CONTRATO DE TRANSPORTE

El transporte intermunicipal de pasajeros se rige por disposiciones contenidas en el artículo 1000 y siguientes del código de comercio y en lo pertinente, en las leyes 105 de 1993, 336 de 1996, 679 de 2002 y el Decreto único reglamentario 1079 de 2015.

Objeto del Contrato: El transporte del pasajero de un lugar a otro, a cambio de un precio, en los vehículos afiliados de la empresa o por los convenios de temporada autorizados por el Ministerio de Transporte o la Superintendencia de transporte.

Términos, Condiciones de viaje, Derechos y Obligaciones.

1. Este tiquete es válido para el cliente de acuerdo con las especificaciones impresas en él. Cualquier indicación que aparezca en el tiquete de viaje hecha por el pasajero o por los empleados o dependientes de la empresa o por terceros que modifique, cambie de algún modo las cláusulas que aquí aparecen o las especificaciones impresas carecerán de validez.

2. Los únicos canales de ventas autorizados por la empresa para la compra de tiquetes son en nuestros puntos de ventas ubicados dentro de los terminales a nivel nacional, en nuestras oficinas o agencias, nuestra página web, o por los portales de contacto de compañías autorizadas por la empresa para prestar este servicio. (Los cuales se encuentran mencionados en nuestra página web www.expresopalmira.com.co). 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. Si la venta es presencial el pasajero al comprar el pasaje deberá presentar la cédula original o documento de identificación equivalente para la emisión del respectivo tiquete. Este requisito es fundamental para el registro de los pasajeros, y además para facilitar la prestación del servicio de transporte.

3. El pasajero debe presentarse en el lugar de iniciación del viaje, media hora antes de la indicada en el tiquete, y cuarenta y cinco minutos para temporada alta (Diciembre, Enero, Semana Santa, Junio y Julio). Si el pasajero no se presenta en el término anterior, la empresa podrá disponer libremente del puesto. Los períodos de temporada alta son: Semana Santa, comenzando el viernes anterior al domingo de ramos hasta el lunes de pascua. Del 15 de junio al 31 de julio. Semana de receso escolar en el mes de octubre. Período del 15 de noviembre al 31 de enero del año siguiente.

4. La empresa no responde por daños, pérdidas, etc. que se ocasionen por fuerza mayor, caso fortuito, conducta de un tercero o por culpa del pasajero. La empresa no responde por demoras de itinerarios que se ocasionen por fuerza mayor o caso fortuito, de igual forma el nivel de servicio asignado puede cambiar de acuerdo con la disponibilidad del parque automotor. En los anteriores eventos, si las circunstancias así lo ameritan, la empresa podrá realizar cambios de los vehículos asignados a los horarios programados y de ello se informará al pasajero.

5. La EMPRESA podrá sustituir el vehículo asignado, cancelar viajes, modificar la asignación de asientos, de horarios, ruta, recorrido, por eventos operacionales, de fuerza mayor, caso fortuito, o por órdenes de autoridades competentes que lo justifiquen. En caso de modificaciones del servicio por condiciones operacionales internas de la empresa antes de iniciar el viaje, se le

informará al usuario sobre la situación y se le ofrecerán las diferentes opciones para la continuidad del servicio, velando por su cumplimiento en condiciones similares a las pactadas al momento de la compra. El usuario podrá aceptar estas modificaciones o hacer uso del desistimiento del viaje. Cuando estas modificaciones se presenten durante la ejecución del viaje, el pasajero podrá aceptar las alternativas que ofrezca la empresa para terminar el recorrido o desistir de este reclamando el valor diferencial.

6. La empresa no transportará personas que se encuentren en estado de embriaguez o bajo el influjo de estupefacientes.

7. Está prohibido, a bordo del vehículo, el consumo de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas y el consumo de cigarrillo.

8. Ante el grave comportamiento del Pasajero, que afecte la tranquilidad y seguridad de los otros pasajeros, el conductor detendrá la marcha y avisará a la autoridad policial.

9. El pasajero deberá comportarse de manera que no atente contra la seguridad, tranquilidad, comodidad y dignidad de sí mismo, demás pasajeros y/o conductor. Está prohibido mantenerse de pie o caminar mientras el vehículo se encuentre en marcha, y/o realizar actividades al interior del bus que representen riesgo.

10. El pasajero acepta el seguro que la empresa tiene contratado por los riesgos de muerte, lesiones personales y gastos médicos.

11. El Pasajero deberá acatar las disposiciones previstas por las normas de Transporte y Tránsito, y los reglamentos y/o políticas establecidas por la Empresa

12. La empresa no responde por la custodia o cuidado de menores de edad o incapaces, pues estos deberán estar a cargo de sus representantes, quienes deberán acompañarlos durante el viaje. El pasajero declara ser mayor de edad.

13. Antes de realizar la compra de pasajes, el pasajero se obliga a informar si viaja con menores de edad. El pasajero deberá portar todos los documentos de identificación propia y de los menores de edad que lo acompañen en su viaje a fin de presentarlos ante las autoridades competentes.

14. Todo menor de edad entre los 0 y 14 años debe viajar en los vehículos de la empresa Expreso Palmira S.A, acompañados de una persona adulta, portando el Registro Civil de nacimiento del menor, y el documento de identificación del adulto.

15. Todo menor de edad que sea mayor de 3 años o que su altura sobrepase los 90 cms deberá ocupar un asiento y deberá pagar el tiquete de viaje de la tarifa actual.

16. Los menores de edad a partir de 15 años pueden viajar solos en las rutas nacionales con previo diligenciamiento por parte de sus Padres y a falta de estos, su Representante Legal, de una Autorización escrita debidamente firmada con huella, anexando el Registro Civil de Nacimiento del Menor y copia de los documentos de identificación de los firmantes, la cual debe indicar,

que el Menor se encuentra en buen estado de salud y que No requiere un cuidado especial durante el viaje, además de señalar su ciudad y/o Municipio de Destino del viaje adquirido y por último, los datos de contacto, como lo es ciudad, dirección, teléfono y correo electrónico de los firmantes.

17. Los menores de edad entre los 15 y 17 años podrán comprar su tiquete, únicamente si presentan el debido permiso por escrito de sus padres y fotocopias de sus cédulas.

18. Para la verificación de la edad del menor, el personal de Expreso Palmira S.A podrá solicitar el documento de identidad.

19. Si algún menor de edad insiste en viajar solo sin compañía de sus padres o adulto acompañante, se informará de tal pretensión a la autoridad correspondiente.

20. El pasajero puede solicitar cambio de las condiciones del servicio hasta seis (6) horas antes de la hora de inicio del recorrido, por una sola vez. En este caso, el tiquete quedará abierto para reprogramar el viaje en un tiempo no superior a 30 días. Una vez surtido el plazo el tiquete caduca. Los cambios sólo podrán realizarse por servicios autorizados y prestados por la empresa y se podrán solicitar únicamente en las taquillas, el pasajero debe pagar el mayor valor sí existiere.

21. Para las ventas presenciales, el pasajero podrá desistir de su viaje, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1002 del código de comercio, mínimo seis (6) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje y tendrá derecho a la devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado, Si el desistimiento por parte del pasajero no sucede antes de las 6 horas previas a iniciar el recorrido, se hará devolución del 50% del valor pagado por el servicio. Solo se podrá acudir a la reprogramación del viaje dentro de los términos y condiciones establecidos en la cláusula 20. Cuando la empresa ofrezca promociones por trayecto (Ida-Regreso) el desistimiento se entenderá ejercido al inicio del trayecto. En todo caso, el usuario tendrá, por una única vez, la posibilidad de reprogramar su viaje.

22. En el evento de ventas no presenciales o por métodos no tradicionales, el pasajero podrá hacer uso del derecho de retracto consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, dando aviso, a través del Canal de Compra, cuando la adquisición del tiquete se haya realizado hasta con 5 días de anticipación a la fecha del viaje. En este caso, el pasajero deberá ponerse con el área de Servicio al Cliente al correo servicioalcliente@expresopalmira.com.co, o línea celular 3112730419 – 3203201111 – 3105452791 o con el Canal de Compra (Pin Bus WhatsApp 3003870041, Rebus contacto@redbus.co) para recibir la información pertinente sobre el trámite, procedimiento y tiempos para la devolución. En todo caso, la devolución no podrá superar el término de 30 días a partir de la fecha de la solicitud de retracto. Cuando no se ejerza en este plazo o la compra se efectúe por fuera del término consagrado para el retracto solo será procedente la reprogramación o el desistimiento del viaje, de acuerdo con lo establecido en la cláusula No. 20.

23. Cada pasajero podrá llevar una maleta en bodega sin costo adicional **con medidas que no superen los 80 x 50 x 30 cms, en los buses S26, S26+ y DUPPLO, y de 55 x 40 x 25 en los buses METTRO y METTRO+**, siempre y cuando la maleta contenga bienes de uso personal. No está permitido llevar elementos de valor como joyas, dinero, mercancía, medicinas, alimentos precederos, documentos personales, formulas médicas, exámenes diagnósticos, pasaportes, identificaciones, lentes, celulares, smartphones, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, entre otras).

24. **De acuerdo con el tipo de servicio o vehículo,** EL NÚMERO DE MALETAS O EQUIPAJE ADICIONAL PERMITIDO ES: En bus S26 Y S26+ hasta DOS (2) UNIDADES adicionales con dimensiones que no superen las medidas de 80 x 50 x 30 cms, en BUS DUPPLO hasta UNA (1) UNIDAD ADICIONAL, en bus METTRO hasta UNA (1) UNIDAD ADICIONAL.

25. El pasajero cancelará un BONO por cada equipaje adicional (siempre y cuando este cumpla con las medidas y requisitos antes mencionados) por el uso de la bodega, cuyo valor tendrá un mínimo de $5.000 y un máximo de $15.000 por cada maleta adicional, de acuerdo con el tamaño y/o peso. En todo caso, durante la compra del tiquete el usuario deberá reportar el número de maletas que lleva y el tamaño, antes de abordar el bus. Sin este Bono no será posible abordar el bus.

26. El Pasajero podrá llevar en remplazo de la maleta como piezas de equipaje en bodega, bolsas, cajas y bultos, siempre y cuando cumplan con las dimensiones permitidas y viajen en buen estado, debidamente selladas, empacadas e identificadas con ficha de equipaje y marcadas por el usuario con el nombre completo, dirección y teléfono de residencia del Pasajero. La correcta identificación del equipaje a transportar en bodega es responsabilidad del pasajero.

27. En caso de pérdida de un equipaje, la empresa responderá únicamente cuando el equipaje ha sido entregado al conductor y se transporte en las bodegas del bus con su respectiva "ficha de equipaje" cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en la valija, siempre que se transporte elementos de uso personal y cumpla con las exclusiones establecidas en el numeral 18.
    Si el pasajero tiene en el equipaje artículos, elementos o accesorios de uso personal de elevado costo, antes de iniciar el viaje deberá declararlo y demostrarlo. Para ello deberá aforarlo como mercancía en el área de mercancías y pagar el flete correspondiente. En caso contrario, la empresa podrá desistir de prestar el servicio.
    LA EMPRESA no será responsable por eventos de fuerza mayor o caso fortuito y de terceros.

28. La empresa no es responsable de la pérdida o avería de objetos que no hayan sido entregados en su custodia ni del daño de artículos frágiles, perecederos o previamente averiados, tampoco será responsable del equipaje de mano. **Solo se autoriza llevar un (1) equipaje de mano, el cual no debe superar las dimensiones de 50 x 40 x 25 cms y estará en custodia de su propietario.**

29. En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario podrá elevar un reclamo, PQRS, a través del correo electrónico: servicioalcliente@expresopalmira.com.co o de forma escrita remitido a nuestra sede principal, carrera 34 No. 10-229 Acopi, Yumbo, o en nuestras oficinas ubicadas en las terminales de Transporte de las diferentes ciudades donde prestamos servicio.

También podrá solicitar información para la presentación del reclamo en nuestras líneas celulares 3105452791, 3112730419 y 3203201111

30. Solo se aceptarán reclamos por pérdida, o daño de equipaje de bodega dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha que culmino el viaje. Para la formalización del reclamo el pasajero deberá adjuntar como mínimo: copia del tiquete, copia del bono de equipaje cuando corresponda a un equipaje adicional, copia de la ficha de equipaje, narración de los hechos, relación de los elementos objeto de la reclamación. En todo caso, no está permitido llevar elementos de valor como joyas, dinero, mercancía, medicinas, alimentos perecederos, documentos personales, formulas médicas, exámenes diagnósticos, pasaportes, identificaciones, lentes, celulares, smartphones, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, entre otras).

31. La empresa no será responsable por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.

32. La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata; toda reclamación deberá estar debidamente probada, soportada. La empresa realizará las averiguaciones internas pertinentes y dará respuesta dentro del término legal estipulado para el derecho de petición.

33. No se permite el transporte de animales salvajes o bravíos

34. Se permitirá el transporte de animales domésticos, mascotas (Perros o Gatos), y animales de compañía o asistencia, uno por cada pasajero. La empresa solo transportará hasta dos (2) mascotas por vehículo. Al momento de comprar el tiquete o hacer la reserva, el pasajero deberá consultar cuáles son las políticas de LA EMPRESA para el efecto.

35. Los animales domésticos, mascotas (Perros o Gatos), y animales de compañía o asistencia de tamaño medio y pequeñas (de hasta 35 cms de altura) podrán ir al interior de los buses debidamente acomodados en bolsos de viaje, cargadores o guacales suministrados por el pasajero que permita que los usuarios puedan llevarlos cargados o en la parte baja del puesto que ocupa. Para esto, adicionalmente, deberán portar con los siguientes elementos de acuerdo con el tipo de animal: Traílla, bozal, carné de vacunación, pañal protector, suministros para hidratación, paños húmedos, cobija, protector para la silla, etc.

36. Si los animales domésticos, mascotas (Perros o Gatos), y animales de compañía o asistencia superan los 35 cms, estos podrán ser transportados en Bodega, siempre y cuando haya disponibilidad de espacio en el vehículo, y el pasajero cuente con los elementos de transporte tales como guacal rígido de plástico o metálico, además de garantizar las condiciones de aseo, salubridad, seguridad, y disponga de elementos tales como: traílla, bozal, carné de vacunación, pañal, suministros para hidratación, cobija, pañitos húmedos, etc.

37. La documentación válida para viajar con tu perro de soporte emocional no debe ser mayor a un año de la fecha de su viaje, la cual certifica la raza del perro y que requieres de este como

soporte emocional. Esta documentación debe ser en carta membretada y firmada por un médico de salud mental y certificar que:

- Presentas una discapacidad emocional, psiquiátrica o mental reconocida y que requieres para su tratamiento que el perro identificado te acompañe durante el viaje.
- El médico o profesional de la salud mental tratante cuente con una licencia vigente, especificando la fecha, tipo y el lugar donde está fue expedida.
- La compañía de tu perro es necesaria durante su viaje o para las actividades que vayas a desarrollar en tu destino

38. La empresa no transportará caninos, de los catalogados como razas especiales (American Staffordshire, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, Pit Bull Terrier, American Put, American Bully, Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler, Tosa Japonés) o de caninos producto de cruces o híbridos de estas razas.

39. No se transporta en bodega las siguientes razas braquiocefálicas y cruces de las mismas: Chinese Shar Pei, Boxer, Dogo de Burdeos, Bulldog, Bulldog inglés, Grifón Belga, Grifón de Bruselas, Petit Brabancon, Chin, Spaniel Japonés, Boston Terrier, Bulldog Francés, Spaniel Tibetano, Chinese Shar Pei, Boxer, Dogo de Burdeos, Spaniel Tibetano, Cavalier King Charles Spaniel, King Charles Spaniel, English Toy Spaniel, Pekinés, Pug y Doguillo.

40. No transportamos en bodega las siguientes razas de gatos braquiocefálicas y cruces de las mismas: Burmese, Persa, Exotic Shorthair e Himalayo.

41. No se admitirá el transporte de animales agresivos, peligrosos, o cuyo comportamiento sea identificado por un funcionario de la empresa como inadecuado en entorno público o que genere riesgos de seguridad o de salubridad, ni sea un obstáculo para una eventual evacuación de emergencia a bordo del bus.

42. Las mascotas NO podrán viajar en el pasillo del vehículo, y no se permite que estén sueltos durante el viaje.

43. La responsabilidad del comportamiento y cuidado del animal dentro del bus será del pasajero. Los daños que pudieran ser causados por el animal por descuido del usuario y/o incumplimiento de los requisitos exigidos para el transporte de mascotas, correrán a cargo del pasajero. El usuario deberá firmar el documento donde acepta y se responsabiliza por los daños causados por la mascota al interior del bus y sus pasajeros.

44. Los perros lazarillos (Guías o acompañantes de personas en condición de ceguera o con disminución visual grave) podrán viajar a los pies de su dueño sin ningún tipo de cargo (costo de pasaje) y deberán portar bozal, traílla, pañal, tapete protector para la silla o piso, los cuales deben usarse en todo el recorrido del viaje, además de portar los elementos de aseo y salubridad de la mascota.

45. Los animales de soporte emocional podrán viajar a los pies de su dueño sin ningún tipo de cargo (costo de pasaje) siempre y cuando el tamaño del animal lo permita y no se obstruya el tránsito o pueda verse afectada la seguridad y comodidad de los demás pasajeros. La empresa podrá

exigir el uso de guacal, maletín o cargador para que sea ubicado en la silla contigua, caso en el cual, se cobrará el pasaje por el puesto ocupado. El animal deberá portar bozal , correa, pañal y tapete protector para la silla en todo momento. En caso de que el tamaño del animal no permita su transporte la empresa se abstendrá de prestar el servicio.

46. El pasajero deberá avisar a la empresa antes de comprar el servicio, en la taquilla o en plataformas, que viajará con su mascota; de omitir esta información la empresa podrá abstenerse de su transporte.

47. Cuando se compran pasajes de forma NO presencial o virtual en plataformas tales como la página web de la empresa, Pinbus, Redbus, entre otras, NO se aceptan mascotas. En tal caso, el usuario deberá acudir directamente a las taquillas de las terminales o agencias para realizar la compra y poder validar que haya disponibilidad de espacio para poder transportar la mascota y asegurando que se cumplan las condiciones mínimas para el viaje.

48. Todo pasajero que viaje con animales domésticos, mascotas (Perros o Gatos), o animales de compañía o asistencia emocional deberá firmar el formato FR-GC-007 AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS y cumplir con las condiciones emitidas, en caso de no cumplimiento la empresa podrá abstenerse de autorizar el vieje de su mascota.

49. El propietario deberá mantener indemne a EXPRESO PALMIRA S.A., por los gastos en general, en que deba incurrir en virtud de las situaciones ocasionadas por las mascotas e igualmente ante un daño a la vida o integridad de terceros dentro del vehículo o instalaciones de EXPRESO PALMIRA S.A. Consultar condiciones de transporte de mascotas en www.expresopalmira.com.co Ley 1801 de 2016

50. CLAUSULA AUTORIZACION TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: De conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y todas las demás que los adicionan y complementan autorizo para tratar mis datos personales necesarios y requeridos para formalizar el contrato de transporte, tales como nombre e identificación, teléfono, correo electrónico esta información será para uso único y exclusivo del Transportador, la cual hará parte de su base de datos en virtud de la compra del tiquete de viaje , de igual forma estará facultada para recolectar, ceder, transferir, archivar y mantener mis datos personales y la copia de mi cédula para las finalidades que requiere la celebración del presente contrato y para todas aquellas inherentes al mismo conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales en la empresa disponible www.expresopalmira.com.co donde también podrá consultar sus derechos, reclamos, consultas supresión y demás aspectos inherentes al tratamiento de sus datos personales. Mi autorización se entenderá efectuada y aceptada con la compra del presente tiquete de viaje.

51. SERVICIOS ADICIONALES: Los servicios a bordo, tales como el Wifi, pantallas individuales, conectores, entre otros, son suministrados por proveedores externos, y se ofrecen a los usuarios de forma gratuita. El pasajero conoce y acepta que la calidad de los servicios adicionales puede variar según las características de los vehículos, la ruta, o el área de cobertura ofrecida por el proveedor externo. Para aquellos vehículos que cuentan con tecnología abordo, el cliente podrá navegar por Internet a través del router y WIFI instalado en el vehículo, utilizando los puntos de acceso-APN “Access Point Network” proveedor de servicios de comunicaciones, a las

velocidades contratadas, de acuerdo con el área de cobertura de la zona por donde el vehículo se encuentra transitando, cuyas velocidades y calidad del servicio no depende de la empresa de transporte.
Los tomacorrientes que están instalados en algunos vehículos son exclusivamente para la carga de teléfonos móviles. Está prohibido su uso para otros dispositivos o aparatos diferentes. El uso inadecuado de los tomacorrientes hará responsable al pasajero por los daños ocasionados.
La empresa ofrece dentro de algunos vehículos el servicio de baños, los cuales están disponibles únicamente para los residuos líquidos. Del uso adecuado de este servicio por parte de todos los pasajeros depende la disponibilidad de uso para los demás. La empresa podrá de acuerdo con situaciones de orden nacional, suspender temporalmente la prestación de este servicio dentro de los vehículos, mientras existan algunas restricciones originadas por algún tipo de emergencia sanitaria.

52. El usuario al recibir y hacer uso del pasaje o por el simple hecho de ser transportado por o a nombre de Transportes Expreso Palmira, se declara conforme con los términos del presente Contrato. La no aplicación o invalidez de alguna de las cláusulas no afecta la validez del resto del Contrato.

Para resolver dudas e inquietudes por favor escribir a nuestro correo electrónico: servicioalcliente@expresopalmira.com.co, o comuníquese líneas celulares 3105452791, 3112730419 y 3203201111

Fecha de actualización: abril 24 de 2024