

**CONTRATO DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LIMITADA “COTRANAL
LTDA”.**

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA “COTRANAL”, con Nit 890.500.446-6, se compromete al transporte de pasajeros y a su equipaje en la fecha, hora, origen y destino indicado, el pasajero se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la Cooperativa. Este contrato, por la normatividad del transporte de conformidad con la Ley 769 de 2002 y el Decreto 1079 de 2015 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 NACIONALES DE PAMPLONA LTDA “COTRANAL”.

CLAUSULA PRIMERA - OBJETO: LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA “COTRANAL”. se compromete a transportar al pasajero y su equipaje en un tiempo razonable, con calidad e idoneidad y en los plazos fijados para cada ruta según la línea de servicio y las características del viaje, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

CLÁUSULA SEGUNDA- 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.

CLAUSULA TERCERA - OBLIGACIONES DEL PASAJERO: A) Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece LA COOPERATIVA, así como los cargos adicionales. B) A cumplir los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa. C) Presentarse en el punto de despacho con una de antelación de una (1) hora, a la hora indicada en el tiquete. D) En caso de desistir de viajar el pasajero debe dar aviso personalmente con mínimo horas (2) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje y tendrá derecho a la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado, si la compra se hizo por medio electrónico se realizará la respectiva devolución. E) informarse respecto de la calidad del servicio de transporte que ofrece LA COOPERATIVA, incluidas las particularidades según la línea de servicio, la ruta, la duración y las características del viaje. F) Asumir bajo su propio riesgo y custodia el transporte del equipaje de mano permitido y de los demás artículos que LA COOPERATIVA autorice que lleve a bordo del bus y/o buseta. G) Conservar el debido respeto, el trato cordial y la solidaridad para con el conductor, los demás pasajeros y el personal de la compañía, antes, durante y después del viaje. H) Observar las instrucciones y protocolos para la mitigación el 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. I) . El pasaje es personal, se utilizará exclusivamente por el PASAJERO en la RUTA - ORIGEN - DESTINO indicada en el mismo. En cualquier momento el conductor puede requerir el documento de identidad para verificar la información del pasaje. El PASAJE es intransferible; es decir, no puede ser enajenado a terceros, ni compartido por trayectos con diferentes personas. J) Adquirir el

tiquete única y exclusivamente en los canales de venta autorizados (puntos de venta, página web, Línea Telefónica o portales de contacto). K) Obrar de buena fe frente a LA COOPERATIVA, lo cual incluye el ejercicio de sus derechos sin afectar los de los demás L) Cumplir con la normativa de tránsito y transporte (Uso obligatorio de cinturón de seguridad).

CLAUSULA CUARTA - OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA: Son obligaciones de LA COOPERATIVA, 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 y según la línea de servicio contratada, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes, en los términos definido en este contrato. B) Emitir la ficha de equipaje y entregar el equipaje registrado en el lugar de destino al pasajero que presente la ficha respectiva. 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. Recibir y dar trámite a las PQRSF presentadas por los pasajeros, conforme a la política dispuesta para estos efectos por LA COOPERATIVA.

CLAUSULA QUINTO - PROHIBICIONES DE TRANSPORTE: A). LA COOPERATIVA, 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. Parágrafo Primero- La violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

CLAUSULA SEXTA - CANCELACIÓN DE RESERVA: El pasajero deberá presentarse en las oficinas de despacho de COTRANAL, en los terminales con una anticipación de las horas (2) horas a la salida del vehículo; de no hacerlo así, COTRANAL podrá disponer del cupo que se le haya reservado a éste, quien deberá esperar el siguiente vehículo disponible para la misma ruta. Parágrafo Primero- Si la compra se realizó a través de métodos no tradicionales o a distancia (internet, telefónico, etc.), podrá retractarse dentro de las dos horas antes del despacho, y para lo cual se procederá a la devolución del 100% del dinero por parte de COTRANAL, en el evento que esto implique un gasto de COTRANAL, el valor se descontará de lo que se debe reintegrar al pasajero. El procedimiento de devolución se hará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario. Parágrafo Segundo- Si el pasajero realiza pagos con tarjeta débito o crédito, COTRANAL, no reembolsa los cargos adicionales que la entidad le haya realizado al pasajero para facilitarle la transacción por ese medio de pago.

CLAUSULA SÉPTIMA - REPROGRAMACIÓN: Durante el término de validez del tiquete, el pasajero podrá solicitar máximo en dos (2) oportunidades la reprogramación del viaje. Para

ello, es necesario que presente una solicitud a LA COOPERATIVA, a través de la página web, en la cual manifieste de manera expresa la intención de reprogramar el viaje y anexe copia del ticket y de su documento de identidad. Parágrafo Primero- el pasajero tiene la posibilidad de elegir un ticket con fecha abierta.

CLAUSULA OCTAVA - CONDICIONES DE LA TARIFA: Cada Tarifa tiene sus propias condiciones, las cuales son complementarias al Contrato y la normatividad vigente aplicable. Las tarifas aplican solo al transporte desde el punto de origen hasta el punto de destino, salvo que se establezca expresamente lo contrario, tarifas que están reguladas por el Ministerio de Transporte, su valor pleno o descuentos se aplicará a criterio de la empresa y según la temporada. Parágrafo Primero- Las tarifas esta publicadas en cada una de las oficinas.

CLAUSULA NOVENA - EQUIPAJE: Todo Equipaje está sujeto a revisión de las Autoridades y/o de LA COOPERATIVA, cuando así lo faculte la ley aplicable. LA COOPERATIVA no es responsable por los artículos que las Autoridades retengan, decomisen o impidan que sean portados por el Pasajero. Parágrafo Primero- El pasajero tiene derecho al transporte del equipaje en las bodegas del bus, cualquier exceso de equipaje debe ser cancelado por el pasajero y será cobrado únicamente por el personal de taquilla, cuyo equipaje deberá solo contener prendas de vestir y artículos de aseo, cuyo contenido es responsabilidad única del pasajero. LA COOPERATIVA, no está obligada a verificar el contenido del mismo y no podrá superar de 20 kilos de equipaje, esto significa que puede llevar 2 maletas que no superen el total del peso permitido, tenga en cuenta que las dimensiones deben ser 1 metro de alto X 30 cm de ancho. Parágrafo Segundo- Antes del viaje, el pasajero tiene la obligación de declarar el valor de los objetos que constituyen su equipaje, de forma unilateral y teniendo en cuenta el uso y desgaste de tales elementos. No se permite el transporte de objetos de valor, tales como dinero en efectivo, títulos valores, cheques, documentos comerciales o de negocios, pasaportes, joyas, metales preciosos, objetos de arte, computadores portátiles o equipos electrónicos, celulares, juguetes de control remoto, juegos o juguetes electrónicos o cualquier objeto valioso en el equipaje. Si a pesar de esta prohibición el pasajero la desconoce, LA COOPERATIVA, no se hace responsable por cualquier pérdida, deterioro o daño que sufra(n) el (los) objeto(s) valioso(s). SÍ el pasajero lleva consigo estos artículos u objetos valiosos, deberán ser objeto del equipaje de mano, bajo custodia y responsabilidad del pasajero durante todo el viaje, los cuales no serán entregados para custodia o cuidado del conductor y/o la empresa. Parágrafo Tercero -En caso de pérdida, daño avería o saqueo de equipaje con responsabilidad absoluta de LA COOPERATIVA, serán aplicables las normas pertinentes estipuladas en el Código de Comercio. Parágrafo Cuarto- Para todos los efectos deberán ser transportados como equipaje de mano los siguientes elementos: dinero, títulos valores, celulares, computadores, filmadoras, cámaras fotográficas, Tablet, audífonos, iPad, reproductores de multimedia, juegos electrónicos y demás equipos electrónicos o cualquier objeto valioso o distinto a prendas de vestir y artículos de aseo personal. Parágrafo Quinto - La empresa solamente responderá por los equipajes, cuando estos hayan sido entregados al conductor del bus o a quien el delegue para cumplir esta función y este a su vez le entregue al pasajero el ficho numerado cuyo número debe ser igual al del ficho adherido al equipaje. Sin la presentación del ficho numerado no se le entregará el equipaje hasta cuando el pasajero compruebe que dicho equipaje le pertenece y diligencie los formatos establecidos para la entrega del mismo. Parágrafo Sexto- En el evento de EQUIPAJE dejado en nuestros vehículos, se tendrá la custodia de los mismos, por un término de un (1) meses a partir del día

del viaje, pasado este término la empresa procederá a su destrucción o entregarlo en donación a una entidad de beneficencia.

CLAUSULA DECIMA - TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS: El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en algunas líneas de servicio, según las características del bus y/o buseta, y en algunas rutas. Al momento de comprar el tiquete o hacer la reserva, el pasajero deberá consultar si este servicio es prestado en su viaje y cuáles son las políticas de LA COOPERATIVA para el efecto. **Parágrafo Primer:** Animales que se admiten: LA COOPERATIVA solo transportará perros y gatos. Otras mascotas no serán aceptadas ni como equipaje registrado en bodega ni como equipaje de mano. **Parágrafo Segundo-** No se aceptan animales en cajas de cartón o canecas, deben ir en condiciones óptimas de higiene y en el guacal descrito para tal fin y bajo la responsabilidad del pasajero. Para este tipo de transporte LA COOPERATIVA, podrá establecer normas adicionales, para las cuales se le informará al cliente. **Parágrafo Tercero-** Se rechazarán todos los animales que por sus características especiales (mal olor, estado sanitario, higiene o comportamiento violento) pudieran resultar molestos para el resto de pasajeros. **Parágrafo Cuarto-** Sólo podrá ser transportado un (1) animal doméstico por pasajero.

CLAUSULA UNDECIMA- TRANSPORTE DE MENORES: Todo niño mayor de dos años ocupa asiento y debe pagar pasaje con tarifa completa, según lo establece el ministerio de transporte. Si es menor de 2 años puede ir en las piernas de la persona con la que viaje, por lo tanto, No paga ninguna tarifa o pasaje.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA - DERECHOS DEL PASAJERO: El pasajero tendrá derecho a acudir a las normas que regulan el transporte de personas, según la normatividad colombiana. Igualmente, podrá comunicarse a través de la línea cómo conduzcó Numeral 767 Opción 3 de la Superintendencia de Puertos y Transporte e informar a la empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda eventualidad que observe durante el viaje al **Teléfono:** +57(7)5682562 **Celular:** 3132914887 correo electrónico cotranal1@gmail.com o en la página web <https://www.cotranalltda.com>