TRANSPURIFICACION S.A
Siempre tendrás tu lugar
890.701.569-6

CONTRATO DE TRANSPORTE DE *TRANSPORTES PURIFICACION S.A.*

El transporte de personas y equipaje prestado por *TRANSPORTES PURIFICACION 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.

Calle 50 No. 7-14
Barrio Rincón de Piedra Pintada
Ibagué – Tolima

www.transpurificacionsa.com
transportespurificacion@hotmail.com

INDICE DEL CONTRATO

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.- Servicios adicionales

CAPÍTULO 7.- Tiquetes

CAPÍTULO 8.- Equipaje

CAPÍTULO 9.- Tarifas y otros cargos

CAPÍTULO 10.- Servicios especiales

CAPÍTULO 11.- Conducta a bordo

CAPÍTULO 12.- Paradas

CAPÍTULO 13.- Viajes cancelados, modificados y demorados

CAPÍTULO 14.- Condiciones especiales para viajes

CAPÍTULO 15.- De la responsabilidad civil

CAPÍTULO 16.- Tratamiento de Datos personales

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 físicos, mediante la página web, canales virtuales, o la Línea Amable; o indirecto, cuando LA EMPRESA se sirve de los portales de contacto de los terceros autorizados. Las redes sociales de LA EMPRESA no son un canal de venta autorizado.

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 al normal desenvolvimiento 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, factores meteorológicos o del clima, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario del vehículo, 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).

El 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.

Control de seguridad: Está constituido por el procedimiento y las medidas tendientes a evitar que se introduzcan en los vehículos, armas y artículos u objetos peligrosos, que puedan utilizarse para cometer actos que atenten o impliquen un riesgo contra la seguridad de las personas y de los automotores.

Despacho: Es la salida de un vehículo de la terminal de transporte, en un horario autorizado, con una ruta de origen y destino establecido y/o registrado.

Desistimiento con previo aviso: Cuando el pasajero comunica en la Línea Amable o a través de la línea WhatsApp de LA EMPRESA, que no utilizará el servicio de transporte contratado, dando previo aviso de ello por lo menos con una antelación de dos (2) horas a la hora indicada en el tiquete, lo cual le da derecho a) A la reprogramación del viaje, sin que por ello se renueve el término de validez del tiquete, y b) Al reembolso por el total del valor pagado, si así lo 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 treinta (30) minutos, a la hora indicada en el tiquete, sin haber informado previamente de su decisión de no viajar en la Línea Amable o a través de línea WhatsApp de LA EMPRESA. 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.

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.

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.

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

Equipaje registrado: Es aquel que ha sido entregado y puesto bajo custodia de LA EMPRESA para su transporte y por el cual se entrega una ficha de equipaje al pasajero.

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 tiquete, 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.

TRANSPORTES PURIFICACION S.A.: Es la marca utilizada por LA EMPRESA para efectos de comercializar sus servicios.

Ficha de equipaje: Es el documento emitido por LA EMPRESA y que se entrega al pasajero una vez el equipaje ha sido registrado para su transporte. Al finalizar el viaje, el pasajero debe presentar esta ficha, siendo el único documento válido para que se le entregue el equipaje.

Formato de recomendados: Es el documento emitido por LA EMPRESA en el cual se consigna información dirigida a reforzar el cuidado y la atención del personal respecto de un pasajero antes del despacho, durante el viaje y en el lugar de destino.

Tiquete, pasaje o boleto: Es la prueba inicial del contrato de Servicio Público de Transporte de Pasajeros por Carretera suministrado por LA EMPRESA bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel pasajero cuyo nombre aparezca en el tiquete y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables.

Tiquete de Preventa: Es un tiquete no habilitado para viajar y que el pasajero puede habilitar dentro del término que le indique LA EMPRESA.

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.

Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el pasajero tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios tales como teléfono (Línea Amable), línea WhatsApp de LA EMPRESA, canales virtuales, y en general, todo comercio electrónico, incluso a través de los portales de contacto de los terceros autorizados.

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 PURIFICACION 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.

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 parte de los vehículos de LA EMPRESA, bajo condiciones de seguridad, 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.

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.
- Emitir la ficha de equipaje y entregar el equipaje registrado en el lugar de destino al pasajero que presente la ficha respectiva.
- Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes.
- Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, higiene y comodidad del pasajero.
- Recibir y dar trámite a las PQRS 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 características de la línea de servicio, la ruta, la duración y las particularidades del viaje, así como informarse de las políticas de LA EMPRESA en relación 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
- Identificarse ante LA EMPRESA antes de abordar el vehículo 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 a través de la Línea Amable o la línea de WhatsApp de la empresa, con una antelación de dos (2) horas a la fecha y hora programada de despacho del vehículo, a fin de que opere el desistimiento con previo aviso.
- Presentarse en el punto de despacho con una de antelación de treinta (30) minutos, a la hora indicada en el tiquete.
- 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.
- Asumir bajo su propio riesgo y custodia el transporte del equipaje de mano permitido y de los demás artículos que LA EMPRESA autorice que lleve a bordo del vehículo.
- Pagar el aforo en caso de solicitar el transporte de exceso de equipaje y que LA EMPRESA lo autorice.
- Declarar el valor del equipaje en caso de solicitar que LA EMPRESA responda por un valor superior al límite indemnizable fijado en el presente contrato y pagar el excedente que se cobre en adición a la tarifa por este respecto.
- Presentar oportunamente la ficha de equipaje para reclamarlo 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 compañía, antes, durante y después del viaje.
- Utilizar los servicios adicionales ofrecidos por LA EMPRESA en particular el baño, de manera diligente y cuidadosa, bajo el principio de buena fe y preservando su buen estado y pulcritud.

- Observar las instrucciones y protocolos para la mitigación y/o propagación de virus o enfermedades contagiosas, 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.

A distancia: la página web de LA EMPRESA www.transpurificacionsa.com, mediante los canales virtuales de comercialización de LA EMPRESA, a través de la Línea WhatsApp destinada para estos casos, y 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 oficial, serán utilizados para efectos de brindar información y publicidad a los pasajeros y al público en general acerca del servicio de transporte y de las promociones y ofertas o para la atención personalizada de consultas precisas. No constituyen un canal de venta autorizado.

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 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 productos con los que cuenta cada línea de servicio, que el usuario conoce y acepta, los protocolos de bioseguridad por causa del COVID-19, las promociones y ofertas y su vigencia, los requisitos para la reserva, 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.

4.5.- Previsiones aplicables en las ventas a distancia: Las siguientes previsiones son aplicables únicamente cuando el pasajero adquiere el tiquete a través de la página web de LA EMPRESA www.transpurificacionsa.com, mediante los canales virtuales de comercialización de LA EMPRESA, a través de la Línea WhatsApp destina para estos casos, y/o en los portales de contacto de los terceros autorizados:

Retracto: El pasajero podrá dar por terminado el contrato de transporte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adquisición del tiquete, con derecho al reembolso del valor total pagado. Si entre la fecha de adquisición del tiquete y la fecha programada para el viaje median menos de cinco (5) días hábiles, el pasajero no podrá ejercer este derecho. Para su ejercicio, el pasajero presentará una solicitud a través de los procedimientos dispuestos por LA EMPRESA para la recepción y trámite de PQR, adjuntando su documento de identidad y certificación bancaria correspondiente. LA EMPRESA realizará el reembolso al pasajero mediante transferencia bancaria dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la solicitud respectiva.

Reversión del pago: Si el pago del tiquete se realizó con tarjeta de crédito, débito o un instrumento de pago electrónico semejante, el pasajero podrá solicitar que se reverse la operación cuando ha sido objeto de fraude, o, cuando corresponda a una operación no solicitada, cuando el tiquete no sea recibido o no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para el ejercicio de esta facultad, el pasajero deberá presentar una queja a través de los procedimientos dispuestos por LA EMPRESA para la recepción y trámite de PQR o del formulario específico que para el efecto disponga LA EMPRESA en su página web, que en todo caso se tramitará como PQR.

En la queja debe figurar como mínimo: (i) La manifestación expresa de los hechos y razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago; (ii) La indicación de la causal que sustenta la petición; (iii) El valor por el que se solicita la reversión; y (iv) La identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Esta queja deberá ser presentada ante LA EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el tiquete o lo recibió sin que correspondiera a lo solicitado. Además, dentro de ese mismo término de cinco (5) días hábiles, el pasajero deberá notificar del reclamo al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado. La reversión se hará efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero notique la solicitud de reversión al emisor del instrumento de pago.

En contra de la solicitud de reversión serán oponibles, entre otras razones, la inexistencia de la operación y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de reversión.

Si la autoridad competente resuelve la controversia y determina que la solicitud de reversión no era procedente, el pasajero será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión y el emisor del instrumento de pago cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición de LA EMPRESA. Si la controversia se resuelve en favor del pasajero, la reversión se entenderá definitiva.

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 vehículo, 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 afirme llevar 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 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 o de no permitir el ascenso al vehículo en cualquier momento a cualquier pasajero bajo las siguientes circunstancias:

- Cuando el pasajero no se identifique plenamente o no permita ser requisado por la autoridad competente.
- Cuando el pasajero ha adquirido el tiquete en canales de venta no autorizados o presenta un tiquete adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso.
- Cuando el pasajero no permite la revisión de su equipaje registrado o de mano por las autoridades.
- Cuando el pasajero puede representar una amenaza para la seguridad y sanidad del viaje, para la comodidad, el orden, el bienestar o la disciplina durante el trayecto, y para la salud de los pasajeros, el conductor o el personal.
- Cuando el pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, el conductor, el personal, el equipaje o del vehículo, o promueva riñas.
- 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, o cuando con su conducta perturbe la labor del conductor.
- Cuando el pasajero se presente en el punto de despacho bajo los efectos de alcohol o sustancias psicotrópicas.
- 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.
-
- 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 existan circunstancias imprevistas a la hora programada para el despacho del vehículo o durante el trayecto, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.

- Cuando el pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, del conductor, del personal, del equipaje o del vehículo y/o promueva riñas.
- 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, o cuando con su conducta perturbe la labor del conductor.

Capítulo 6. SERVICIOS ADICIONALES

6.1.- Naturaleza de los servicios adicionales: Los servicios adicionales, tales como el aire acondicionado, la tecnología a bordo y el servicio de Wifi, son suministrados por proveedores externos y representan un valor agregado que ofrece LA EMPRESA a sus pasajeros y que se incluye dentro de la tarifa correspondiente a la línea de servicio en el que son ofrecidos. El servicio adicional, como el Wifi, no dependen de LA EMPRESA. El pasajero conoce y acepta que la calidad de los servicios adicionales puede variar según las características de la ruta o el área de cobertura ofrecida por el proveedor externo, en las zonas por donde transita el vehículo.

6.2.- Variaciones en la política de servicios adicionales: LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar sus políticas de servicios adicionales.

Capítulo 7. TIQUETES

7.1.- Contenido del tiquete: Todo tiquete emitido por LA EMPRESA contendrá como mínimo la siguiente información:

Nombre e identificación de LA EMPRESA y del pasajero.
El número de referencia del tiquete.
Fecha de emisión del tiquete.
La línea de servicio.
La ruta, con expresa mención del origen y del destino.
Fecha y hora programada para el despacho del vehículo.
Numero de silla.
Valor total de la tarifa.

LA EMPRESA se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el tiquete, como 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 tiquete, 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.

7.2.- Validez del tiquete:

- El tiquete tendrá validez de tres (3) meses a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto.
- El tiquete es válido para viajar en la fecha y hora programada de despacho del vehículo, o en la fecha que se reprograme según los términos del presente contrato, en la ruta y la línea de servicio adquiridos o cuya reserva haya sido hecha y pagada.
- Si antes o después de iniciado el viaje, el pasajero no puede realizar o continuar el mismo dentro del periodo de validez del tiquete por causa de enfermedad, LA EMPRESA a su criterio extenderá el periodo de validez del tiquete máximo por un término igual al original. La enfermedad y periodo de incapacidad deberán estar acreditados mediante certificado médico.
- El tiquete no será válido si no lleva inserto el contenido mínimo. Si se trata de un tiquete físico, no será válido si el pasajero lo presenta mutilado o con modificaciones de cualquier tipo. Si el tiquete es electrónico, podrá presentarlo en un dispositivo móvil y se validará mediante los mecanismos que para el efecto disponga LA EMPRESA.
- LA EMPRESA solo transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el tiquete.

7.3.- Reprogramación: Durante el término de validez del tiquete, el pasajero podrá solicitar máximo en tres (3) oportunidades la reprogramación del viaje. Para ello, es necesario que presente una solicitud a LA EMPRESA en la Línea Amable o a través de la línea de WhatsApp, en la cual manifieste de manera expresa la intención de reprogramar el viaje y anexe copia del tiquete y de su documento de identidad.

La reprogramación del viaje no implica renovación del término de validez. Si se solicita la reprogramación en una línea de servicio superior o en una igual cuya tarifa sea mayor, el pasajero deberá pagar el excedente; si la tarifa es menor, LA EMPRESA no efectuará reembolso de la diferencia. La reprogramación de un viaje está sujeta a la disponibilidad de cupo en el respectivo vehículo.

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

7.5.- Reemplazo del tiquete en caso de pérdida: En caso de pérdida de un tiquete o de una parte de este, a solicitud del pasajero LA EMPRESA lo reemplazará emitiendo un nuevo tiquete. Este reemplazo es procedente siempre que (a) Se pruebe que se emitió un tiquete 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 tiquete solicitado. Toda solicitud de reemplazo debe efectuarse con una antelación no menor de treinta (30) minutos, previo al despacho del vehículo.

7.6.- 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 un tiquete abierto. 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.

7.7.- Reembolsos: Los reembolsos proceden sobre la totalidad o una parte de la tarifa: Cuando el tiquete cubre una ruta en la ida y el regreso, el reembolso parcial se hará descontando el valor utilizado de los trayectos. Cuando el tiquete cubre la ruta solo en la ida, se descontará el valor utilizado en ese trayecto. En el caso de promociones, el reembolso queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa aplicable.

Clases de reembolso:

Total: Procede en el caso del derecho de retracto, según se regula en este contrato; en el caso del desistimiento con previo aviso; y en los eventos de no utilización del servicio por circunstancias imprevistas, según lo señalado en el numeral 7.6.

Parcial: Procede en el evento previsto en el numeral 13.1.

Otros casos de reembolso: LA EMPRESA podrá efectuar el reembolso en caso de enfermedad o muerte del titular del tiquete, en favor de su acompañante o familiares, incluyendo padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente, siempre y cuando tenga el mismo trayecto de la persona afectada, previo el cumplimiento de los requisitos exigidos para estos casos.

Forma de hacer el reembolso: Sin excepción, el pasajero deberá presentar una petición a través de los procedimientos dispuestos por LA EMPRESA para la recepción y trámite de PQR, en la cual señale el motivo del reembolso y anexe copia del tiquete y de su documento de identidad. En el caso de reembolso por enfermedad o muerte, deberá acompañarse adicionalmente el documento de identidad del fallecido y del familiar que demuestre grado de consanguinidad o afinidad, así como el certificado médico o de defunción.

LA EMPRESA reembolsará el monto aplicable dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. En caso de que el reembolso proceda por virtud del ejercicio del derecho de retracto, el término para efectuar el reembolso será de treinta (30) días calendario siguientes, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

7.8.- Reservas:

Solicitud y contenido de las reservas: Las reservas podrán realizarse a través de la página web, de la línea de WhatsApp, o atreves de los canales virtuales y terceros autorizados. Las reservas son personales e intransferibles y no pueden realizarse con nombres ficticios. No pueden realizarse reservas para dos trayectos simultáneos. Toda reserva estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vehículo de la línea de servicio requerida. Una reserva contendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombre e identificación del pasajero o pasajeros.
- Ruta objeto de la reserva, con la discriminación del número de viaje, la línea de servicio, la fecha, número de sillas y tarifa.
- Números telefónicos del pasajero o pasajeros en origen y destino, así como su correo electrónico de contacto, para envío de la reserva en medio digital, de ser el caso.
- Número de referencia del tiquete o el tiempo límite de compra del tiquete.
- Información adicional sobre los animales domésticos cuyo transporte se solicita, conforme a las políticas de LA EMPRESA.

Anticipación requerida para realizar la reserva: El pasajero podrá realizar la reserva en la página web o en la Línea Amable, la línea de WhatsApp, o atreves de los canales virtuales y terceros autorizados. En temporada baja, con una antelación no menor de (4) horas previo a la hora de despacho; y en temporada alta, con una antelación no menor de veinticuatro (24) horas. En todo caso, LA EMPRESA solo efectuará reservas si existe disponibilidad de cupo en el respectivo vehículo al momento de su solicitud.

Cancelación de las reservas: Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- A solicitud del o los pasajeros, antes de que venza el tiempo límite de pago del tiquete reservado.
- Por LA EMPRESA, cuando vence el tiempo límite de pago del tiquete reservado, sin que haya sido adquirido.
- Por LA EMPRESA, cuando la cancelación sea consecuencia de una regulación o solicitud gubernamental o cuando sea necesaria o recomendable por circunstancias imprevistas.

Capítulo 8. EQUIPAJE

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

8.1.- Requisitos y condiciones de aceptación de equipaje:

- El equipaje debe ser transportado en el mismo vehículo 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 vehículo 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 tiquete de viaje.
- El pasajero debe identificar su equipaje debidamente, incluyendo como mínimo su nombre, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente. Además, deberá informar, entre otras circunstancias, si lleva artículos perecederos o frágiles e identificarlos debidamente, si el equipaje está averiado o en circunstancias inidóneas para su transporte, si lleva cosas corruptibles o que por su naturaleza sufran reducción en su peso o volumen por el solo hecho del transporte. Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes.

8.2.- 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 del respectivo terminal de transporte, a fin que sea transportado en la bodega del vehículo o aprobado como equipaje de mano. El pasajero recibirá la ficha de equipaje, la cual podrá ser requerida por LA EMPRESA o su personal en cualquier momento.

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 idóneas 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: Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de su equipaje, si son necesarios informes o documentos en cumplimiento de las formalidades de policía, aduana, sanidad, entre otros.

Estado de las valijas: Es responsabilidad del pasajero, previo a su entrega a LA EMPRESA, verificar el estado de su valija, en particular el estado de los cierres, candados, manijas, bolsillos, entre otros, y declarar cualquier avería que presente la misma.

Entrega de equipaje: El equipaje será entregado en el lugar de destino a la persona que presente la ficha de equipaje. Si el pasajero extravía la ficha, LA EMPRESA no será responsable del equipaje y deberá pagar por ella el valor que se le indique.

Tratamiento del equipaje no reclamado: LA EMPRESA no será responsable de la pérdida o avería 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, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro o a las autoridades, sin ninguna responsabilidad para LA EMPRESA.

8.3.- Equipaje permitido:

En los servicios Básico y Silver, o en futuros servicios semejantes que incorpore LA EMPRESA, se permiten máximo dos (2) piezas de equipaje de bodega de quince (15) kilogramos cada una, y una (1) pieza de equipaje de mano de diez (10) kilogramos, por pasajero. En servicios de camioneta y/o semejantes, se permiten máximo una (1) pieza de equipaje de bodega de diez (10) kilogramos, y una (1) pieza de equipaje de mano de cinco (5) kilogramos, por pasajero.

Las dimensiones máximas de cada pieza serán las siguientes: en el equipaje de bodega, 80 centímetros de longitud por cualquiera de sus lados; en el equipaje de mano, aquellas que permitan su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos.

8.4.- Exceso de equipaje:

Cargo adicional: Todo equipaje que exceda el número máximo de piezas o las dimensiones y peso permitidos, 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 entregado a LA EMPRESA, previo al abordaje del vehículo.

Límites: En ningún caso, se transportarán más de cinco (5) piezas de equipaje por pasajero, ni equipaje que sumado arroje un peso superior a los ochenta (80) kilogramos.

Transporte condicionado: Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales, se transportan sujetas al espacio en bodega del respectivo vehículo.

8.5.- Eventos de aceptación restringida del equipaje: LA EMPRESA 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 declarado supere la suma de dos millones de pesos (COP $2.000.000).
- 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, -ores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra, madera y similares, subproductos de origen animal y vegetal, en cuyo caso el pasajero debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes. Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de estos elementos.
- Obras de arte, piezas arqueológicas, objetos constitutivos de patrimonio cultural de la Nación, o semejantes.
- Por razones de protección, otras restricciones podrán ser aplicables a discreción de LA EMPRESA.

8.6.- 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.

8.7.- Declaraciones: Al comprar un tiquete o aceptar el servicio de transporte, el pasajero declara bajo la gravedad de juramento:

- Que es dueño del equipaje de bodega, del equipaje de mano y de los artículos que esté autorizado por LA EMPRESA para llevar a bordo del vehículo o, en su defecto, que actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre aquel.
- Que conoce el tipo de cubierta, empaque o embalaje requerido para el transporte del equipaje y que, en consecuencia, es su responsabilidad hacerlo en debida forma, según el contenido.
- Que conoce las condiciones y exigencias respecto de las dimensiones y peso máximos establecidos por LA EMPRESA, sin perjuicio de que se dispongan avisos visibles al público que informen sobre este particular.
- Que conoce y entiende que sin la presentación de la ficha de equipaje no se le entregará el equipaje registrado en el lugar de destino.
- 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.

8.8.- 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, siempre que sus dimensiones lo permitan y bajo autorización de LA EMPRESA: joyas, documentos personales, pasaportes, metales o piedras preciosas, títulos valores y 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 portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, 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 equipaje de bodega. LA EMPRESA autoriza que el pasajero lleve a bordo del vehículo 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. Los elementos de discapacidad, que no generan cargo adicional.

Artículos adicionales autorizados: Cada pasajero puede llevar consigo a bordo del vehículo, 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 (20) 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 vehículo.

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 8.8. Se generará un cargo por pieza adicional en caso de que el pasajero ya haya registrado sus dos (2) piezas de equipaje de bodega, salvo por los artículos de las personas en situación de discapacidad, que no generan cargo adicional.

Dependiendo de la capacidad de los compartimentos superiores del vehículo respectivo, podrá haber restricciones adicionales frente al equipaje de mano y los artículos autorizados, en cuyo caso 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: esmaltes, armas blancas ni objetos cortopunzantes tales como hachas, bastones o sombrillas con punta metálica, paraguas, tijeras, arpones, armas deportivas o herramientas que puedan ser utilizadas como armas cortopunzantes 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 vehículo.

LAEMPRESA 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 vehículo.

8.10.- 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 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 vehículo que el pasajero, este debe notificar tal hecho directamente en el punto de venta de LA EMPRESA antes de salir del terminal.

Límite indemnizable: En caso de pérdida total, LA EMPRESA responderá por el valor señalado por el pasajero, siempre y cuando, este, haya declarado específicamente el valor del equipaje a más tardar al momento de la entrega y registro de este.

LA EMPRESA, sólo estará obligada a pagar hasta el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la cosa perdida en el lugar y fecha previstos para la entrega al destinatario. En el evento contemplado en este inciso no habrá lugar a reconocimiento de lucro cesante.

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. Por lo tanto, LA EMPRESA responderá hasta por doscientos mil pesos (COP $200.000) por la pérdida total del equipaje no registrado y/o de cuyo valor no sea declarado específicamente.

LA EMPRESA se reserva el derecho de aceptar equipajes cuyo valor supere la suma de dos millones de pesos (COP $2.000.000).

Responsabilidad respecto del equipaje de mano y de los artículos autorizados: LA EMPRESA no responderá por la destrucción o pérdida del equipaje de mano y de los artículos autorizados, en tanto se encuentran bajo la custodia, cuidado, control y responsabilidad del pasajero.

Causales de exoneración de la responsabilidad: LA EMPRESA no será responsable de la destrucción, daño, avería, trocamiento, demora o pérdida del equipaje registrado en los siguientes casos:

- Cuando se presente un evento de fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando el equipaje haya sido incautado o decomisado por las autoridades competentes.
- Cuando haya omisión, falsedad, inexactitud o insuficiencia en la información que suministre el pasajero respecto del estado del equipaje y por esa razón LA EMPRESA no haya tomado las precauciones del caso, en particular si se trata artículos perecederos o frágiles o de equipaje averiado, entre otras circunstancias.
- Cuando los daños surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.
- Cuando la causa de la pérdida, trocamiento, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo pasajero.
- Cuando la pérdida, tocamiento, saqueo o avería sea causado por un tercero.
- Cuando la causa de la reclamación sea una acción de rebelión, asonada, sedición o terrorismo.
- Cuando los daños que presente el equipaje no comprometan la habilidad para que funcione.
- Cuando el pasajero no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el acto de entrega y, en cualquier caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega.

Capítulo 9. TARIFAS Y OTROS CARGOS

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

Los impuestos y tasas son cargos adicionales a la tarifa aplicable y LA EMPRESA los recauda a favor de la autoridad gubernamental. Tales cargos no hacen parte de la tarifa. Los impuestos pueden ser un valor fijo o un porcentaje de la tarifa. Los impuestos, tasas y otros cargos similares serán sufragados por el pasajero en adición a la tarifa.

Los menores de brazos no pagan tarifa. Los demás pasajeros pagan la tarifa completa, sin excepciones.

9.2.- Otros cargos: Los cargos adicionales se causarán según las políticas vigentes de LA EMPRESA.

Capítulo 10. SERVICIOS ESPECIALES

10.1.- 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 veinticuatro (24) horas previo al despacho del vehículo o al momento de efectuar la reserva, salvo que se indique un término diferente.

10.2.- Pasajeros recomendados: Sujetos a quienes va dirigida esta política: Todo menor que a la fecha del viaje tenga cinco (5) años y no haya cumplido los doce (12) años viajará recomendado. LA EMPRESA ofrece la posibilidad de que los enfermos y menores entre doce (12) y diecisiete (17) años viajen recomendados, por expresa solicitud del enfermo o del adulto responsable del menor.

Formato de recomendados: Cuando un pasajero viaje recomendado, el solicitante deberá completar la documentación que exija LA EMPRESA, en especial el formato de recomendados, en el cual se indicarán los datos de identificación del adulto responsable y del menor o del enfermo, así como de la persona adulta que recibirá al pasajero en el lugar de destino, además de su dirección y teléfono de contacto.

10.3.- Transporte de animales domésticos:

Restricción según la línea de servicio o ruta: El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en algunas líneas de servicio, según las características del vehículo, 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 EMPRESA para el efecto.

Animales que se admiten: LA EMPRESA solo transportará perros y gatos. Otras mascotas no serán aceptadas ni como equipaje registrado en bodega ni como equipaje de mano.

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 bajo la gravedad de juramento 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.

LA EMPRESA no responderá por inexactitudes o insuficiencias por este respecto que impidan tomar las precauciones del caso. 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 o de realizar la reserva, el pasajero debe informar directamente a LA EMPRESA que viajará con un animal doméstico, incluso si hace uso de un portal de contacto de un tercero autorizado. En caso contrario, se denegará el servicio a criterio de LA EMPRESA.
- El animal doméstico, debe viajar en jaula, guacal o contenedor, idóneo para su transporte.
- El pasajero debe viajar en el mismo vehículo 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 se hace responsable por el aseo y recolección de desperdicios ocasionados por su animal doméstico.
- 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 el 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 vehículo.
- Los menores recomendados y aquellos sin acompañantes no podrán transportar animales domésticos, excepto cuando lo requieran por alguna condición especial.

10.4. 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 acepta únicamente perros, sin generación de cargo adicional.

Perros de asistencia (lazarillos): 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 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 como animal de asistencia y se evidencie su comportamiento como tal.

Perros 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 perro de soporte emocional, por razones de salud emocional o mental, a fin de que se permita su transporte al pie del pasajero.

10.5.- Personas en situación de discapacidad: La prestación del servicio a personas en situación de discapacidad estará sujeto a la disponibilidad de vehículos adaptados para su transporte, y que este, 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 11. CONDUCTA A BORDO

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

11.2.- Acciones prohibidas para el pasajero: Entre otras acciones, los pasajeros deberán abstenerse de:

- Sustraer cualquier artículo o bien de propiedad de LA EMPRESA o de otros pasajeros.
- Fumar en cualquier parte del vehículo cigarrillo, cigarrillo electrónico o tabaco.
- Faltar al respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o al conductor del vehículo o cualquier personal de LA EMPRESA.
- Asumir conductas o ejecutar actos obscenos o que generen pánico en los demás.
- Llevar consigo a bordo del vehículo o en los terminales, armas y otros artículos u objetos peligrosos, mercancías peligrosas y/o prohibidas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- Consumir alimentos o bebidas durante el viaje, salvo autorización expresa de LA EMPRESA.
- Asumir conductas que causen desaseo o daños al vehículo.
- Ingresar al vehículo o permanecer en él en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

Capítulo 12. PARADAS

12.1.- Paradas en terminales de transporte: Durante el transcurso del viaje, en cumplimiento de la ley, las reglamentaciones o por razones de seguridad y obedecimiento a las órdenes de las autoridades de tránsito y transporte, el vehículo podrá ingresar a los terminales de transporte. Estas paradas dependerán también de la línea de servicio que haya sido contratada.

Las paradas en terminales de transporte tienen por propósito el cumplimiento de obligaciones legales o reglamentarias a cargo de LA EMPRESA, como el pago de las tasas de uso a que haya lugar o la práctica de las pruebas de alcoholemia a los conductores, entre otras. Durante el lapso que dure la parada en el terminal de tránsito, los pasajeros están autorizados a consumir alimentos y bebidas por fuera del vehículo, en las instalaciones que para el efecto disponga el terminal. Los pasajeros deberán observar el mayor cuidado al regresar al vehículo, a fin de no generar desaseo o dejar desperdicios o empaques en su interior.

El tiempo de duración de estas paradas dependerá de la diligencia con la cual proceda el terminal en desarrollo de las actividades que motivan el ingreso del vehículo a sus instalaciones y LA EMPRESA no será responsable por la mayor duración del trayecto con ocasión de las paradas en terminales, cualquiera sea su causa.

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

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

- Por seguridad, a verificar cualquier situación que pueda comprometer las condiciones técnico-mecánicas del vehículo.
- Por solicitud de un pasajero enfermo, en situación de discapacidad o de la tercera edad, en caso de que acredite o sea evidente que necesita descender del vehículo para el desarrollo de una actividad relacionada con su condición.
- Por orden de las autoridades de tránsito y transporte.
- Para garantizar el descanso necesario de los conductores (pausas activas y consumo de alimentos), si aplica de conformidad con la Resolución 315 de 2013 del Ministerio de Transporte.

Capítulo 13. VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS

13.1.- Políticas: LA EMPRESA realizará los esfuerzos razonables para transportar al pasajero y su equipaje de acuerdo con los horarios publicados y con aquellos que aparezcan en el tiquete. LA EMPRESA podrá sustituir el vehículo, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de asientos; los horarios, los trayectos y los puntos de destino estarán sujetos a modificación, todo a raíz de circunstancias imprevistas, cambios operacionales 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 vehículo, el cambio de automotor o en general cualquier aspecto que afecte la operación, LA EMPRESA lo informará al pasajero lo antes posible, al número telefónico o correo electrónico, si fue suministrado.

13.2.- Efectos: LA EMPRESA no tendrá ninguna responsabilidad por la cancelación del viaje, la alteración o el retraso del recorrido, o por las modificaciones que se presenten durante el trayecto o respecto de los puntos de destino, si estas se deben a circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

Capítulo 14. CONDICIONES ESPECIALES PARA VIAJES

14.1.- Normativa: Los viajes que LA EMPRESA programa y realiza, se rigen por las Leyes, Decretos, Resoluciones y/o normas que regula el Transporte Intermunicipal de Pasajeros por Carretera en Colombia, así como por las normas que la modifiquen o sustituyan.

14.2.- Aceptación de términos: El pasajero acepta seguir las instrucciones y políticas internas de LA EMPRESA, así como la regulación respecto del transporte intermunicipal de pasajeros vigente en Colombia.

Capítulo 15. DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL

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

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

15.3.- 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 fuerza mayor o caso fortuito.
- Por causa extraña.
- Por culpa exclusiva del pasajero.
- Por enfermedad anterior del pasajero

Capítulo 16. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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

16.2.- Autorización para el Tratamiento de datos personales: LA EMPRESA informará, al momento de adquirir el tiquete en los distintos canales de venta autorizados, que con la celebración del contrato el pasajero acepta y autoriza el Tratamiento de estos datos personales. LA EMPRESA no hará Tratamiento de datos personales de menores de edad.

16.3.- 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 reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de trayecto, reembolsos, atención y estadísticas de recepción de PQR, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de LA EMPRESA y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de LA EMPRESA.

16.4.- 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.

16.4.- Derechos que asisten al titular de los datos personales: El pasajero puede ejercitar 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.

16.6.- Política de Privacidad: LA EMPRESA garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero, especialmente de los datos sensibles, conforme a su Política de Privacidad. La Política de Privacidad de LA EMPRESA está disponible en www.transpurificacionsa.com