

	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>          Nit 891.407.930-6          Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda          Tel 3113837036</p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 1 de 26</b></p>

El transporte de personas y equipaje prestado por TRANSPORTES APIA S.A. en adelante, la empresa se encuentra regulado por los términos y condiciones establecidas en este contrato. Al recibir o hacer uso de un tiquete o por el simple hecho de ser transportado por LA EMPRESA, el pasajero se declara conforme con los términos y condiciones del presente contrato

#### INDICE

- Capítulo 1.- Definiciones
- Capítulo 2.- Aplicación y normativa
- Capítulo 3.- Objeto y obligaciones de las partes
- Capítulo 4.- Canales de venta autorizados
- Capítulo 5.- Control de seguridad y eventos de no prestación del servicio de transporte
- Capítulo. 6- Tiquetes
- Capítulo 7.- Equipaje
- Capítulo 8.- Tarifas y otros cargos
- Capítulo 9.- Servicios especiales
- Capítulo 10.- Conducta a bordo
- Capítulo 11.- Viajes cancelados, modificados y demorados
- Capítulo 12.- De la responsabilidad civil
- Capítulo 13.- Tratamiento de Datos personales 3 7 8 9 11 13 14 17 22 22 27 27 28 28 29 29



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>          Nit 891.407.930-6          Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda          Tel 3113837036</p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 2 de 26</b></p>

**Capítulo 1. DEFINICIONES:**

**Aforo:** Corresponde al cargo adicional que paga el pasajero por el exceso de equipaje.

**Armas y otros artículos u objetos peligrosos:** Cualquier elemento que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de las personas o para causar daños en los buses y/o busetas, terminales u otros bienes.

**Autoridades:** Todo integrante de los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, incluidos los miembros de la fuerza pública, agentes o representantes de seguridad y quienes estén investidos de poder por las leyes u órganos competentes, así como los concesionarios. Sin limitarse a las siguientes, son autoridades en los términos de este contrato la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional (DITRA), el Instituto Nacional de Vías (INVÍAS), la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), la Policía y el Ejército Nacional, el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Transporte, la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otros.

**Cambios operacionales:** Es la afectación de un viaje por razones asociadas o relacionadas con la operación, las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

**Canal de venta autorizado:** Es el método válido y legítimo que utiliza LA EMPRESA para vender el tiquete al pasajero. El canal puede ser directo, cuando LA EMPRESA hace uso de sus puntos de venta, la empresa TRANSPORTES APIA S.A, hasta el momento no cuenta con desarrollos tecnológicos para venta de tiquetes por internet o plataformas.

**Certificado médico:** Es el documento expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia del estado de salud del pasajero.

**Circunstancias imprevistas:** Son causas ajenas de la operación y que no se encuentran bajo el control de LA EMPRESA que impiden que un viaje se lleve a cabo, se retrase su despacho o llegada, se realicen cambios de ruta o de tarifas y paradas no anunciadas, tales como, sin limitarse a ellos, factores meteorológicos o del clima, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 3 de 26</b></p>

rutinario del automotor, factores o circunstancias relacionadas con pasajeros o terceros, factores políticos o del mercado, huelgas, paros, disturbios, insurrección civil, estado de emergencia (incluida la emergencia sanitaria), riesgo de ataque de grupos al margen de la ley o actos de terrorismo, mingas indígenas, órdenes de autoridades, cierre de terminales, cierre de vías o dificultades de movilidad (por causas como derrumbes, lluvias, inundaciones, tráfico vehicular, etc.), fuerza mayor o caso fortuito, entre otros.

**Condiciones generales del contrato de transporte:** Son las contenidas en este documento y que se encuentran a disposición del pasajero en los diferentes canales de venta descritos en el presente contrato.

**Despacho:** Es la salida de un vehículo de la terminal de transporte o plataforma de despacho en los municipios, en un horario autorizado y/o registrado.

**Desistimiento con previo aviso:** Cuando el pasajero comunica en persona o vía telefónica que no utilizará el servicio de transporte contratado, dando previo aviso de ello por lo menos con una antelación de una (1) hora a la hora indicada de despacho, lo cual le da derecho a) A la reprogramación del viaje b) Al reembolso por el total del valor pagado, si así solicita. Si el pasajero omite informar su decisión de no viajar con la antelación mencionada, no podrá solicitar el reembolso.

**Desistimiento tácito:** Cuando el pasajero no se presenta en el punto de despacho con una antelación de diez (10) minutos, en las rutas autorizadas a la empresa, Antes de la hora de salida del turno para el cual adquirió el tiquete, sin haber informado previamente de su decisión de no viajar. En este caso, (i) LA EMPRESA podrá disponer libremente del cupo, (ii) no habrá lugar al reembolso del valor pagado y (iii) el pasajero solo podrá solicitar la reprogramación del viaje de acuerdo con los cupos disponibles en los turnos siguientes.

**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 para su transporte y registro y respecto del cual LA EMPRESA asume la custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje, con las excepciones que se señalen en el contrato.



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 4 de 26</b></p>

**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 realizó 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 realizó el viaje o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación dentro del mismo término.

**Estupefaciente:** Es la droga no prescrita médicamente, que actúa sobre el sistema nervioso central produciendo dependencia.

**Exceso de equipaje:** Es cualquier excedente sobre el equipaje permitido en peso, número de piezas o dimensiones autorizadas, el cual se cobrará en adición al ticket, y solo podrá ser transportado una vez lo determine LA EMPRESA. Para determinar el exceso, LA EMPRESA se servirá de métodos objetivos de medición, tales como básculas, pesas, etc.

**Menor de brazos:** Pasajero menor de edad entre los cero (0) y los dos (2) años cumplidos, quien no paga pasaje.

**Mercancías peligrosas y/o prohibidas:** Son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, tóxicos, corrosivos, radioactivos, materiales biológicos y/o aquellos decretados como tales por las leyes y regulaciones nacionales. Además, son materias u objetos que implican riesgo para la salud, la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las personas o en los microbuses o automotores.

**Paraderos:** Sitios establecidos y debidamente demarcados a lo largo de la ruta, en donde el vehículo se detiene a recoger o dejar pasajeros.

**Pasajero:** Es la persona transportada o que debe ser transportada en un microbús o automotor de LA EMPRESA en virtud de un contrato de transporte. Es la otra parte del presente contrato de transporte.

**Pasajero en situación de discapacidad:** Es la persona que padece una restricción en su participación y relación con el entorno social o una limitación para desarrollar las actividades de la vida diaria, debido a una deficiencia en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

**Pasajero ausente:** Es el pasajero que adquirió un ticket para un determinado viaje y no se presenta en el punto de despacho con la antelación requerida.



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>          Nit 891.407.930-6          Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda          Tel 3113837036</p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 5 de 26</b></p>

**Personal de LA EMPRESA:** Es la persona natural con la que LA EMPRESA tiene una relación para la venta y distribución de sus servicios, incluida la atención al público en la taquilla, el registro y la entrega del tiquete, entre otras actividades. El pasajero deberá exigir un documento que identifique al personal de LA EMPRESA

**Punto de despacho y/o de embarque:** Es el lugar dispuesto por el terminal o que LA EMPRESA indique oportunamente al pasajero para cumplir con las formalidades de identificación, entrega de equipaje y otras actividades previas a abordar el automotor.

**Punto de venta:** Todo canal de venta en físico, incluidas las taquillas ubicadas en los terminales, centros comerciales, o en cualquier otra instalación o lugar.

**Reembolso:** Es la devolución del valor total o parcial de la tarifa que hace LA EMPRESA al pasajero, por un servicio no utilizado y que podrá estar sometida a determinadas condiciones para su aplicación.

**Reserva:** Es la separación de uno o más tiquetes para uno o más pasajeros, en uno o más viajes, en fechas, tarifas y rutas

**Retracto:** Es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le da derecho al reembolso por el total del valor pagado. El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el retractor es 10 minutos antes de inicio de viaje, si se presenta el retractor después de este tiempo el retractor no podrá ser ejercido.

**Ruta:** Es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado.

**Servicio ocasional:** Es aquel que se presta a determinados usuarios según sus necesidades o requerimientos individuales y se sujeta a las condiciones definidas en el contrato de transporte aquí regulado.

**Sustancia Psicotrópica:** Es un agente químico que actúa sobre el sistema nervioso central y que trae como consecuencia cambios temporales en la percepción, ánimo, estado de conciencia y comportamiento.

**Tarifa:** Es el precio del tiquete que pagan los usuarios por la prestación del servicio público de transporte en una ruta determinada.

**Terminales de transporte terrestre:** Son aquellas instalaciones, habilitadas por el Ministerio de Transporte, que prestan servicios conexos al sistema de transporte como unidad de operación permanente en la que se concentran la oferta y demanda de transporte, para que los usuarios en condiciones de seguridad y de comodidad accedan a los vehículos de LA EMPRESA.

**Tiquete, pasaje o boleto:** Es la prueba inicial del contrato de Servicio Público de Transporte de Pasajeros por Carretera suministrado por LA EMPRESA bajo



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 6 de 26</b></p>

ciertos términos y condiciones, para el transporte del pasajero y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables.

**Trayecto:** Es el tramo entre dos puntos determinados.

**Trocamiento de equipaje:** Se da cuando el personal confunde el equipaje y entrega al pasajero una maleta distinta de la recibida por LA EMPRESA.

**Viaje:** Es el servicio de transporte prestado en una fecha, hora, vehículo y trayecto determinado.

**Viaje cancelado:** Es aquel viaje que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas a LA EMPRESA.

**Viaje demorado:** Es aquel viaje cuya hora de despacho es posterior a la hora programada.

## Capítulo 2. APLICACIÓN Y NORMATIVA

2.1.- **General:** Las condiciones contenidas en el presente contrato de transporte aplican en aquellos viajes donde el nombre "TRANSPORTES APIA S.A" esté indicado en el tiquete.

2.2.- **Aplicabilidad:** Las condiciones generales aquí establecidas son aplicables a todos los contratos de transporte celebrados por LA EMPRESA, 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, bajo condiciones de seguridad, calidad e idoneidad y en los plazos dados para cada ruta según la línea de servicio para



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 7 de 26</b></p>

nuestro caso servicio BASICO y las características del viaje, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

**3.2.- Obligaciones de LA EMPRESA:** Son obligaciones de LA EMPRESA, 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 definidos en este contrato. Entregar el equipaje dado por el pasajero en el lugar de destino al pasajero. 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 PQR presentadas por los pasajeros, conforme a la política dispuesta para estos efectos por LA EMPRESA.

**3.3.- Obligaciones del pasajero:** Son obligaciones del pasajero: Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece LA EMPRESA, así como los cargos adicionales. Obrar de buena fe frente a LA EMPRESA, 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, 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 respecto del transporte de equipaje. Hacer uso de la información suministrada por LA EMPRESA para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio ofrecido. Adquirir el tiquete única y exclusivamente en los canales de venta autorizados (puntos de venta). Identificarse ante LA EMPRESA antes de abordar el automotor y de conformidad con las exigencias que se prevean en el presente contrato. Observar los protocolos de seguridad que exija LA EMPRESA y la normativa aplicable antes, durante y al finalizar el viaje. Informar su voluntad de no utilizar el servicio de transporte contratado en la taquilla, a fin de que opere el desistimiento con previo aviso. Presentarse en el punto de despacho con una de antelación de treinta (30) minutos, antes de la hora indicada del despacho. Entregar el equipaje de bodega debidamente embalado y rotulado, conforme a las exigencias propias de su naturaleza. Informar el estado y condiciones particulares del equipaje registrado a fin de que LA EMPRESA pueda tomar las precauciones del caso, Declarar el valor del equipaje en caso de solicitar que LA EMPRESA responda por el valor indemnizable fijado en el presente contrato y pagar el



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>          Nit 891.407.930-6          Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda          Tel 3113837036</p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 8 de 26</b></p>

excedente que se cobre en adición a la tarifa por este respecto. reclamar el equipaje en el lugar de destino. Responder ante LA EMPRESA y las autoridades competentes por el contenido de su equipaje. En caso de pérdida o avería, formular el reclamo en el acto de entrega y recibo de la cosa transportada y, en todo caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega. 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. 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. Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente contrato y en los reglamentos de LA EMPRESA.

#### **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., los portales de contacto de los terceros autorizados.

4.2.- **Tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados:** LA EMPRESA 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, incluidas Facebook, Instagram, WhatsApp y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual LA EMPRESA 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 o para la atención personalizada de consultas precisas. No constituyen un canal de venta autorizado.

4.4.- **Información que se suministra en los puntos de venta:** En los puntos de venta de LA EMPRESA se suministrará información, ya sea en documentos o con



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>          Nit 891.407.930-6          Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda          Tel 3113837036</p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 9 de 26</b></p>

intervención del personal, sobre las condiciones generales del contrato de transporte, los mecanismos institucionales de recepción y trámite de PQR, las reglas de conducta a cargo de pasajeros y conductores, las rutas, horarios, tarifas y los servicios con los que cuenta la empresa, que el usuario conoce y acepta, los protocolos de bioseguridad por causa del COVID-19, los requisitos para compra y pago de tiquetes (oportunidad y medios), los lineamientos para el transporte de niños, pasajeros enfermos, en situación de discapacidad, y de animales domésticos.

## Capítulo 5. CONTROL DE SEGURIDAD Y EVENTOS DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

5.1.- **Control de equipaje registrado y de mano:** Todo equipaje registrado o de mano podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del pasajero, con o sin su conocimiento, por las autoridades y con el fin de evitar cualquier daño al automotor, a los pasajeros y a terceros, de verificar la existencia de armas y otros artículos u objetos peligrosos, sustancias prohibidas y en general para cualquier otro fin que determinen las autoridades competentes. LA EMPRESA ni su personal o terceros autorizados serán responsables por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora en la iniciación del viaje o durante su trayecto, denegación de transportar, confiscación de propiedad, entre otros, que resulte de la revisión de seguridad por las autoridades competentes o de la negativa del pasajero a cumplir con lo requerido en materia de seguridad. LA EMPRESA podrá indagar al pasajero acerca del contenido de su equipaje, para verificar la presencia de elementos prohibidos o de aceptación restringida. En caso de que el pasajero acepte que lleva consigo cualquiera de estos elementos, LA EMPRESA podrá solicitarle que abra su equipaje, para comprobación, y que los retire del mismo. Si el pasajero se niega a esto último, LA EMPRESA podrá denegar la prestación del servicio.

5.2.- **Control de pasajeros:** El pasajero deberá identificarse plenamente una vez se presente en el punto de despacho, mediante un documento de identidad válido



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 10 de 26</b></p>

o el pasaporte si el pasajero es extranjero, en buena condición y vigente, y con la información contenida en el tiquete impreso o electrónico. Se deberá presentar también el documento de identidad de los menores de edad o su pasaporte, y el respectivo permiso de sus padres y/o acudientes. En caso de que el pasajero no se identifique debidamente, perderá el derecho a viajar.

**5.3.- Eventos de no prestación del servicio de transporte:** LA EMPRESA tendrá derecho de negar el abordaje bajo las siguientes circunstancias: Cuando el pasajero no se identifique plenamente (presentando su tiquete de viaje), Cuando el pasajero ha adquirido el tiquete en canales de venta no autorizados o presenta un tiquete adquirido en forma fraudulenta o reportada como hurtado o falso. Cuando el pasajero no permite la revisión de su equipaje registrado o de mano por las autoridades. Cuando el pasajero no observe las instrucciones y protocolos de seguridad y comportamiento impartidas por el personal de LA EMPRESA, antes, durante y al finalizar el viaje, Cuando el pasajero se comporte de manera agresiva o inaceptable, profiera expresiones injuriosas o groseras. Cuando el pasajero sea un niño y se presente al punto de despacho sin sus padres o acudientes debidamente identificados, y sin el correspondiente permiso. Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del transporte de animales domésticos. Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del equipaje permitido, prohibido o de aceptación restringida, entre otras circunstancias. Cuando el pasajero ha advertido que presenta problemas de salud y no trae consigo el certificado médico que a juicio de la EMPRESA permita inferir que el viaje no causará complicaciones por este al respecto. En tanto persista la pandemia por causa del COVID-19, cuando el pasajero se presente en el punto de despacho sin tapabocas o se niegue a usarlo durante el viaje y a seguir los protocolos de bioseguridad dispuestos por LA EMPRESA y por las autoridades competentes. Cuando el pasajero esté incluido en las listas con impedimento de viaje emitidas por las autoridades competentes, especialmente a raíz de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social por causa del COVID-19. Cuando la no prestación del servicio obedece al cumplimiento de leyes, reglamentaciones u órdenes de autoridades competentes. Cuando circunstancias imprevistas estén ocurriendo a la hora programada para el despacho del automotor y hayan sido reportadas o exista amenaza de estas. LA EMPRESA realizara el reembolso del valor pagado por el servicio de transporte.



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 11 de 26</b></p>

### Capítulo 6. TIQUETES

6.1.- **Contenido del tickete:** Todo tickete emitido por LA EMPRESA contendrá como mínimo la siguiente información: Nombre e identificación de LA EMPRESA. El número de referencia del tickete. Fecha de emisión del tickete. La línea de servicio. La ruta, con expresa mención del origen y del destino. Valor total de la tarifa. Una mención de las pólizas de responsabilidad civil que amparan la empresa. LA EMPRESA se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el tickete, como puntos de Viaje, 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.

6.2.- **Validez del tickete:** El tickete tendrá validez de un (1) día a partir de la fecha de su emisión. El tickete es válido para viajar en la fecha y hora programada de despacho del automotor, o en la que se re programe según los términos del presente contrato, en la ruta y la línea de servicio adquiridos. Si antes o después de iniciado el viaje, el pasajero no puede realizar o continuar el mismo dentro del periodo de validez del tickete por causa de enfermedad, LA EMPRESA a su criterio extenderá el periodo de validez del tickete máximo por un término igual al original. La enfermedad y periodo de incapacidad deberán estar acreditados mediante certificado médico. El tickete no será válido si no lleva inserto el contenido mínimo. El tickete físico, no será válido si el pasajero lo presenta mutilado o con modificaciones de cualquier tipo. LA EMPRESA solo transportará al pasajero que porte el debido tickete.

6.3.- **Reprogramación:** Durante el término de validez del tickete, el pasajero podrá solicitar máximo en dos (2) oportunidades la reprogramación del viaje. Para ello, es necesario que presente una solicitud a LA EMPRESA en la taquilla de venta de este. La reprogramación de un viaje está sujeta a la disponibilidad de cupo en el respectivo automotor siguiente. LA EMPRESA podrá reprogramar o cancelar el viaje, cuando ello sea necesario para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental o debido a circunstancias imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor.

6.4.- **Cesión del tickete:** Un tickete válido podrá ser cedido por el pasajero, para lo cual deberán presentarse el cedente y el cesionario en el punto de venta respectivo.



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>          Nit 891.407.930-6          Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda          Tel 3113837036</p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 12 de 26</b></p>

**6.5.- Reemplazo del tickete en caso de pérdida:** En caso de pérdida de un tickete o de una parte de este, a solicitud del pasajero LA EMPRESA lo reemplazará emitiendo un nuevo tickete. Este reemplazo es procedente siempre que (a) Se pruebe que se emitió un tickete válido para el viaje correspondiente y (b) El pasajero presente una solicitud a través de los procedimientos dispuestos por LA EMPRESA para la recepción y trámite de PQR. Si no se cumplen estos dos requisitos, LA EMPRESA podrá exigir que se pague el valor total del nuevo tickete solicitado. Toda solicitud de reemplazo debe efectuarse con una antelación no menor de diez (10) minutos, previo al despacho del automotor.

**6.6.- Opciones ante la no utilización del servicio por circunstancias imprevistas:** Cuando se presenten circunstancias imprevistas que impidan la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA en la fecha programada, el pasajero podrá elegir entre la reprogramación, el reembolso de la tarifa o la entrega de otro tickete de viaje. En estos casos, la solicitud de reprogramación deberá presentarse a través de los procedimientos dispuestos por LA EMPRESA para la recepción y trámite de PQR.

**6.7.- Reembolsos:** Los reembolsos proceden sobre la totalidad o una parte de la tarifa: Cuando el tickete cubre una ruta en la ida o regreso, el reembolso parcial se hará descontando el valor utilizado de los trayectos. Cuando el tickete cubre la ruta solo en la ida, se descontará el valor utilizado en ese trayecto. 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,

## capítulo 7. EQUIPAJE

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

**7.1.- Requisitos y condiciones de aceptación de equipaje:** El equipaje debe ser transportado en el mismo automotor en el que viaja el pasajero. No se transportará equipaje sin pasajero. Todo equipaje debe ser entregado por el pasajero a LA EMPRESA previo al abordaje del automotor 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 tickete de viaje. El pasajero debe identificar su equipaje debidamente, incluyendo su nombre, número



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 13 de 26</b></p>

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 inadecuadas 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.

**7.2.- 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 en el terminal u oficina de despacho, a fin de que sea transportado en la bodega del automotor o aprobado como equipaje de mano. Recibo de equipaje averiado: Cuando el pasajero entregue a LA EMPRESA un equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones adecuadas para ser transportado, se dejará constancia de esa información y LA EMPRESA 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: El pasajero se informará y se procederá a 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, sanidad, entre otros. Estado de las maletas o equipaje: Es responsabilidad del pasajero, previo a su entrega a LA EMPRESA, verificar el estado de su equipaje, 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 viaja como pasajero del vehículo y que hizo entrega a la empresa por medio del conductor de su equipaje. Tratamiento del equipaje no reclamado: LA EMPRESA se responsabilizará del tratamiento del equipaje no reclamado, el cual será guardado por LA EMPRESA por seis (6) meses. Vencido este periodo, se entenderá como abandonado, en cuyo caso LA EMPRESA podrá disponer de dicho equipaje, entregándolo a entidades sin ánimo de lucro o a las autoridades, sin ninguna responsabilidad para LA EMPRESA.

**7.3.- Equipaje permitido en nuestro servicio básico,** se permiten máximo una (1) piezas de equipaje de bodega de diez (10) kilogramos y una (1) pieza de equipaje de mano de máximo (05) kilogramos, por pasajero.

**7.4.- Exceso de equipaje:** Cargo adicional: Todo equipaje que exceda el número máximo de peso permitido, se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado si existe disponibilidad de espacio y el pasajero paga un cargo adicional por este concepto, denominado aforo. El equipaje en exceso debe ser



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 14 de 26</b></p>

entregado a LA EMPRESA, previo al abordaje del automotor. Límites: En ningún caso, se transportarán más de dos (2) piezas de equipaje por pasajero, ni equipaje que sumado arroje un peso superior a los veinte (20) kilogramos. Transporte condicionado: Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el automotor

**7.5.- Eventos de aceptación restringida del equipaje:** LA COMPAÑÍA 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 un millón de pesos mcte y legal colombiana (\$1.000. 000.00). Equipos deportivos tales como bicicletas, tiendas de campaña, entre otros. Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros. 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 no responderá por su destrucción o avería de cualquier tipo. 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. 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 LA EMPRESA.

**7.6.- Equipaje prohibido:** LA EMPRESA no transportará: Armas y otros artículos u objetos peligrosos. Mercancías peligrosas y/o prohibidas, entre las cuales se incluyen, sin limitarse a ellos: gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, maletines con sistemas de alarma incorporados. Restos óseos, cadáveres humanos o animales. Estupefacientes y sustancias psicotrópicas. Equipaje embalado incorrectamente. Equipajes que representen un riesgo para otros equipajes de bodega, como: líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la cubierta adecuada, entre otros. De ser procedente, LA EMPRESA reportará a las autoridades la presencia de los elementos mencionados, para lo de su competencia.



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 15 de 26</b></p>

**7.7.- Declaraciones:** Al comprar un tiquete o aceptar el servicio de transporte, el pasajero aceptara Que es dueño del equipaje de bodega, del equipaje de mano y de los artículos que esté autorizado por LA EMPRESA para llevar a bordo del automotor, 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, sin perjuicio de que se dispongan avisos visibles al público que informen sobre este particular. Que acepta las condiciones establecidas por LA EMPRESA 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.

**7.8.- Elementos no autorizados en el equipaje de bodega:** LA EMPRESA 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: 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, 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 no responderá por su pérdida o avería.

**8.9.- 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



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 16 de 26</b></p>

equipaje de bodega. LA EMPRESA autoriza que el pasajero lleve a bordo del automotor y bajo su custodia (1) una pieza de mano con el peso y las dimensiones permitidas. LA EMPRESA podrá, a su discreción y en la fecha programada para el viaje, reconsiderar y hacer excepciones a su política de equipaje de mano permitido. de discapacidad, que no generan cargo adicional. Artículos adicionales autorizados: Cada pasajero puede llevar consigo a bordo del automotor, bajo su custodia y sin cargo adicional, algunos de los siguientes artículos: Morral que no sobrepase los cincuenta (50) centímetros de longitud y los veinte (5) kilogramos de peso. Cartera de mujer. Portafolio o maletín. Elementos para bebés, de consumo durante el viaje. Cámara fotográfica o binóculos. Equipo fotográfico, de video y computadores portátiles, así como dispositivos electrónicos semejantes. Cobija o frazada. Bastón. Caminadores y cualquier asistente de movilidad y otros recursos de asistencia (incluyendo medicamentos y otros recursos médicos que deban ser administrados) para un pasajero en situación de discapacidad, incluyendo sillas de ruedas, muletas, prótesis. Coche de bebé plegable en uso. Concentradores de oxígeno portátiles y sus baterías correctamente embaladas para su uso. Medicinas, líquidos (incluidos jugos) o geles para diabéticos u otras necesidades médicas. Al llevar consigo cualquiera de estos artículos, el pasajero garantiza que prestará su colaboración al personal de LA EMPRESA para no causar perturbación al orden y disciplina durante el abordaje y el viaje o a la comodidad y bienestar de los demás pasajeros. El pasajero responderá por cualquier daño que cause con estos artículos a los demás pasajeros, sus equipajes o al automotor. Ubicación del equipaje de mano y de los artículos autorizados: Todo equipaje de mano debe caber en el compartimento superior de equipajes o bajo el asiento del pasajero. Los artículos autorizados pueden ser llevados por el pasajero de tal forma que no causen molestia a los demás pasajeros y que no obstruyan el tránsito durante una eventual evacuación de emergencia. El equipaje de mano o los artículos autorizados que sean muy grandes o cuya forma no les permita caber en los compartimentos superiores de equipaje o bajo el asiento del pasajero, no serán aceptados en el salón de pasajeros y, si el pasajero insiste en llevarlos, deberán ser registrados como equipaje de bodega, a menos que se trate de los elementos relacionados en el numeral

7.8. Las piezas adicionales serán permitidas a las personas en situación de discapacidad, que no generan cargo adicional. Dependiendo de la capacidad de los compartimentos superiores de automotor respectivo, podrá haber restricciones adicionales frente al equipaje de mano y los artículos autorizados, en cuyo caso



	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p><b>Pág. 17 de 26</b></p>

podrán ser retirados del salón de pasajeros por LA EMPRESA y transportados como equipaje de bodega, sin cargo adicional. LA EMPRESA no responderá por la pérdida o avería del equipaje de mano que no haya sido confiado a su custodia. Elementos no autorizados en el equipaje de mano: El pasajero no podrá llevar como equipaje de mano: armas blancas ni objetos corto punzantes tales como hachas, bastones o sombrillas con punta metálica, tijeras, arpones, herramientas que puedan ser utilizadas como armas corto punzantes o contundentes. Tampoco podrá llevar consigo armas de juguete o simuladas de ningún tipo, objetos potencialmente peligrosos tales como arco, flecha, bate, bolillo, cachiporra, caja con punta o lados cortantes, cápsula explosiva, cajas de fósforos o encendedores para cigarrillos, caña para pesca, corta uñas con navaja o lámina punzante o cortante, palos de ski, picahielo, cuchilla o navaja de afeitar, destornillador, elementos metálicos con punta, elementos para artes marciales, extintores, látigo, llave mecánica, alicate, manopla, martillo, mazo, motosierra, palos de golf o jockey, punzón para ganado, sacacorchos, gases lacrimógenos o de cualquier tipo, taco de billar, taladros, tubos, perfumes contenidos en envases con forma de granada o de arma, lazos o cualquier tipo de herramienta, líquidos o geles cuyo envase supere los 100 mililitros o equipo que potencialmente pueda ser utilizado como arma, o cualquier otro que LA EMPRESA considere no apto para ser transportado en el automotor. LA EMPRESA podrá a su discreción transportar estos elementos exclusivamente como equipaje de bodega, si están debidamente embalados para evitar cualquier lesión y garantizar la seguridad del viaje. Instrumentos musicales: El pasajero podrá llevar como equipaje de mano, bajo su propio riesgo y custodia, instrumentos musicales tales como guitarras, violines, tambores, trompetas, etc., para lo cual deberán estar contenidos en estuches de cara dura diseñados para este propósito. Estos instrumentos solo podrán ser ubicados en los compartimentos superiores de equipaje del automotor.

**7.10.- Responsabilidad respecto del equipaje:** Normativa: La responsabilidad de LA EMPRESA se encuentra sujeta a lo establecido en las leyes y reglamentaciones aplicables. Efectos de la reclamación del pasajero: La presentación de una reclamación no da derecho al pasajero a una compensación automática. Si el pasajero tiene un reclamo, será analizado y compensado, en caso de que sea procedente, de acuerdo con las regulaciones aplicables y bajo las limitaciones de responsabilidad pertinentes. LA EMPRESA tiene derecho a efectuar la investigación interna que corresponda. La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad por parte de LA EMPRESA, previo a que



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>          Nit 891.407.930-6          Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda          Tel 3113837036</p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 18 de 26</b></p>

se realice la investigación respectiva. Término para presentar la reclamación por daño o avería: En estos casos, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a LA EMPRESA en el acto de entrega y, en cualquier caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega. Término para presentar la reclamación por demora en la entrega del equipaje: Excepción hecha del exceso de equipaje, si el equipaje no llegó en el mismo automotor que el pasajero, este debe notificar tal hecho directamente en el punto de venta de LA EMPRESA antes de salir del terminal o punto de despacho. Límite indemnizable: En caso de pérdida total, LA COMPAÑÍA responderá por la suma en la que el pasajero declaró 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 al declarado. LA EMPRESA se reserva el derecho de aceptar equipajes cuyo valor supere la suma de Un millón de pesos (\$1.000. 000.00). Responsabilidad respecto del equipaje de mano y de los artículos autorizados LA EMPRESA no será responsable de Cuando el equipaje haya sido incautado o decomisado por las autoridades competentes. 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 8. TARIFAS Y OTROS CARGOS

8.1.- **Tarifas:** Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del tiquete. Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine LA EMPRESA. Los menores de brazos no pagan tarifa. Los demás pasajeros pagan la tarifa completa, sin excepciones.



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>          Nit 891.407.930-6          Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda          Tel 3113837036</p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 19 de 26</b></p>

## Capítulo 9. SERVICIOS ESPECIALES

9.1.- **Término para informar las necesidades o requerimientos individuales:** El pasajero debe informar a LA EMPRESA sus requerimientos o necesidades individuales con una anticipación no menor de una (01) hora previa al despacho del automotor, salvo que se indique un término diferente.

9.2.- **Pasajeros recomendados:** N/A la empresa no cuenta con este tipo de servicio de recomendados.

9.3.- **Transporte de animales domésticos:** Restricción: El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en la empresa TRANSPORTES APIA S.A, según las características del automotor. Al momento de comprar el tiquete, el pasajero deberá consultar cuáles son las políticas de LA EMPRESA para el efecto.

**Animales que se admiten:** LA EMPRESA transportará animales domésticos con los requisitos establecidos para su adecuado transporte.

**Formato de autorización de mascotas:** Cuando un pasajero solicite el transporte de animales domésticos, deberá completar la documentación que exija LA EMPRESA, en especial el formato de autorización de mascotas, en el cual se indicarán los datos de identificación del pasajero y su dirección y teléfono de contacto, y la raza, edad, peso, altura y condiciones especiales del animal, así como manifestará que el animal se encuentra adiestrado y cuenta con la tarjeta o carné que así lo certifique, que el animal cumple con los requisitos sanitarios, está vacunado contra la rabia y no padece ninguna enfermedad transmisible al hombre, El pasajero también manifestará que conoce y entiende los requerimientos respecto del transporte de razas agresivas y por lo tanto cumplirá con los mismos.

**Reglas generales para el transporte de animales:** Al momento de comprar el tiquete, el pasajero debe informar directamente a LA EMPRESA que viajará con un animal doméstico. En caso contrario, se denegará el servicio a criterio de LA EMPRESA. El pasajero debe viajar en el mismo automotor que su animal doméstico. Solo se admite un (1) animal por pasajero. No se transportará un animal sin pasajero responsable del mismo. Solo se aceptará máximo un (1) animal por jaula, guacal o contenedor. El pasajero debe proporcionar su propia jaula, guacal o contenedor, idóneo para el transporte del animal doméstico, en el cual pueda respirar sin salir del mismo y pueda moverse cómodamente. Esto último implica que el animal pueda incorporarse, darse vuelta y acostarse de



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 20 de 26</b></p>

manera natural dentro de la jaula, guacal o contenedor. La jaula, guacal o contenedor deben ser de madera, metal o plástico, a prueba de goteos y escapes. Sus puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial. Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el trayecto. El pasajero es responsable de conocer y aportar la documentación y constancias que exija LA EMPRESA y las entidades de origen y destino. LA EMPRESA solo transportará los animales domésticos que no representen peligro para la seguridad del viaje y para la comodidad y bienestar de los demás pasajeros. El pasajero es responsable de entregar a LA EMPRESA al animal doméstico acomodado dentro de su jaula, guacal o contenedor, y de retirarlo en el lugar de destino. Por salud de los animales, estos no pueden ir sedados. De lo contrario, el pasajero lo notificará y asumirá la responsabilidad por escrito, en la autorización de mascotas, exonerando de responsabilidad a LA EMPRESA. LA EMPRESA se reserva el derecho de transporte del animal doméstico, si a su criterio considera que no reúne las condiciones regulatorias y de seguridad aptas para el viaje y según la disponibilidad de espacio en el automotor. Reglas para el transporte de animales domésticos como equipaje de bodega: Reglas para el transporte de animales domésticos como equipaje de mano en el salón de pasajeros: El servicio de transporte de animales domésticos como equipaje de mano. El pasajero debe presentar un certificado de salud del animal doméstico emitido por una autoridad competente, en el cual se certifique que cumple con los requisitos sanitarios, está vacunado contra la rabia y no padece una enfermedad transmisible al hombre. En caso contrario, se denegará el servicio. Si el guacal o contenedor mide más de cuarenta (40) centímetros, deberá sin excepción viajar en bodega. Se admite el transporte de animales domésticos como equipaje de mano, en guacales o contenedores duros, siempre que estos puedan ser acomodados debajo de la silla del pasajero. El animal deberá permanecer dentro de su guacal o contenedor durante todo el trayecto, incluso cuando el pasajero le brinde su alimento. En caso de que no pueda cumplirse con estas indicaciones, el animal doméstico deberá viajar en bodega. Salvo que se trate de un contenedor metálico, el animal deberá usar bozal. Además, el animal deberá usar pañal. Este servicio está sujeto a disponibilidad de cupo. El número máximo de animales permitidos en cabina de pasajeros será de uno, por lo que el pasajero debe consultar con LA EMPRESA para obtener la información sobre el automotor específico en el que viajará. Requerimientos respecto del transporte de razas agresivas y razas



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 21 de 26</b></p>

braquiocefálicas: En ninguna circunstancia podrán viajar en cabina razas agresivas debido al riesgo que representan para la seguridad de los pasajeros y del conductor. Estas razas incluyen el American Sta-ordshire, Bullmasti-, Dóberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, Pit Bull Terrier, American Put Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler y Tosa Japonés. Estas razas deberán viajar en bodega, únicamente en contenedor metálico. Por su protección, LA EMPRESA no transportará las razas de perros y gatos que tienen síndrome respiratorio braquiocefálico, el cual consiste en particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta. Estos animales se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas respiratorios, haciéndolos susceptibles de sufrir golpes de calor y trastornos cuando están expuestos a cambios de temperatura o situaciones de tensión. Estas razas incluyen: en GATOS: Burmese, Exotic Shor Hair, Persa e Himalaya; en PERROS: Bulldog Inglés, Bulldog Francés, Boston Bull Terrier, Dogo de Burdeos, Mastín Napolitano, Pequinés, Pug, Bóxer, Lhasa Apso, Shih Tzu, Carlino, Shar Pei Chinos, Spaniel Tibetano, Spaniel Japonés, Cavalier King Charles Spaniel, Belga, Grifón de Bruselas.

**9.4. Reglas para el transporte de animales de asistencia y soporte emocional:** Algunas personas, en especial quienes se encuentran en situación de discapacidad, se sirven de animales que los ayudan en su vida diaria. LA EMPRESA los transportara sin generación de cargo adicional. Perros de asistencia (lazarillos)y/u otro tipo de animal doméstico que haga esta función: Son aquellos adiestrados para realizar funciones específicas, en apoyo de una persona en situación de discapacidad. LA EMPRESA aceptará su ingreso y transporte en la cabina de pasajeros, debiendo permanecer durante el trayecto al pie del pasajero y con bozal, siempre que se presente evidencia suficiente de su condición de perro y/o otro animal doméstico de asistencia, así: Mediante etiquetas o chaleco de identificación. Con la presencia de un arnés. Tarjeta o carné de identificación. Con la afirmación verbal de que la persona en situación de discapacidad se sirve del perro (u otro animal doméstico) como animal de asistencia y se evidencie su comportamiento como tal. animales domésticos de soporte emocional: Son aquellos utilizados por personas que necesitan apoyo emocional o mental y los cuales pueden ser o no entrenados para desempeñar funciones visibles, aunque sí deben estar adiestrados para comportarse apropiadamente en público. LA EMPRESA exigirá que el pasajero presente un certificado médico en el cual el profesional de la salud tratante refrende que la persona necesita de un animal doméstico de soporte emocional, por razones de



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 22 de 26</b></p>

salud emocional o mental, a fin de que se permita su transporte al pie del pasajero. Si no se aporta este documento, el animal deberá viajar como una mascota regular en cabina o como equipaje registrado, de acuerdo con las políticas estipuladas por LA EMPRESA. Ubicación de los animales domésticos de asistencia y soporte emocional durante el trayecto: Deberán permanecer al pie del pasajero, quien es responsable de ejercer control en todo momento sobre el animal. Si el viaje dura ocho (2) horas o más, LA EMPRESA requerirá al pasajero para que provea documentación que certifique que el animal resiste sin realizar sus necesidades fisiológicas o que puede realizarlas en una forma que no afecte la comodidad y salubridad en el autobús. Responsabilidad: En todo caso, el pasajero es responsable del correcto comportamiento del animal y de su bienestar, así como de los eventuales daños que pueda ocasionar a terceros y al automotor. Especialmente, responderá en caso de que el animal no cuente con los requisitos sanitarios, no esté vacunado contra la rabia o padezca cualquier enfermedad transmisible al hombre.

**9.5.- Transporte de menores:** en Compañía del adulto responsable: Los menores de cinco (5) años no podrán viajar sin la compañía de un adulto responsable. El menor entre cinco (5) años cumplidos y doce (12) años sin cumplir debe viajar en compañía de un adulto responsable. Ubicación en el automotor: El menor de brazos viaja sin ocupar asiento, en el regazo del adulto responsable. Si el adulto responsable desea que el menor de brazos ocupe un asiento, deberá pagar el costo del tiquete y llevar una silla de infante, la cual se usará en asientos desocupados del automotor, diferentes a los ubicados cerca de la ventana de emergencia y a aquellos donde se obstruya la salida de los demás pasajeros. La silla de infante debe permanecer debidamente asegurada al asiento durante todo el tiempo que dure el trayecto. Un adulto responsable podrá llevar a su cargo máximo dos (2) menores de brazos, en cuyo caso uno de ellos deberá viajar en una silla de infante, pagando la tarifa. El niño viaja ocupando un asiento y paga la tarifa correspondiente. Según las circunstancias, también podrá hacer uso de silla de infante, con los lineamientos ya anotados. Además, tiene derecho a transportar equipaje como un adulto, según las políticas definidas por LA EMPRESA.

**9.6.- Transporte de pasajeros enfermos:** Dado que el viaje en automotor puede tener consecuencias en la salud de los pasajeros, es recomendable que quienes padezcan enfermedades cardiovasculares, respiratorias, neurológicas o psiquiátricas, o quienes se hayan sometido recientemente a una cirugía, viajen con el visto bueno del médico tratante, mediante certificado que garantice que la



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>          Nit 891.407.930-6          Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda          Tel 3113837036</p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 23 de 26</b></p>

ruta y características del viaje no afectarán su salud. El pasajero podrá guardar los medicamentos necesarios al interior del equipaje de mano y es recomendable que lleve consigo la receta médica que certifica su uso. LA EMPRESA podrá exigir a los pasajeros enfermos que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud. Al informar de su enfermedad a LA EMPRESA, el pasajero debe identificar los requisitos exigidos para un viaje seguro. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de LA EMPRESA y el criterio del pasajero o su médico tratante, respecto de su capacidad para realizar el viaje, LA EMPRESA podrá denegar el servicio por el trastorno o accidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de este y que no haya sido informado con una antelación no menor de una (01) hora previa al despacho del automotor.

**9.7.- Personas en situación de discapacidad:** La prestación del servicio a personas en situación de discapacidad estará sujeto a la disponibilidad de automotores adaptados para que su transporte se dé en condiciones de dignidad y comodidad. LA EMPRESA podrá exigir a los pasajeros con ciertas discapacidades que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud y seguridad. En todo caso, LA EMPRESA se reserva el derecho de denegar la prestación del servicio a las personas en situación de discapacidad, cuando dadas las circunstancias y para preservar la seguridad del pasajero, no sea posible su transporte. En especial, LA EMPRESA no prestará el servicio (i) cuando debido a una discapacidad mental el pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad, (ii) cuando el pasajero no pueda establecer comunicación suficiente con el personal para efectos de recibir las instrucciones de seguridad, (iii) cuando el pasajero no pueda asistirse en su propia evacuación

## Capítulo 10. CONDUCTA A BORDO

**10.1.- Obligación general:** Es obligación del pasajero seguir las instrucciones que imparta LA EMPRESA y su personal en cualquier momento y durante el viaje.

**10.2.- Acciones prohibidas para el pasajero:** Entre otras acciones, los pasajeros deberán abstenerse de: cualquier artículo o bienes de propiedad de LA EMPRESA o de otros pasajeros. Fumar en el automotor cigarrillo, cigarrillo electrónico o tabaco. Faltar al respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>  <b>Nit 891.407.930-6</b>  <b>Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda</b>  <b>Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 24 de 26</b></p>

pasajeros o al conductor del automotor o cualquier personal de LA EMPRESA. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos o que generen pánico en los demás. Llevar consigo a bordo del automotor o en los terminales, armas y otros artículos u objetos peligrosos, mercancías peligrosas y/o prohibidas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas. Asumir conductas que causen desaseo o daños al microbús o automotor. Ingresar al automotor o permanecer en él en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas. Cualquier otro acto o hecho que se estime indebido por LA EMPRESA, las autoridades y las normas y buenas costumbres. El conductor y el personal de LA EMPRESA se encuentran facultados para tomar las acciones que consideren necesarias a fin de prevenir y controlar estas acciones prohibidas.

### **Capítulo 11. VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS**

11.1.- **Políticas:** LA EMPRESA cumplirá con los horarios para transportar al pasajero y su equipaje de acuerdo a los horarios fijados en los rodamientos diarios por la empresa. LA EMPRESA podrá sustituir el automotor para dar cumplimiento al itinerario, se tendrán modificaciones a raíz de circunstancias eventuales como cierres de vías, y /o deslizamientos que impidan la operación vehicular, o por órdenes de autoridades competentes que lo justifiquen. En el evento en que se presenten cambios operacionales o circunstancias imprevistas que afecten el viaje, la hora programada de despacho del automotor, el cambio del automotor o en general cualquier aspecto que afecte la operación, LA EMPRESA lo informará al pasajero lo antes posible, personalmente o al número telefónico, si fue suministrado. En caso de que la cancelación, modificación o el retraso afecte el cronograma del pasajero, y si el pasajero lo acepta, LA EMPRESA proporcionará el transporte en un turno siguiente, si el cupo en el próximo automotor tiene asientos disponibles.

11.2.- **Efectos:** LA EMPRESA no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del viaje, la modificación o el retraso, o las modificaciones que se presenten durante el trayecto o respecto de los puntos de destino, se deben a circunstancias imprevistas u órdenes de autoridades competentes.



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>  <b>TRANSPORTES APIA S.A.</b>          Nit 891.407.930-6          Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda          Tel 3113837036</p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04</b>  <b>VERSION: 02</b>  <b>VIGENTE DESDE:</b>  <b>01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 25 de 26</b></p>

## Capítulo 12. DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL

12.1.- **Normativa:** La responsabilidad de LA EMPRESA se encuentra sujeta a las leyes y la reglamentación aplicables.

12.2.- **Duración:** La responsabilidad de LA EMPRESA comienza desde que el pasajero llega al punto de despacho del terminal de origen u oficina de despacho y cesa una vez el pasajero ingresa al punto de despacho de destino.

12.3.- **Causales de exoneración de la responsabilidad:** LA EMPRESA no responderá por los daños, lesiones o muerte de pasajeros cuando estos ocurran: Por obra exclusiva de terceras personas. Por causa extraña. Por culpa exclusiva del pasajero. Por enfermedad anterior del pasajero. La empresa cuenta con póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual, nos ceñimos a sus cláusulas de responsabilidad.

## Capítulo 13. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

13.1.- **Veracidad:** El pasajero debe suministrar (autorizar) a LA EMPRESA información veraz sobre sus datos personales, entre ellos su nombre, identificación, teléfono y correo electrónico de contacto.

13.2.- **Autorización para el Tratamiento de datos personales:** LA EMPRESA informará, al momento de adquirir el ticket 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 no hará Tratamiento de datos personales de menores de edad.

13.3.- **Finalidades del Tratamiento de datos personales:** LA EMPRESA 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 venta del ticket, modificaciones, cancelaciones y cambios de trayecto, reembolsos, atención y estadísticas de recepción de PQR, registros contables, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de LA



	<p align="center"><b>CONTRATO DE TRANSPORTE TRANSPORTES APIA S.A. Nit 891.407.930-6 Cll 8 n 8-42 Apia Risaralda Tel 3113837036</b></p>	<p><b>CODIGO: PS-PR-04 VERSION: 02 VIGENTE DESDE: 01/01/2021</b></p>
	<p align="center"><b>PRESTACION Y CONTROL DEL SERVICIO</b></p>	<p align="right"><b>Pág. 26 de 26</b></p>

EMPRESA y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de LA EMPRESA.

13.4.- **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 LA EMPRESA el cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente en materia contable, fiscal y tributaria.

13.5.- **Derechos que asisten al titular de los datos personales:** El pasajero puede ejercer 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 LA EMPRESA para la recepción y trámite de PQR.

13.6.- **Política de Privacidad:** LA COMPAÑÍA garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero, especialmente los datos sensibles.

