Política para el Transporte de Pasajeros

La Empresa se compromete a transportar al Cliente y su equipaje en la fecha, origen y destino indicado en el tiquete según el nivel de servicio, y el Pasajero Cliente se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la Empresa y por la normatividad del transporte (Ley 769/02 Código Nacional de Tránsito y Transporte decreto 410 de 1971, Código de Comercio y Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015), así como con las siguientes cláusulas:

a) La Empresa podrá cambiar el recorrido de la ruta en caso de fuerza mayor, sin perjuicio del cumplimiento del contrato de transporte (Art. 992 C. Cio.)

b) La Empresa no transportará a personas que profieran expresiones injuriosas o groseras, promueva riñas o cause cualquier molestia a los demás pasajeros que este en estado de embriaguez o sustancias psicoactivas, el conductor detendrá la marcha y dará aviso a la autoridad policiva más cercana para el desalojo del perturbador, (Art. 92 Ley 769/2002), el pasajero que sea sorprendido fumando, en estado de embriaguez o consumiendo sustancias psicoactivas será obligado a abandonar el vehículo. (Art. 132 Ley 769/2002).

c) Se prohíbe llevar objetos que puedan atentar la integridad física de los usuarios; ni animales, salvo que se trate de perros lazarillos de acuerdo al artículo 87 Ley 769/2002, exceptuando todasaquellas ayudas vivas que refiere el artículo 2.2.7.4. Del decreto 1079 de 2015 y bajo estricto cumplimiento de los requisitos establecidos en Artículo 2.2.7.8.1 del decreto 1079 de 2015 que dice; aquellos ejemplares cuyos usuarios acrediten que estos han sido adiestrados en centros nacionales o internacionales por personal calificado y en concordancia con los requisitos del Artículo 2.2.7.8.2 del decreto 1079 del 2015.

d) Se prohíbe el transporte de armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes, radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país. (Art. 131 Ley 769/2002), la violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

Gestión Documental		
GERENCIA-DIR-009	Versión	04
Fecha elaboración	20/06/2024	
Fecha aprobación	21/06/2024	
Elaborado por	Jefe de Calidad	
Aprobado por	Gerente General	

e) Los niños mayores de cinco (5) años deben ocupar puesto y mientras sean menores de 14 añosdebe viajar con un adulto responsable.

f) El conductor puede recoger o dejar pasajeros en los sitios permitidos (Art. 91 Ley 769/2002).

g) Si el Pasajero desiste de viajar, debe informar con 2 horas de anticipación previo al despacho, para hacerle la devolución establecida en el Art. 1002 C. Cio. o reprogramar su viaje entregandotiquete “ABIERTO” o un “BONO DE VIAJE”, válido por 58 días calendario y su valor se ajustará a las tarifas vigentes al momento de redimirlo. En todo caso, la devolución de dinero implica costos bancarios e impuestos que serán asumidos por el pasajero.

h) Para reserva de tiquetes pagados por anticipado, el cliente debe acercarse a la taquilla a confirmar su tiquete antes de abordar el vehículo.

i) Toda mascota debe viajar con una persona responsable y ser transportada dentro de un guacal y acogerse a los protocolos de transporte de mascotas publicada por la empresa.

REFERENTE AL EQUIPAJE.

a) El Pasajero podrá transportar hasta quince (15) kilos de equipaje y dimensiones de máximo (40 cm x 40 cm x 40 cm) sin sobreprecio, el exceso se pagará por kilo de acuerdo con las tarifas establecidas por la Empresa.

b) El pasajero es responsable de los objetos de su propiedad que no hayan sido entregados en custodia de la empresa, y también de objetos que deban llevarse en equipaje de mano, tales como: equipos electrónicos y/o artículos de lujo, títulos valores o cualquier mercancía distinta a prendas de vestir y artículos básicos de uso personal (Art. 1003 numeral 4 C. Cio.).

c) Para reclamar el equipaje, el pasajero deberá presentar la “ficha de identificación de equipaje”, cuyo número debe ser igual a la ficha de identificación adherida al equipaje, si al momento de reclamar el equipaje de bodega, el pasajero no presenta la ficha de identificación de su equipaje,la empresa retendrá el equipaje hasta que sea probada la identidad del propietario.

d) En caso de pérdida de un equipaje que haya sido entregado en custodia de la empresa, la empresa responderá por el valor que haya declarado el cliente al momento de iniciar la prestacióndel servicio y en su defecto, hasta por el ochenta por ciento (80%) del valor debidamente probadopor el cliente. ART 1031 C.Cio.

e) La Empresa no se hace responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de loscinco (5) días siguientes al arribo a su destino.