con la obligación de pago del Pasaje/Tiquete que le compre al Operador de Bus utilizando el Sitio Web, como intermediario.

**Operador de Bus:** Será la empresa que presta el servicio de transporte terrestre en bus por carretera y que tiene la debida autorización del Estado para actuar como sociedad transportadora de personas. Igualmente, junto con el Usuario, se constituyen en las partes que celebran el Contrato de Transporte.

**Pasaje/Tiquete:** Es el documento de viaje que emite el Operador de Bus y que se constituye en la prueba de la celebración del Contrato de Transporte.

**Persona:** significa, según el contexto, cualquier individuo, persona natural, sociedad, asociación, fundación, entidad sin ánimo de lucro de cualquier naturaleza, joint venture, unión temporal, patrimonio autónomo, fideicomiso, autoridad gubernamental o cualquier otra entidad de cualquier naturaleza.

**Transacción:** consiste en el uso de los medios y mecanismos de que dispone el Sitio Web para que el Usuario cumpla con la obligación de



pago derivada del Contrato de Transporte que celebra con el Operador de Bus.

**Usuario:** Es la persona que realiza una Transacción en el Sitio Web.

## **Capítulo 2. APLICACIÓN Y NORMATIVA**

2.1.- **General:** Las condiciones contenidas en el presente contrato de transporte aplican para COOTRANSTOL LTDA, donde este indicado en el tickete.

2.2.- **Aplicabilidad:** Las condiciones generales aquí establecidas son aplicables a todos los contratos de transporte celebrados por LA EMPRESA DE TRANSPORTES, expresa o tácitamente, y respecto de cualquier pasajero independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento. Si alguna previsión de las condiciones generales del contrato de transporte no tiene validez, las otras previsiones continuarán siendo válidas y aplicables.

2.3.- **Normativa aplicable:** El presente contrato de transporte se rige por la Constitución Política, el Código de Comercio, la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Resolución 3600 de 2001, la Ley 769 de 2002, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1079 de 2015, así como por la demás normativa de transporte y de consumo aplicable. 7

## **Capítulo 3. OBJETO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

3.1.- **Objeto del contrato de transporte:** El presente contrato tiene por objeto la conducción del pasajero y su equipaje de un lugar a otro, a cambio de un precio, por los vehículos de la EMPRESA DE TRANSPORTES, bajo condiciones de seguridad, calidad e idoneidad y en los plazos dados para cada ruta según la línea de servicio y las características del viaje, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

3.2.- **Obligaciones de EMPRESA DE TRANSPORTES:** Son obligaciones de LA EMPRESA DE TRANSPORTES, sin perjuicio de las previstas en la normativa aplicable: Conducir sano y salvo al pasajero y a su equipaje del punto de



origen al punto de destino, en la fecha y hora ofrecidas y según la línea de servicio contratada, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes, en los términos emitidos en este contrato. Entregar el equipaje al conductor del rodante en el lugar de destino al pasajero que presente la respectiva. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes. Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, higiene y comodidad del pasajero. Recibir y dar trámite a las PQRSF presentadas por los pasajeros, conforme a la política dispuesta para estos efectos por EMPRESA DE TRANSPORTES.

**3.3.- Obligaciones del pasajero:** Son obligaciones del pasajero: Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece EMPRESA DE TRANSPORTES, así como los cargos adicionales. Obrar de buena fe frente a LA EMPRESA DE TRANSPORTES, lo cual incluye el ejercicio de sus derechos sin afectar los de los demás. Abstenerse de ejercer abusivamente los derechos conferidos por la normativa aplicable. Informarse respecto de la calidad del servicio de transporte que ofrece LA EMPRESA DE TRANSPORTES, incluidas las particularidades según la línea de servicio, la ruta, la duración y las características del viaje, así como informarse de las políticas de LA EMPRESA DE TRANSPORTES respecto del transporte de equipaje. Hacer uso de la información suministrada por LA EMPRESA DE TRANSPORTES para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio ofrecido. Adquirir el ticket única y exclusivamente en los canales de venta autorizados (puntos de venta, página web, Línea Amable o portales de contacto). Identificarse ante LA EMPRESA DE TRANSPORTES antes de abordar el bus y/o buseta y de conformidad con las exigencias que se prevean en el presente contrato. Observar los protocolos de seguridad que exija LA EMPRESA DE TRANSPORTES y la normativa aplicable antes, durante y al realizar el viaje. Informar su voluntad de no utilizar el servicio de transporte contratado en la Línea Amable o a través de la página web, con una antelación de dos (2) horas a la hora programada de despacho del bus y/o buseta, a fin de que opere el desistimiento con previo aviso. Presentarse en el punto de despacho con una antelación de treinta (30) minutos, en rutas nacionales, a la hora indicada en el ticket. Entregar el equipaje debidamente embalado y rotulado, conforme a las exigencias propias de su naturaleza. Informar el estado y condiciones particulares del equipaje registrado a LA EMPRESA DE TRANSPORTES pueda tomar las precauciones del caso. Asumir bajo su propio riesgo y custodia el transporte del equipaje de mano permitido y de los demás artículos que LA



EMPRESA DE TRANSPORTES autorice que lleve a bordo del bus y/o buseta. Pagar el aforo en caso de solicitar el transporte de exceso de equipaje y que LA EMPRESA DE TRANSPORTES lo autorice. Declarar el valor del equipaje en caso de solicitar que LA EMPRESA DE TRANSPORTES responda por un valor superior al límite indemnizable dado en el presente contrato y pagar el excedente que se cobre en adición a la tarifa por este respecto.

#### **Capítulo 4. CANALES DE VENTA AUTORIZADOS**

4.1.- Relación de los **canales de venta autorizados**: Son canales de venta autorizados los siguientes: Tradicionales: los puntos de venta de LA EMPRESA DE TRANSPORTES. A distancia: la página web de LA COMPAÑÍA ([www.cootranstol.com](http://www.cootranstol.com)), plataforma de **REDBUS** <https://www.redbus.co/info/terminos-y-condiciones>, la Línea Amable y los portales de contacto de los terceros autorizados.

4.2.- **Tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados**: LA EMPRESA DE TRANSPORTES no será responsable ni prestará el servicio de transporte cuando el pasajero presente un tiquete adquirido en un canal distinto de los autorizados. Los tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados no son válidos ni dan lugar a la reprogramación, la cesión, el reemplazo, el reembolso, el retracto y demás atributos contemplados en el presente contrato y en la normativa aplicable.

4.3.- **Redes sociales**: Las redes sociales de LA EMPRESA DE TRANSPORTES, incluidas Facebook, Instagram, WhatsApp y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual LA EMPRESA DE TRANSPORTES haya declarado su carácter social, serán utilizados para efectos de brindar información y publicidad a los pasajeros y al público en general acerca del servicio de transporte y de las promociones y ofertas o para la atención personalizada de consultas precisas. No constituyen un canal de venta autorizado.

#### **Capítulo 5. TIQUETES**

5.1.- **Contenido del tiquete**: Todo tiquete emitido por LA EMPRESA DE TRANSPORTES contendrá como mínimo la siguiente información: Nombre e identificación de LA EMPRESA DE TRANSPORTES y del pasajero. El número de referencia del tiquete. Fecha de emisión del tiquete. La línea de servicio. La



ruta, con expresa mención del origen y del destino. Fecha y hora programada para el despacho del bus y/o buseta. El número de viaje. Numero de silla. Valor total de la tarifa. Una mención al derecho de protección del pasajero contra la publicidad engañosa. LA EMPRESA DE TRANSPORTES se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el ticket, como puntos de Viajero Expreso, 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 ticket, 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.

5.2.- **Reembolsos:** Los reembolsos proceden sobre la totalidad o una parte de la tarifa: Cuando el ticket cubre una ruta en la ida y el regreso, el reembolso parcial se hará descontando el valor utilizado de los trayectos. Cuando el ticket cubre la ruta solo en la ida, se descontará el valor utilizado en ese trayecto. En el caso de promociones, el reembolso queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa aplicable. Clases de reembolso: Total: Que procede en el caso del derecho de retracto, según se regula en este contrato; en el caso del desistimiento con previo aviso; y en los eventos de no utilización del servicio por circunstancias imprevistas, según lo señalado en el numeral

## **Capítulo 6. EQUIPAJE**

El derecho de transportar equipaje aplica solo para pasajeros que hayan comprado su ticket y ocupen asiento, bajo las siguientes condiciones.

6.1.- **Requisitos y condiciones de aceptación de equipaje:** El equipaje debe ser transportado en el mismo bus y/o buseta en el que viaja el pasajero. No se transportará equipaje sin pasajero. Todo equipaje debe ser entregado por el pasajero a LA EMPRESA DE TRANSPORTES previo al abordaje del bus y/o buseta y conforme a las instrucciones que imparta el personal. Solo después de esto se entiende que el equipaje ha sido registrado. Para su aceptación, el pasajero debe presentar el ticket de viaje. El pasajero debe identificar su equipaje debidamente, incluyendo como mínimo su nombre, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente. Además, deberá informar, entre otras circunstancias, si lleva artículos perecederos o frágiles e identificarlos debidamente, si el equipaje está averiado o en circunstancias inidóneas para su transporte, si lleva cosas corruptibles o que por su naturaleza sufran reducción en su peso o volumen



por el solo hecho del transporte. Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes. **6.2.- Recibo y entrega de equipaje:** Procedimiento de recibo de equipaje: Todo equipaje debe ser entregado o enseñado por el pasajero en el punto de embarque de LA EMPRESA DE TRANSPORTES en el terminal, para que sea transportado en la bodega del bus y/o buseta o aprobado como equipaje de mano. El pasajero recibirá el stiker de equipaje, la cual podrá ser requerida por LA EMPRESA DE TRANSPORTES o su personal en cualquier momento. Recibo de equipaje averiado: Cuando el pasajero entregue a LA EMPRESA DE TRANSPORTES un equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se dejará constancia de esa información y LA EMPRESA DE TRANSPORTES no será responsable por el estado del equipaje ni por el daño que surja a consecuencia de este. Requisitos y documentos para el transporte del equipaje: Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de su equipaje, si son necesarios informes o documentos en cumplimiento de las formalidades de policía, aduana, sanidad, entre otros. Estado de las valijas: Es responsabilidad del pasajero, previo a su entrega a LA EMPRESA DE TRANSPORTES, verificar el estado de su valija, en particular el estado de los cierres, candados, manijas, bolsillos, entre otros, y declarar cualquier avería que presente la misma. Entrega de equipaje: El equipaje será entregado en el lugar de destino a la persona que presente el stiker de equipaje. Si el pasajero extravía el stiker, LA EMPRESA DE TRANSPORTES no será responsable del equipaje y deberá pagar por ella el valor que se le indique.

**6.3.- Eventos de aceptación restringida del equipaje:** LA EMPRESA DE TRANSPORTES se reservará el derecho de decidir libremente si transporta o no los siguientes tipos de equipaje. Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros. El pasajero debe identificar todos los artículos perecederos o frágiles contenidos en su equipaje y empacarlos apropiadamente. En caso de que el pasajero desatienda esta previsión, LA EMPRESA DE TRANSPORTES no responderá por su destrucción o avería de cualquier tipo. Productos de origen agropecuario, tales como semillas, -ores, 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. Obras



de arte, piezas arqueológicas, objetos constitutivos de patrimonio cultural de la Nación, o semejantes.

**6.4.- Declaraciones:** Al comprar un tiquete o aceptar el servicio de transporte, el pasajero declara bajo la gravedad de juramento: Que es dueño del equipaje de bodega, del equipaje de mano y de los artículos que esté autorizado por LA EMPRESA DE TRANSPORTES para llevar a bordo del bus y/o buseta o, en su defecto, que actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre aquel. Que conoce el tipo de cubierta, empaque o embalaje requerido para el transporte del equipaje y que, en consecuencia, es su responsabilidad hacerlo en debida forma, según el contenido. Que conoce las condiciones y exigencias respecto de las dimensiones y peso máximos establecidos por LA EMPRESA DE TRANSPORTES, sin perjuicio de que se dispongan avisos visibles al público que informen sobre este particular. Que conoce y entiende que sin la presentación de la cha de equipaje no se le entregará el equipaje registrado en el lugar de destino. Que acepta las condiciones establecidas por LA EMPRESA DE TRANSPORTES en el presente contrato respecto del equipaje prohibido o cuya aceptación es restringida. Que el equipaje registrado no contiene mercancías peligrosas y/o prohibidas o armas y otros artículos u objetos peligrosos. Que será responsable ante las autoridades competentes por los daños que cause el equipaje cuyo transporte está prohibido o restringido por la Ley o por el presente contrato.

**6.5.- Elementos no autorizados en el equipaje de bodega:** LA EMPRESA DE TRANSPORTES no acepta el transporte de los siguientes elementos como equipaje de bodega y deberán incluirse en el equipaje de mano del pasajero o al interior de los artículos adicionales autorizados, siempre que sus dimensiones lo permitan y bajo autorización de LA EMPRESA DE TRANSPORTES: joyas, documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, metales o piedras preciosas, títulos valores y demás documentos de valor, muestras de trabajo (vendedores), actas de sociedades, dinero en efectivo, lentes, celulares, smart phones, medicinas, certificados médicos o documentos de historia clínica, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, Imadoras, computadoras y equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos perecederos, llaves de carro o casa, elementos para bebés que sean de delicado manejo (fórmulas y pañales), entre otros elementos





semejantes. En caso de que el pasajero desatienda esta previsión y los elementos enunciados se transporten en bodega, LA EMPRESA DE TRANSPORTES no responderá por su pérdida o avería.

**6.6.- Equipaje de mano:** Se entiende como equipaje de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible para el equipaje de bodega. LA EMPRESA DE TRANSPORTES autoriza que el pasajero lleve a bordo del bus y/o buseta y bajo su custodia (1) una pieza de mano con el peso y las dimensiones permitidas.

En caso de pérdida total, LA EMPRESA DE TRANSPORTES responderá hasta por cien mil pesos (COP \$100.000), suma en la que el pasajero declara el valor del equipaje. Si la pérdida fuere parcial o se presenta avería, responderá en proporción. Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor al indicado, antes de su registro debe declararlo específicamente, previa comprobación de dicho valor con facturas o cualquier otro documento pertinente que aporte el pasajero. En caso de incumplimiento de este deber, el pasajero no podrá reclamar un valor superior.

Causales de exoneración de la responsabilidad: LA EMPRESA DE TRANSPORTES no será responsable de la destrucción, daño, avería, trocamiento, demora o pérdida del equipaje registrado en los siguientes casos: Cuando se presente un evento de fuerza mayor o caso fortuito. Cuando el equipaje haya sido incautado o decomisado por las autoridades competentes. 21 – En todo caso el estado del equipaje es razón para LA EMPRESA DE TRANSPORTES no haya tomado las precauciones del caso, en particular si se trata artículos perecederos o frágiles o de equipaje averiado, entre otras circunstancias. Cuando los daños surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra. Cuando la causa de la pérdida, trocamiento, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo pasajero. Cuando la pérdida, trocamiento, saqueo o avería sea causado por un tercero. Cuando la causa de la reclamación sea una acción de rebelión, asonada, sedición o terrorismo. Cuando los daños que presente el equipaje no comprometan la habilidad para que funcione. Cuando el pasajero no presente el reclamo por pérdida, daño o



avería en el acto de entrega y, en cualquier caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega.

## **Capítulo 7. TARIFAS Y OTROS CARGOS**

7.1.- **Tarifas:** Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del tiquete o reserva. Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine LA EMPRESA DE TRANSPORTES. Si el pasajero cambia su trayecto o la línea de servicio contratada, la tarifa puede variar

## **CAPITULO 8. PARADAS**

8.1.- **Paradas en terminales de tránsito:** Durante el transcurso del viaje, en cumplimiento de la ley, las reglamentaciones o por razones de seguridad y obediencia a las órdenes de las autoridades de tránsito y transporte, el bus y/o buseta podrá ingresar a los terminales de tránsito. Estas paradas dependerán también de la línea de servicio que haya sido contratada. Las paradas en terminales de tránsito tienen por propósito el cumplimiento de obligaciones legales o reglamentarias a cargo de LA EMPRESA DE TRANSPORTES, como el pago de las tasas de uso a que haya lugar o la práctica de las pruebas de alcoholemia a los conductores, entre otras. Durante el lapso que dure la parada en el terminal de tránsito, los pasajeros están autorizados a consumir alimentos y bebidas por fuera del bus y/o buseta, en las instalaciones que para el efecto disponga el terminal. Los pasajeros deberán observar el mayor cuidado al regresar al bus y/o buseta, a fin de no generar desaseo o dejar desperdicios o empaques en su interior. El tiempo de duración de estas paradas dependerá de la diligencia con la cual proceda el terminal en desarrollo de las actividades que motivan el ingreso del bus y/o buseta a sus instalaciones y LA EMPRESA DE TRANSPORTES no será responsable por la mayor duración del trayecto con ocasión de las paradas en terminales, cualquiera sea su causa.

8.2.- **Paradas para recoger y dejar pasajeros:** La línea de servicio ejecutivo podrá detenerse para recoger o dejar pasajeros durante el trayecto, sin restricciones.

8.3.- **Paradas en tránsito:** Durante el transcurso del viaje, es posible que se presenten eventos en los cuales el conductor deberá detener la marcha, por razones de seguridad, protección, salud y bienestar de los pasajeros. El pasajero acepta que se realicen estas paradas. Entre las circunstancias que motivan una parada en tránsito se encuentran las siguientes, sin limitarse a ellas:



## **Capítulo 9. DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL**

9.1.- **Normativa:** La responsabilidad de LA EMPRESA DE TRANSPORTES se encuentra sujeta a las leyes y la reglamentación aplicables. 9.2.- **Duración:** La responsabilidad de LA EMPRESA DE TRANSPORTES comienza desde que el pasajero llega al punto de despacho del terminal de origen y cesa una vez el pasajero ingresa al punto de despacho del terminal de destino. 9.3.- **Causales de exoneración de la responsabilidad:** LA EMPRESA DE TRANSPORTES 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.

## **Capítulo 10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

10.1.- **Veracidad:** El pasajero debe suministrar a LA EMPRESA DE TRANSPORTES información veraz sobre sus datos personales, entre ellos su nombre, identificación, teléfono y correo electrónico de contacto. 10.2.- **Autorización para el Tratamiento de datos personales:** LA EMPRESA DE TRANSPORTES informará, al momento de adquirir el tiquete en los distintos canales de venta autorizados, que con la celebración del contrato el pasajero acepta y autoriza el Tratamiento de estos datos personales. LA EMPRESA DE TRANSPORTES no hará Tratamiento de datos personales de menores de edad. 10.3.- **Finalidades del Tratamiento de datos personales:** LA EMPRESA DE TRANSPORTES 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 LA EMPRESA DE TRANSPORTES y para cualquier otra nacionalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de LA EMPRESA DE TRANSPORTES.