



Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



CONDICIONES DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS SERVICIO ONLINE

➤ **CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO**

Las condiciones y características de servicio definidas (Ruta, hora de salida, valor, tipo de vehículo y cualquier otra que solicite el usuario o esté en el contrato de transporte) ofertados por **COFLONORTE LTDA** serán divulgadas a los usuarios a través de los distintos canales de comunicación autorizados.

El usuario deberá presentarse en la Agencia Comercial de **COFLONORTE LTDA.** ubicada dentro de la Terminal de Transporte de Pasajeros que corresponda, con (30) min de anticipación a la hora de viaje programada.

El usuario debe tener en cuenta que, si no se presenta en los horarios estipulados, generara cambio de vehículo y por lo tanto cambio de número de puesto, de acuerdo con la disponibilidad.

El ticket de Viaje Original es el único documento válido para poder abordar el vehículo y así mismo acceder al Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros ofertado por **COFLONORTE LTDA** Solo podrán abordar los vehículos los usuarios registrados en el Tiquete de Viaje El usuario deberá abordar el vehículo y ocupar el puesto registrado en el Tiquete de Viaje.

Para validar su ticket deberá presentar su documento de identidad en la taquilla correspondiente.

➤ **RESERVAS**

Las reservas efectuadas por parte de los usuarios mediante el aplicativo web y/o aplicativo móvil con la plataforma de ventas on-line, permanecerán activas durante dos (02) horas contadas a partir de la realización de la misma, para su confirmación y/o ejecución del pago.

Las compras podrán realizarlas vía telefónica ó WhatsApp al siguiente número:
Llamadas 317 300 1000 WhatsApp 322 252 6992



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 WhatsApp: 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 Carga y encomiendas: 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



Si durante los tiempos mencionados anteriormente, el usuario no realiza el pago o confirmación, dicha reserva será levantada y se dejará nuevamente disponible para la venta.

➤ **RETRACTACIÓN DE COMPRA**

En caso de que el usuario desista de efectuar su viaje tendrá la posibilidad de:

- ✓ *Realizar cambio de Fecha y Hora de viaje (Únicamente válido para el mismo Origen – Destino adquirido inicialmente o viceversa), la cual no podrá exceder los 60 días calendario contados a partir de la fecha de Compra.*
- ✓ *Realizar solicitud de cambio de pasajero (Deberá adjuntar junto con la solicitud, copia de cédula de las dos personas, comprobante de pago y Tiquete de viaje Original).*

NOTA: *En caso de que el usuario No manifieste las necesidades mencionadas anteriormente con 1 hora de anticipación a la hora programada para el viaje no tendrá la posibilidad de utilizar el tiquete en los 2 casos descritos de acuerdo a lo enunciado en el artículo 1002 del código del comercio.*

DEVOLUCIÓN DE DINERO:

*Para el caso puntual de la solicitud de devolución del dinero, el usuario deberá realizar la solicitud donde sea declarada la justificación a dicha petición, **con mínimo una (01) hora de anticipación** a la Fecha y Hora de viaje registrados en el tiquete o comprobante de transacción directamente por los siguientes canales:*

1. *Canales de comunicación de la plataforma de atención al cliente. ventas On-line donde realizó la compra.*
2. *Vía telefónica a los números de atención al cliente: número **317 300 1000**,*
3. *Vía WhatsApp al número de atención al cliente: **322 252 6992***
4. *Vía correo electrónico servicioalcliente@coflonorte.com .*

COFLONORTE LTDA. *y/o las diferentes empresas aliadas que prestan el servicio de venta On-line realizarán el desembolso correspondiente a la devolución del valor pagado descontando los costos referentes al Gravamen de los Movimientos Financieros correspondientes a la transacción realizada, dentro de ocho (8) días hábiles contados a partir de la aprobación de dicha solicitud.*



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



NOTA: En caso de no manifestar por parte del usuario la voluntad de continuar con el contrato de transporte durante el término arriba mencionado, no habrá lugar a la Retracción de la Compra.

➤ **CAPACIDAD DE EQUIPAJE**

El pasajero tendrá derecho a transportar hasta 20 Kilogramos de equipaje sin costo adicional.

El pasajero deberá declarar el valor del equipaje de bodega al momento de la compra del tiquete, en caso de pérdida o daño la empresa responderá por el valor declarado, de acuerdo con los artículos 994 y 1003 del Código de Comercio, siempre y cuando se allegue la prueba fehaciente y valor objetivo del equipaje o mercancía en concordancia de lo que establece el artículo 1031 del Código de Comercio, teniendo presente la aplicación de los criterios de ausencia de responsabilidad establecidos por la ley.

Todo pasajero debe exigir la "FICHA DE EQUIPAJE" en el momento de su entrega al transportador, con el fin de identificar plenamente el equipaje de cada usuario y evitar pérdida. El equipaje de mano será exclusiva responsabilidad de pasajero, por ningún motivo se responderá por objetos que sean olvidados dentro del bus.

➤ **TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD**

Todo menor de edad, de 3 años en adelante, deberá pagar su respectivo Tiquete de viaje y ocupar puesto. Los menores de diez (10) años deben viajar acompañados de un adulto responsable, presentando los documentos de identidad del menor.

Los niños mayores de diez (10) años y menores de diez y ocho (18) años podrán viajar solos con autorización de uno de sus padres o adulto responsable, quienes deberán suscribir el correspondiente permiso y portar el Registro Civil de Nacimiento del menor o el documento de identidad correspondiente, así mismo, diligenciar el formato de transporte de menores que suministra la empresa, junto con la copia de



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



cédula del padre o acudiente. Al momento de la entrega del menor, la persona registrada en el formato deberá presentar documento de identidad que lo identifique

<https://coflonorte.com.co/condiciones-de-transporte/>

➤ **TRANSPORTE DE MASCOTAS**

*El usuario tendrá la posibilidad de Transportar su mascota teniendo en cuenta las políticas establecidas por **COFLONORTE LTDA.** descritas a continuación:*

- *El usuario deberá solicitar e informar el transporte de su mascota al auxiliar de ventas que corresponda (Si Aplica) y/o consultar las condiciones de transporte de mascotas establecidas dentro de la plataforma On-line previo a la compra del tiquete de viaje ya que solo será permitido el transporte de una (01) mascota por vehículo.*
- *Únicamente podrán ser transportados: **Animales Domésticos** (Pertencen a especies que viven ordinariamente bajo la dependencia de las personas); **Animales de Asistencia** (Acreditan como ayudas vivas para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad (física o psíquica)) y/o **Animales de Soporte Emocional** (son necesarios para el bienestar emocional de un pasajero, cuya limitación esté relacionada con la salud mental)*

NOTA: *Para el transporte de **Animales de Asistencia** y **Animales de Soporte Emocional** el usuario deberá acreditar que sus mascotas han sido adiestradas en centros homologados por la Asociación Colombiana de Zoo terapia, o autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), adicionalmente deberán portar arnés y un chaleco distintivo que lo identifique. Si la limitación de la persona que acompaña el animal no es evidente, deberá acreditar la necesidad de este con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso.*

- *Estará Totalmente Prohibido el Transporte de **Animales bravíos o salvajes** (Aquellos que viven naturalmente, libres e independientes de las personas) así como el transporte de **Animales Domesticados** (Aquellos que, siendo*



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992

Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



salvajes por naturaleza, se han acostumbrado a la domesticidad y tienen cierta dependencia frente a las personas).

- *La mascota deberá ser transportada garantizando las condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, en caso de guacal viajará de tal forma que le permita permanecer parado en su posición normal, girar a su alrededor y acostarse con toda facilidad de manera natural.*
- *El usuario deberá portar con los elementos de seguridad adecuados para el transporte de su mascota tales como guacal y/o bozal; adicionalmente será obligatorio el porte y presentación de los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.*
- *Solo se permitirá el transporte de una (01) mascota por pasajero, así como una (01) mascota por vehículo.*
- *Al transportar la mascota en el guacal del vehículo y en su interior el usuario deberá diligenciar el formulario de **CONSENTIMIENTO DE TRANSPORTE DE MASCOTAS** suministrado por la empresa y presentarlo al conductor al momento de abordar el vehículo.*

<https://coflonorte.com.co/condiciones-de-transporte/>

- *En el evento al caso que se ocasionen daños al vehículo o equipaje de usuarios y sea atribuible al transporte del animal se registrará por lo establecido en el código del comercio y código civil en materia de responsabilidad..*

Vehículo Tipo Bus:

Podrá transportar en cabina mascotas con un tamaño inferior a 20 cm (desde el suelo hasta el lomo) en guacal de tela o rígidos, garantizando las condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



mencionadas anteriormente sin costo adicional, el aseo será responsabilidad del usuario que transporte la mascota.

Las mascotas con un tamaño superior a 20 cm (desde el suelo hasta el lomo) podrán ser transportadas en la bodega del vehículo, haciendo uso adecuado del guacal con medidas máximas permitidas de (81x60x61,5h cm) para mascotas entre 15 a 40 kg de peso, en dado caso que el vehículo no cuente con este servicio o se presente otra contingencia la mascota podrá viajar al interior del vehículo haciendo uso de los asientos ubicado en la última fila (con forros señalizados para transporte de mascotas) cancelando el valor del puesto contiguo con el ánimo de no incomodar a los demás viajeros.

Vehículo Tipo Microbús: *podrán ser transportadas mascotas con un tamaño inferior a 20 cm (desde el suelo hasta el lomo) haciendo uso adecuado del guacal durante la totalidad del recorrido.*

NOTA: *No se permitirá que al interior del vehículo viajen razas catalogadas como agresivas, considerando el riesgo que pueden representar para la seguridad de los demás usuarios. Se incluyen las siguientes razas: Pit Bull Terrier, American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, American Pit Bull Terrier, Presa Canario, Rottweiler y Tosa Japonés entre otras.*

Únicamente aplicarla para viajes de menores de ocho (8) horas.



Línea única de atención a nivel nacional: 311 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992

Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co

