



FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS

Código:

TP-FT-11

Versión:

9

Página:

1 de 6

La cooperativa **OMEGA LTDA.** Se compromete a transportar el pasajero conforme lo dispone la Ley y el presente reglamento. El pasajero se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la Cooperativa.

Este contrato se regirá por la normatividad del transporte terrestre de pasajeros y el Código de Comercio en concordancia con las siguientes cláusulas:

1. El tickete es personal e intransferible. Es decir, no se permite ser transferido a terceros, ni compartido con personas diferentes al titular de este.
2. El Pasajero deberá presentarse como mínimo una hora antes de la indicada en el tickete como "hora de salida".
3. Solo podrán abordar el vehículo el titular del tickete de Viaje y debe ocupar el puesto registrado.
4. **Desistimiento:** Aplica para compras en todos los canales. El pasajero podrá desistir del viaje hasta con una antelación de tres (3) horas a la fecha y hora programada. En este evento el pasajero podrá acogerse a las siguientes opciones 1. Devolución del 90% del valor del tickete (el 10% son gastos Administrativos). 2. Reprogramar el viaje según términos y condiciones. y 3. Dejar en estado abierto el tickete hasta por 90 días a partir de la fecha inicial del viaje. Art. 1002. CCo

Si el pasajero desiste máximo hasta una (01) hora antes de la fecha y hora programada, la empresa realizará la devolución del 50% del valor del tickete (el 50% son gastos administrativos). El pasajero podrá reprogramar el viaje según términos y condiciones, y/o dejar en estado abierto el tickete hasta por 90 días a partir de la fecha inicial del viaje. Art. 1002. CCo.

Parágrafo 1: En el evento que el pasajero informe el desistimiento de viaje con menos de una (01) hora o posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tickete de viaje, así como la ausencia del pasajero en el lugar de abordaje, el usuario no tendrá derecho a la devolución del valor del tickete, a la reprogramación de su viaje y/o dejar el tickete en estado abierto. Art. 1002. CCo.

Parágrafo 2: El procedimiento para reprogramación y estado abierto un tickete por desistimiento (numeral 4) se aplicará así: **REPROGRAMACIÓN:** El valor de la tarifa establecida en el tickete, solo es válido para la fecha y hora del viaje inicial; las variaciones y cambios de tarifas para la

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

Actualizado: 16 de septiembre de 2024



FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS

Código:

TP-FT-11

Versión:

9

Página:

2 de 6

reprogramación serán asumidos por el cliente, entendiéndose con esto, que los usuarios deberán pagar el excedente. La empresa no realizará devolución de dinero en caso de que el valor sea menor al inicialmente cancelado, únicamente realizará la reprogramación del tiquete. **TIQUETE ABIERTO:** Solo podrá ser asignado por una sola vez, sujeto a políticas y restricciones de la empresa. En caso de haber transcurrido (90) noventa días sin que el usuario haya utilizado el tiquete, se entenderá desistimiento total del pasaje, sin derecho a devolución del mismo.

- 5. Derecho al retracto:** Aplica si la compra se realizó a través de métodos no tradicionales o a distancia como (Internet, telefónico, etc.), El usuario podrá retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la compra, siempre que el contrato de transporte no haya empezado a ejecutarse antes de los cinco (5) días, para lo cual se procederá a la devolución del 100% del dinero por parte de la **COOPERATIVA OMEGA LTDA.** conforme con lo establecido en el artículo 47 del estatuto del consumidor.
- 6.** Para solicitar la devolución de dinero en caso de desistimiento y/o retractación, el pasajero deberá hacerlo personalmente en nuestras agencias y/o canales de atención suministrados por la empresa: línea de atención WhatsApp (3107693171) - correo electrónico sac@omega.com.com. Presentando el tiquete original, documento de identidad y el formato de devolución estipulado por la empresa.
- 7.** Para compras de tiquetes en estado abierto o revertido (comprado en una agencia para ser utilizado con origen, destino en otra agencia), el usuario deberá obligatoriamente presentar el original del documento de identificación. Si el tiquete es reclamado por otra persona, deberá presentar autorización escrita de su titular, copia de la cédula del titular y del autorizado.
- 8. EQUIPAJE:** Para mayor información consulte los **Términos y Condiciones de Equipaje de la Cooperativa Omega**, publicados en la página web: www.omega.com.co

Se entiende por equipaje, los artículos de propiedad de pasajero que se llevan en el vehículo, de acuerdo con las características de este, se determina dos tipos de equipaje:

Equipaje de Mano: Es aquel equipaje pequeño que el pasajero conserva consigo bajo su custodia y cuidado durante el viaje, el cual, no hace parte del contrato de transporte de pasajeros y no genera responsabilidad alguna a la cooperativa. (Art. 1003 N.º 4 C.CO).

- Cada usuario tendrá derecho a transportar sin costo un (1) equipaje de mano con un peso máximo hasta 10 kg, y/o con unas dimensiones exteriores que no superan los 115 cm

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

Actualizado: 16 de septiembre de 2024



FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS

Código:

TP-FT-11

Versión:

9

Página:

3 de 6

(Largo:55cm x Ancho: 35cm x Fondo: 20cm), el cual debe ubicarse en los compartimientos establecidos para tal fin (maletero ubicado en la parte superior de la silla y/o parte inferior de los asientos).

- Los elementos tales como dinero en efectivo, títulos valores, cheques, documentos comerciales o personales, pasaportes, joyas, metales preciosos, objetos de arte, computadoras portátiles o equipos electrónicos, cámaras fotográficas, celulares, juguetes electrónicos, en general, artículos similares a los mencionados anteriormente, que el pasajero considere de gran valor, deberán ser transportados como equipaje de mano bajo la custodia del pasajero.

Equipaje de Bodega: Es aquel equipaje que ha sido puesto bajo custodia de la empresa para su transporte, para ello sólo el pasajero deberá entregarlo al conductor, quien debe hacer entrega de la ficha de equipaje que acredita el recibido del mismo, sin comprobar su contenido. Entiéndase por equipaje prendas de vestir y artículos de aseo.

- El usuario podrá llevar dos equipajes de bodega de manera gratuita en la modalidad Alfa – Vip. Para la modalidad Deluxe solo se permite gratis una maleta.
- Para el servicio de vehículos en la modalidad Alfa-Vip, el peso máximo por cada equipaje es de veinticinco (25) kilos. Las dimensiones exteriores de cada equipaje no podrán superar 160 cm sumados el alto, ancho, fondo por pieza. (90 cm x 50cm x 20cm).
- Para Servicio Deluxe, el peso máximo es de 20 kg, y/o con unas dimensiones exteriores que no superan los 115 cm (Largo:55cm x Ancho: 35cm x Fondo: 25cm).

9. **Exceso de Equipaje:** Por exceso de equipaje cada pieza adicional o la dimensión o peso superior al permitido, el pasajero deberá pagar adicional al valor del pasaje, la suma equivalente de ½ Salario Mínimo Legal Diario Vigente (SMLDV), pago que se realizará directamente en la taquilla del sitio de abordaje.

Si el equipaje es superior a 50 Kilogramos hasta Ochenta (80) Kg. se cobrará un salario mínimo diario legal vigente.

10. El Transportador no será responsable por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del normal uso y desgaste, tales como cortadas, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas.

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

Actualizado:16 de septiembre de 2024



FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS

Código:

TP-FT-11

Versión:

9

Página:

4 de 6

11. En el evento que el equipaje de bodega sea dejado en nuestros vehículos, se tendrá la custodia de los mismos, por un término de un (1) mes, a partir del día del viaje, pasado este término la empresa puede disponer conforme lo dispone el Artículo 1029 del código de comercio.
12. En el evento de pérdida de equipaje, si este fue declarado, se indemnizará conforme lo regulado por el código de comercio; en caso de no haberse declarado, el usuario deberá acreditar lo que transportaba, su valor y contenido. Las partes determinan, bajo los parámetros del artículo 1616 del Código Civil, un límite máximo de responsabilidad del transportador hasta la suma equivalente de **TRESCIENTOS MIL PESOS (\$300.000)**.
13. **DECLARACIÓN DE MAYOR VALOR DE EQUIPAJE:** Si el pasajero estima que el contenido del equipaje es de mayor valor, antes de iniciar el viaje, deberá declararlo y remesarlo informando en la correspondiente taquilla. La empresa asegurará el equipaje y cobrará de acuerdo a las tarifas establecidas por la Cooperativa.
14. OMEGA LTDA., no transportará al pasajero que se encuentre en estado de embriaguez o se encuentre bajo la influencia de drogas o estupefacientes o que por su condición de sanidad y/o salubridad afecte la comodidad, orden o bienestar de los demás pasajeros.
15. El pasajero no podrá consumir sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas y fumar dentro del vehículo, antes y durante el transcurso del viaje. En caso de incumplimiento por parte del usuario, Omega Ltda., terminará unilateralmente el contrato, dejará de prestar el servicio y no realizará la devolución del valor del pasaje.
16. No se admitirá el transporte de armas, municiones, explosivos, estupefacientes, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país, o cuya tenencia implique la configuración de un delito, la violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.
17. **Transportes menores de edad:**
 - Programar el viaje con anticipación.
 - Los niños menores de 2 años y 364 días, tendrán derecho a viajar sin pagar tiquete, siempre y cuando el menor viaje en brazos y no ocupe un asiento, en caso que viaje más de un menor

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

Actualizado: 16 de septiembre de 2024



FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS

Código:

TP-FT-11

Versión:

9

Página:

5 de 6

por adulto se cobrara el valor del tiquete.

- Todo niño mayor de tres (3) años debe pagar su pasaje y ocupar su puesto
- El menor deberá presentarse con sesenta (60) minutos de antelación a la hora de salida, con el padre/madre o tutor legal responsable de la salida.
- Los menores de edad deben portar su documento de identidad de acuerdo con su edad:
 - ✓ De 0 a 7 años: Registro Civil de Nacimiento.
 - ✓ De 7 a 17 años: Tarjeta de identidad o NUIP.
- Niñas, niños o adolescentes, menores de 10 años no podrá ocupar asientos en la fila siguiente al conductor; en cualquier servicio corresponde a los asientos 1, 2, 3 y 4; tampoco podrán ocupar los asientos de la primera fila del segundo piso del servicio.
- Niñas, niños o adolescentes menores de 15 años deberán viajar en compañía de un familiar adulto responsable con autorización de padre/madre o tutor legal, quien deberá suscribir el correspondiente permiso diligenciando el Formato de Autorización de Viajes de Menores expedido por la Cooperativa Omega Ltda., junto con sus documentos de identidad respectivos.
- El pasajero deberá portar todos los documentos de identificación propia y de las niñas, niños o adolescentes que lo acompañen en su viaje a fin de presentarlos ante las autoridades competentes.
- Niñas, niños o adolescentes, podrán viajar sin acompañante, previa autorización de padre/madre o tutor legal, quien deberá suscribir el correspondiente permiso diligenciando el Formato de Autorización de Viajes de expedido por la Cooperativa Omega Ltda., junto con sus documentos de identidad respectivos.
- Niñas, niños o adolescentes que viajen solos, deberán presentarse con la madre/madre/tutor legal para autorizar la salida del niño.

*Para mayor información consulte las **Políticas de Menores de la Cooperativa Omega**, publicados en la página web: www.omega.com.co*

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

Actualizado: 16 de septiembre de 2024



FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS

Código:

TP-FT-11

Versión:

9

Página:

6 de 6

18. Para los pasajeros en condición de discapacidad y/o enfermedad, y que no puedan valerse por sus propios medios, éstos deberán realizar el transporte con un acompañante para los cuidados especiales que exija su condición.
19. Para el transporte de mascotas se deberá informar al Transportador como mínimo veinte cuatro (24) horas de anticipación a la fecha de viaje, a fin de conocer las Condiciones de Transporte de Mascotas, las cuales se encuentran publicadas en la página web www.omega.com.co
20. La tarifa Web corresponde al precio por pasaje disponible para las compras por internet únicamente, el cliente podrá comprar hasta tres (3) tiquetes por cada transacción.
21. Verifique bien sus opciones antes de realizar el pago, el origen, el destino, la fecha y hora de viaje, el tipo de servicio, la silla que seleccionó y la información de cada uno de los pasajeros.
22. La Cooperativa Omega Ltda., se reserva el derecho de modificar las políticas, condiciones y restricciones sobre el uso de la agencia en línea.
23. Las condiciones aquí definidas se entienden acatadas por el pasajero por el simple hecho de recibir y hacer uso del tiquete o ser transportado por la Cooperativa. No es válida cualquier indicación hecha por el pasajero, dependiente de la empresa o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar estas cláusulas.

Manejo de datos personales (Ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013) El pasajero acepta y autoriza que al momento de comprar el tiquete en taquillas y pagina web, le sean solicitados aquellos datos personales necesarios y requeridos para formalizar el contrato de transporte, tales como; nombre, número de identificación, número de teléfono y correo electrónico.

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

Actualizado:16 de septiembre de 2024