

CONTRATO DE TRANSPORTE DE COOMOTORFLORENCIA LTDA.

El presente Contrato de transporte terrestre de pasajeros y las condiciones generales del servicio contenidas en el reverso del ticket, prestado por **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** (en adelante, «**LA COMPAÑÍA** y/o **ORGANIZACIÓN**»), se encuentra regulado por los términos y condiciones establecidas en este contrato. Al recibir o hacer uso de un ticket o por el simple hecho de ser transportado por **LA COMPAÑÍA**, el pasajero se declara conforme con los términos y condiciones del presente contrato.

De la normatividad aplicable, el contrato y las condiciones del servicio contenidas en el reverso del ticket se regirán por los preceptos de la Constitución Política de Colombia, Ley 105 de 1993, Ley 769 de 2002, Ley 1480 de 2011, Decreto 1079 de 2015, Decreto 410 de 1971, Ley 1801 de 2016 y, demás normatividad que sea aplicable al sector del transporte terrestre de pasajeros y al derecho de consumo.

1. PARTES DEL CONTRATO.

Usuario. Es la persona transportada o que debe ser transportada en virtud del presente contrato de transporte.

COOMOTORFLORENCIA LTDA. Es la empresa de transporte constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, persona jurídica, de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, integral, de responsabilidad limitada, regida por la ley y los principios universales del cooperativismo y que, se denomina **Cooperativa de Motoristas de Florencia Limitada**.

2. OBJETO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Objeto del contrato de transporte: El presente contrato tiene por objeto el traslado del Usuario y su equipaje de un lugar a otro, a cambio de un precio, por los vehículos de la **COMPAÑÍA**, 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, situación de caso fortuito y/o fuerza mayor u órdenes de autoridades competentes.

De acuerdo a lo anterior, **LA COMPAÑÍA** está obligada a:

- 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

1

circunstancias imprevistas, cambios operacionales CF Y FM 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 **PQRSF** presentadas por los pasajeros, conforme a la política dispuesta para estos efectos por **LA COMPAÑÍA**.

OBLIGACIONES DEL USUARIO.

Son Obligaciones del usuario:

- Informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte terrestre, principalmente, en lo concerniente a la ruta, los horarios, tarifa del servicio; condiciones de desistimiento, retracts y reversión, condiciones para el transporte de equipaje, política para el viaje de menores de edad y política para el transporte de mascotas o, en general, cualquier información que resulte relevante al servicio.
- Brindar información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales, así como de las condiciones especiales a tener en cuenta para la debida prestación del servicio.
- Adquirir el ticket únicamente por los canales de venta autorizados por **COOMOTORFLORENCIA LTDA.**
- Pagar la tarifa del servicio de transporte terrestre contratado.
- En el momento de emisión del ticket y antes de retirarse de la taquilla, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad, que todos los datos consignados en el ticket sean conformes y de acuerdo con lo solicitado.

- Obrar de buena fe frente a **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** en el cumplimiento de sus obligaciones y, abstenerse de ejercer abusivamente los derechos conferidos por la normativa aplicable.
- Estar presente con treinta (30) minutos de antelación a la hora y en lugar seleccionado como salida en el tiquete.
- Presentar el tiquete en el momento del viaje, independientemente del medio de compra utilizado. De los tiquetes que hayan sido adquiridos por medios tradicionales de venta, se solicitará al pasajero, presentar la tirilla del tiquete emitida. De los tiquetes adquiridos por medios no tradicionales de venta o a distancia, se solicitará que el pasajero presente el comprobante digital emitido.
- Informar el estado y condiciones particulares del equipaje de bodega, a fin de que **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** pueda tomar las medidas necesarias para su transporte
- Asumir bajo su propio riesgo, custodia y responsabilidad, el transporte del equipaje de mano permitido.
- Declarar el valor del equipaje de bodega y remesarlo cuando el pasajero estime que éste excede el límite indemnizable definido por **COOMOTORFLORENCIA LTDA.**
- Incluir en el equipaje de bodega, mecanismos de identificación como etiquetas, listones, stickers y/o etc., que permitan adecuadamente su identificación. Independientemente del mecanismo utilizado por el pasajero para identificar su equipaje en bodega, este deberá contener como mínimo los siguientes datos: nombres y apellidos, número de identificación y número de contacto.
- Los Usuarios que se ubiquen en las sillas delanteras, entendiéndose las que no tengan ninguna otra silla en frente, deberán obligatoriamente utilizar el cinturón de seguridad. (Art. 82 - Ley 769 de 2002).
- Utilizar de forma correcta y responsable los servicios que ofrece la **COMPAÑÍA.**
- Mantener una conducta adecuada de respeto y cordialidad con el conductor, los demás pasajeros y el personal de la empresa, antes, durante y después del viaje. **(Art. 146 – Ley 1801 de 2016).**

- Cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** y la demás normatividad aplicable al transporte de pasajeros. Ante el grave e injustificado comportamiento del pasajero que comprometa la seguridad del viaje, se notificará a las autoridades competentes.
- Abstenerse de viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez o bajo el influjo de sustancias estupefacientes, alucinógenas y/o psicotrópicas.
- No consumir bebidas alcohólicas, sustancias psicoactivas o fumar cigarrillo, cigarrillo electrónico o dispositivos similares a bordo del vehículo y/o durante el viaje. **(Art 132 – Ley 769 de 2002).**
- Presentar en el lugar de destino, el respectivo ficho para reclamar el equipaje de bodega.
- En caso de pérdida del equipaje de bodega, el usuario deberá formular el reclamo de la cosa perdida, en el lugar y fecha previstos para la entrega y, en todo caso, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, contados a partir del fijado para su entrega, presentando escrito de reclamación formal al correo electrónico **jefedetransporte@coomotorflorescia.com** o radicando **PQRSF** en el portal dispuesto por **COOMOTORFLORENCIA LTDA** en la página web **www.coomotorflorescia.com**.
- Cumplir con las demás obligaciones, normas y políticas establecidas por **COOMOTORFLORENCIA LTDA.**

3. POLÍTICA DE CANALES DE VENTA Y ADQUISICIÓN DE TQUETES.

CANALES DE VENTA AUTORIZADOS.

Canales Autorizados:

Es el medio válido por **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** para la venta de tiquetes al Usuario, siendo las siguientes, las dos (2) modalidades autorizadas:

- **Medio tradicional:** Corresponderá a las taquillas ubicadas en los terminales de transporte o centros de experiencia de **COOMOTORFLORENCIA LTDA** a nivel nacional.
- **Medio no tradicional o a distancia:** Corresponderá a la página web **www.coomotorflorescia.com**, App de comercialización de la **COMPAÑIA**, en

4

los sistemas IOS y Android, línea conecta y los portales web de contacto de terceros autorizados para la comercialización de tiquetes.

Tiquetes adquiridos en canales de venta NO autorizados:

La empresa no será responsable, ni prestará el servicio de transporte, cuando el Usuario presente un tiquete adquirido en un canal distinto de los autorizados, cuando haya sido adquirido en forma fraudulenta o se encuentre reportado como hurtado.

Los tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados no son válidos ni dan lugar a la reprogramación, la cesión, el reemplazo, el reembolso, del retractor y demás atributos contemplados en el presente contrato y en la normativa aplicable.

Redes sociales.

Las redes sociales de **LA COMPAÑÍA**, incluidas Facebook, Instagram, WhatsApp y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual **LA COMPAÑÍA** 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.

Información que se suministra en los puntos de venta.

En los puntos de venta de LA COMPAÑÍA 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 PQRSF, las reglas de conducta a cargo de Usuarios y conductores, las rutas, horarios, tarifas y los servicios con los que cuenta cada línea, que el usuario conoce y acepta, los protocolos de bioseguridad, 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.

TIQUETES.

Es el documento nominativo del servicio de transporte terrestre, expedido por **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** y entregado al Usuario. El tiquete es personal e intransferible y será válido únicamente para el origen, destino, fecha y hora indicada.

En el momento de emisión del ticket, el Usuario debe verificar bajo su responsabilidad que todos los datos consignados en este, sean conformes y de acuerdo con su solicitud.

Contenido del Ticket:

Todo ticket expedido por **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** tendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombre e identificación de **COOMOTORFLORENCIA LTDA.**
- Número de referencia del ticket.
- Nombre e identificación del Usuario.
- Origen y destino del viaje.
- Fecha y hora de viaje.
- Número de Identificación del vehículo.
- Número de silla asignado al Usuario.
- Valor total del ticket y demás importes aplicados.
- Fecha de emisión.

4. POLÍTICAS DE TIQUETES, RESERVAS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO.

Validez.

Si se trata de un ticket físico, no será válido si el Usuario lo presenta con alteraciones en su forma o modificaciones de cualquier tipo. Si el ticket es electrónico, podrá presentarlo en un dispositivo móvil y se validará mediante los mecanismos que para el efecto disponga **COOMOTORFLORENCIA LTDA.**

Vigencia y Validez.

- El ticket tendrá validez de un (1) año a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto.
- El ticket es válido para viajar en la fecha y hora programada de despacho del bus y/o buseta, o en la que se re programe 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 Usuario no puede realizar o continuar el mismo dentro del periodo de validez del ticket por causa de

6

enfermedad, **LA COMPAÑÍA** 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 COMPAÑÍA**.
- **LA COMPAÑÍA** sólo transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el tiquete.

Desistimiento.

En caso de desistir de viajar, el Usuario debe dar aviso oportunamente y con mínimo **tres (3) horas** de anticipación a la fecha y hora programada del viaje, y tendrá derecho a: **i)** el cambio inmediato de horario por una (1) vez dentro de la misma modalidad, **ii)** la devolución del ochenta y cinco por ciento (85%) del valor pagado o; **iii)** dejar abierto el tiquete en máximo una (1) oportunidad para ser programado dentro de la vigencia establecida en el contrato. En caso de solicitar la modificación del estado del tiquete por abierto para posterior programación, el pasajero perderá el derecho a devolución.

Cuando el Usuario desista del viaje, con menos de tres (3) horas de anticipación y mínimo una (1) hora a la fecha y hora del viaje, tendrá derecho a: **i)** dejar abierto el tiquete en máximo una (1) oportunidad para ser programado dentro de la vigencia establecida en el presente acuerdo; o **ii)** la devolución del cincuenta por ciento (50%) del valor pagado.

De la solicitud de desistimiento.

La solicitud de Desistimiento podrá presentarse de manera presencial y personal en cualquiera de las taquillas de **COOMOTORFLORENCIA LTDA**, a nivel nacional por el titular del tiquete, el titular Debra acreditar su identidad, presentando su documento de identificación personal y el tiquete expedido por medio de los canales autorizados por **COOMOTORFLORENCIA LTDA**, así mismo dicha solicitud se podrá realizar por medio de del correo electrónico **jefedetransporte@coomotorflorescia.com** remitiendo como archivo adjunto, el PDF de la confirmación de compra emitida y, con expresa mención de los hechos que fundamentan el desistimiento.

Diferencia tarifaria.

En caso de solicitar cambio de fecha de un tiquete, la posible variación de las tarifas por temporada deberá ser asumida por el Usuario. Las tarifas dispuestas por **COOMOTORFLORENCIA LTDA**, para las diferentes temporadas serán divulgadas oportunamente por los canales de difusión autorizados.

Cesión del tiquete.

Un tiquete válido podrá ser cedido por el usuario, para lo cual deberán presentarse el cedente y el cesionario en el punto de venta respectivo.

Reemplazo del tiquete en caso de pérdida.

En caso de pérdida de un tiquete o de una parte de este, a solicitud del usuario **LA COMPAÑÍA** 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 COMPAÑÍA** para la recepción y trámite de **PQRSF**. Si no se cumplen estos dos requisitos, **LA COMPAÑÍA** 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.

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 COMPAÑÍA** en la fecha programada, el Usuario podrá elegir entre la reprogramación inmediata, el reembolso de la tarifa o la entrega de un tiquete abierto, evento este último en el cual se renovará el término de validez para que se pueda hacer uso del mismo con plena flexibilidad. En estos casos, la solicitud de reprogramación deberá presentarse a través de los procedimientos dispuestos por **LA COMPAÑÍA** para la recepción y trámite de **PQRSF**.

Lo anterior sin perjuicio de la normatividad que expida el Gobierno Nacional por razones de emergencia sanitaria, factores políticos o de orden público, que permitan ampliar el plazo para el reembolso de la tarifa.

En el evento que las circunstancias imprevistas correspondan a factores políticos, orden público, huelgas, paros, disturbios, insurrección civil, que impidan la prestación del servicio de transporte terrestre en las carreteras del país, el pasajero sólo podrá solicitar la reprogramación del viaje, una vez superada la situación de orden público.

RESERVAS.

Solicitud y contenido de las reservas.

Las reservas podrán realizarse a través de la página web o de la *Línea Ágil*. 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 bus y/o buseta de la línea de servicio requerida. Una reserva contendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombre e identificación del usuario o usuarios.
- 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 usuario o usuarios 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 ticket o el tiempo límite de compra del ticket.
- Información adicional sobre los requerimientos individuales del usuario o usuarios que van a viajar, en caso de ser niños, pasajeros enfermos o en situación de discapacidad.
- Información adicional sobre los animales domésticos cuyo transporte se solicita, conforme a las políticas de **LA COMPAÑÍA**.
- Nombre, dirección y teléfono de la persona a contactar en caso de accidente o contingencia.

Anticipación requerida para realizar la reserva.

El usuario podrá realizar la reserva en la página web o en la *Línea Ágil*, así como en cualquier agencia y/o Taquilla de **COOMOTORFLORENCIA LTDA**, en temporada baja, con una antelación no menor de **cuatro (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 COMPAÑÍA** sólo efectuará reservas si existe disponibilidad de cupo en el respectivo bus y/o buseta, al momento de su solicitud.

Tiempo límite de pago del ticket reservado.

El Usuario debe pagar el ticket reservado con una antelación no menor de **cuarenta (40) minutos**, previo a la hora de despacho, so pena de que la reserva se entienda liberada.

Cancelación de las reservas.

Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

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

Cambios operacionales.

COOMOTORFLORENCIA LTDA. adoptará las medidas razonablemente necesarias para transportar al usuario y su equipaje, de acuerdo con las condiciones de servicio adquiridas a fin de evitar el retraso, la cancelación o un cambio operacional.

LA COMPAÑÍA podrá sustituir el tipo de vehículo y/o servicio, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de los asientos, horarios, trayectos y puntos de destino; toda vez que **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** se reserva el derecho de ofrecer alternativas a las circunstancias imprevistas que se presentan en los viajes, tales como cambio de ruta, de horario y de tipo de vehículo, en aras de garantizar la prestación del servicio sin que ello pueda ser tomado como incumplimiento del contrato.

En caso de presentarse circunstancias imprevistas provenientes de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales u órdenes distintas de autoridades competentes, que puedan alterar las condiciones del viaje pactado, se adoptarán las medidas necesarias por parte de la empresa, a fin de comunicarle oportunamente al usuario la circunstancia a que haya lugar.

5. POLÍTICA DE EQUIPAJE: REQUISITOS, RESTRICCIONES Y RESPONSABILIDADES.

EQUIPAJE.

El Usuario tiene derecho a transportar equipaje en virtud del tiquete adquirido, bajo las siguientes condiciones:

Equipaje permitido.

- **Equipaje de mano:** Se entiende como equipaje de mano, los elementos que el Usuario conserva consigo en cabina, bajo su absoluta custodia, cuidado y responsabilidad.

Solo se permitirá una (1) pieza de equipaje de mano por pasajero, con un peso máximo de 15 Kilogramos y con dimensiones que no superen los 40x35x25 centímetros (alto + largo + ancho), incluyendo ruedas y manijas. Este deberá ser transportado en los compartimentos ubicados en la parte superior o inferior de los asientos. Cuando el equipaje de mano no cumpla con las dimensiones, el peso o la cantidad de piezas permitidas para ir en la cabina, deberá ser remesado y sujetarse a las condiciones y tarifas establecidas para su transporte.

- **Equipaje de bodega:** Se entiende como equipaje de bodega, aquel que se transporta en el compartimento del vehículo y es entregado a **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** para su custodia y transporte.

En las categorías de buses denominadas TRAVELINE, TRAVESIAS., se permite transportar hasta dos (2) piezas de equipaje en bodega por pasajero, cuyo peso no exceda 25 kilogramos por maleta y cada una con dimensiones de 90x50x30 centímetros o que la suma de sus lados (alto + largo + ancho) no supere los 170 centímetros en total, incluyendo llantas y manijas.

En las categorías de servicio denominadas Comfort+, Pluss, Pluss vans. se permite transportar solo una (1) pieza de equipaje en bodega por pasajero, cuyo peso no exceda 25 kilogramos por maleta y cada una con dimensiones de 90x50x30 centímetros o que la suma de sus lados (alto + largo + ancho) no supere los 170 centímetros en total, incluyendo llantas y manijas.

El transporte de equipaje de bodega con sobrepeso, sobredimensión y/o piezas adicionales, está sujeto al espacio disponible en la bodega del vehículo.

Requisitos y condiciones de aceptación del equipaje.

Declaración del valor.

Declarar en la taquilla el valor del equipaje en bodega cuando considere que excede el límite indemnizable establecido por la empresa, para cuyo caso, dicho equipaje deberá ser remesado sujeto a las condiciones y tarifas estipuladas. Ante la

11

declaración del valor de los objetos que constituyen su equipaje de bodega, **COOMOTORFLORENCIA LTDA** se reserva el derecho de acceder a transportarlo.

Procedimiento de Recibo de Equipaje.

El Usuario debe presentar la totalidad de su equipaje en la taquilla de venta, a fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente contrato. Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes.

Es responsabilidad del Usuario verificar el estado de su equipaje al iniciar y finalizar el viaje como cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación del equipaje.

Los daños ocasionados por el normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abolladuras, marcas etc., estarán exentos de reclamación.

En el despacho del viaje, **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** entregará al Usuario un ficho numerado para identificación del equipaje; este ficho deberá ser entregado por el pasajero para reclamar el equipaje en el lugar de destino, siendo este el único soporte válido para que se le entregue el equipaje.

Entrega del Equipaje.

El Equipaje de bodega será transportado de conformidad con los términos y condiciones del presente contrato, se entregará en el lugar de destino con la presentación y entrega del ficho de equipaje, el cual hace parte del contrato de transporte y es el único soporte que lo acredita como dueño del equipaje. En caso de pérdida del ficho de equipaje, el operador del vehículo o cualquier funcionario de **COOMOTORFLORENCIA LTDA**, en el sitio de destino, podrá solicitar al Usuario su tiquete, documento de identificación y una descripción detallada del contenido del equipaje con el fin realizar una verificación visual para la entrega del mismo.

Será responsabilidad del Usuario recoger su equipaje en los sitios dispuestos para ello y verificar que el equipaje entregado sea de su pertenencia. La empresa o las autoridades podrán verificar y exigirle al Pasajero que demuestre que dicho equipaje es de su pertenencia.

Elementos no autorizados en el equipaje de bodega.

LA COMPAÑÍA no acepta el transporte de los siguientes elementos como equipaje de bodega y deberán incluirse en el equipaje de mano del usuario o al interior de los artículos adicionales autorizados, siempre que sus dimensiones lo permitan y bajo autorización de **LA COMPAÑÍA**: joyas, documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, metales o piedras preciosas, títulos valores y demás documentos de valor, muestras de trabajo (vendedores), actas de sociedades, dinero en efectivo, lentes, celulares, Smartphones, medicinas, certificados médicos o documentos de historia clínica, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, 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.

Equipaje de mano.

Se entiende como equipaje de mano, aquellos elementos requeridos por el usuario 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 COMPAÑÍA** autoriza que el usuario lleve a bordo del bus y/o buseta y bajo su custodia una (1) pieza de mano con el peso y las dimensiones permitidas. **LA COMPAÑÍA** podrá, a su discreción y en la fecha programada para el viaje, reconsiderar y hacer excepciones a su política de equipaje de mano permitido.

Artículos adicionales autorizados.

Cada usuario puede llevar consigo a bordo del bus y/o buseta, bajo su custodia y sin cargo adicional, algunos de los siguientes artículos:

- Morral que no supere 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.

Al llevar consigo cualquiera de estos artículos, el usuario garantiza que prestará su colaboración al personal de **LA COMPAÑÍA** 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 usuario responderá por cualquier daño que cause con estos artículos a los demás usuarios, sus equipajes o al bus y/o buseta.

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 usuario. Los artículos autorizados pueden ser llevados por el usuario de tal forma que no causen molestia a los demás usuarios 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 usuario, no serán aceptados en el salón de usuarios y, si el usuario 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 usuario 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 bus y/o buseta respectiva, podrá haber restricciones adicionales frente al equipaje de mano y los artículos autorizados, en cuyo caso podrán ser retirados del salón de usuarios por **LA COMPAÑÍA** y transportados como equipaje de bodega, sin cargo adicional. **LA COMPAÑÍA** 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 usuario 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 esquí, pica hielo, 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 cien (100) mililitros o equipo que potencialmente pueda ser utilizado como arma, o cualquier otro que **LA COMPAÑÍA** considere no apto para ser transportado en el bus y/o buseta.

LA COMPAÑÍA 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 usuario 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 sólo podrán ser ubicados en los compartimentos superiores de equipaje del bus y/o buseta

Objetos no permitidos como equipaje, ni de mano ni de bodega.

El usuario no podrá llevar consigo o como equipaje:

- Armas.
- Municiones.
- Mercancías o sustancias peligrosas y prohibidas, como gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas.
- Restos óseos, cadáveres humanos o de animales.
- 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.

- Material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986.
- Artículos perecederos.

Es responsabilidad del Usuario informarse y dar cumplimiento a los requisitos exigidos por ley para el transporte de su equipaje acatando las disposiciones de las autoridades competentes. En virtud de lo anterior, el transporte de cualquier elemento prohibido contemplado por ley y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito por parte del pasajero, será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales o en su contra a las que haya lugar.

COOMOTORFLORENCIA LTDA. se reserva el derecho a indagar al Usuario acerca del contenido de su equipaje para la verificación de elementos prohibidos. En caso de hallarse alguna inconsistencia, irregularidad o violación a la norma de transporte de equipaje, **COOMOTORFLORENCIA LTDA** podrá solicitar la apertura de dicho equipaje y solicitar el retiro de los elementos no permitidos. Si el Usuario se niega a este procedimiento, la empresa podrá denegar la prestación del servicio a fin de salvaguardar la integridad de los demás pasajeros y acatar la normatividad legal vigente.

Exceso de Equipaje.

Cualquier pieza de equipaje adicional al permitido en virtud del tiquete, se considera como exceso de equipaje y solo podrá ser transportado si existe disponibilidad de espacio en la bodega del vehículo o en su defecto deberá ser remesado conforme los términos, condiciones y tarifas estipuladas por la empresa. Al momento de remesar, con la aceptación de la prestación del servicio y la expedición de la remesa de transporte, se entiende que el pasajero se ajusta a las condiciones y tiempos de entrega que le sean informados en los puntos de atención.

En ningún caso se transportará más de una (1) pieza como Exceso de Equipaje por Usuario, ni equipaje cuya sumatoria total arroje un peso superior a los ochenta y cinco (85) kilogramos entre el equipaje de mano y el de bodega.

Responsabilidad respecto del equipaje:

(a) Normativa: La responsabilidad de **LA COMPAÑÍA** se encuentra sujeta a lo establecido en las leyes y reglamentaciones aplicables.

(b) Efectos de la reclamación del usuario: La presentación de una reclamación no da derecho al Usuario a una compensación automática. Si el Usuario tiene un reclamo, será analizado y compensado, en caso de que sea procedente, de acuerdo a las regulaciones aplicables y bajo las limitaciones de

16

responsabilidad pertinentes. **LA COMPAÑÍA** tiene derecho a efectuar la investigación interna que corresponda. La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad por parte de **LA COMPAÑÍA**, previo a que se realice la investigación respectiva.

(c) 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 COMPAÑÍA** en el acto de entrega y, en cualquier caso, dentro de los tres (3) 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 bus y/o buseta que el pasajero, este debe notificar tal hecho directamente en el punto de venta de **LA COMPAÑÍA** antes de salir del terminal.

Límite indemnizable.

Caso de pérdida total del equipaje, el monto de la indemnización a cargo de **LA COMPAÑÍA** será igual al valor declarado por el Usuario. Si la pérdida fuere parcial o se presenta avería, responderá en proporción. El valor que deberá declarar el Usuario estará compuesto por el costo del equipaje en el lugar de su entrega a **LA COMPAÑÍA**, más los embalajes, impuestos, fletes y seguros a que hubiere lugar.

En el evento de que el usuario no suministre el valor del equipaje En caso de pérdida del equipaje la Empresa responderá hasta por cinco (5) veces el valor de su ticket de origen-destino.

Responsabilidad respecto del equipaje de mano y de los artículos autorizados.

LA COMPAÑÍA no responderá por la destrucción o pérdida del equipaje de mano y de los artículos autorizados, en tanto se encuentren bajo la custodia, cuidado, control y responsabilidad del pasajero.

Causales de exoneración de la responsabilidad.

LA COMPAÑÍA 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 COMPAÑÍA** no haya tomado las precauciones del caso, en particular si se trata de 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, abolladuras, marcas o tierra.
- Cuando haya deficiencia del embalaje por parte del usuario.
- Cuando la causa de la pérdida, intercambio, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo usuario.
- Cuando el usuario no presente la ficha de equipaje.
- Cuando la pérdida, intercambio, 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 usuario no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el acto de entrega y, en cualquier caso, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de entrega.

6. POLÍTICAS DE TRANSPORTE ESPECIAL: MENORES DE EDAD, PASAJEROS ENFERMOS, MASCOTAS.

TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD.

Será aplicable la Política para el transporte de menores de edad establecida por la empresa y que se encuentra publicada en la página web www.coomotorflores.com, la cual dispone:

- Programar el viaje con anticipación.
- Cumplir como Usuario con los tiempos establecidos de abordaje; los cuales se encuentran plasmados en el numeral 3. Obligaciones del pasajero inciso 3.1.7 (el pasajero deberá estar presente con **treinta (30) minutos** de antelación a la hora de salida.).
- Se entenderá por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad (**Artículo 3 de la Ley 1098 de 2006 - Código de infancia y Adolescencia**)
- 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, NUIP o pasaporte.

- Los menores de edad no podrán ocupar asientos en la fila siguiente al conductor; en cualquier servicio corresponde a los asientos 1, 2, 3, 4.
- Los niños y niñas de brazos **(de 0 a 2 años)** viajan sin ocupar asiento, en el cuidado o supervisión de sus padres o un adulto responsable. Solo se permitirá un niño o niña en brazos por adulto. En los casos que el Usuario se presente con dos niños o niñas de 0 a 2 años, irá en brazos quien tenga la menor edad y el de mayor edad, aún si no supera los 2 años de edad deberá pagar tiquete y ocupar asiento individual; se asignará un asiento junto a sus padres o el adulto responsable autorizado por el padre, la madre o tutor legal, según disponibilidad de **COOMOTORFLORENCIA LTDA.**
- Todo menor de edad a partir de los **tres (3) años** deberá ocupar un asiento individual, pagar tiquete y viajar con el padre, la madre, tutor legal o un adulto responsable autorizado por el padre, la madre o tutor legal.
- Los menores de edad entre los **tres (3) años y doce (12) años** no podrán viajar sin el **cuidado o supervisión** de sus padres o un adulto responsable autorizado por el padre, la madre o tutor legal.
- Podrán viajar sin la compañía o supervisión de sus padres los menores de edad entre los **doce (12) y diecisiete (17) años**, es de aclarar que para que este viaje se requiere de que el menor este acompañado por un adulto el cual es autorizado para el cuidado de este por parte del padre, madre y / o tutor legal del menor para ello se deberá presentar debidamente diligenciado el formato de **AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MENOR DE EDAD SIN ACOMPAÑANTE (FT-FS-16)**, el cual podrá ser solicitado en nuestros centros de experiencia a nivel nacional o descargado en nuestra página web www.coomotorflorescencia.com.

El formato deberá ser entregado en **dos (2) copias** diligenciadas por el padre, madre o el responsable legalmente del menor, una copia para ser entregada en la taquilla y otra copia para ser entregada al conductor; lo anterior con los siguientes anexos:

- Copia del documento del padre, madre o tutor legal que autoriza.
- Copia del documento de identidad del mayor de edad autorizado a viajar con el menor de edad.
- Copia del registro civil de nacimiento del menor de edad.
- Copia de la tarjeta de identidad o pasaporte del menor de edad.
- Copia de la sentencia Judicial (tutor legal)

Será responsabilidad de quien firma el formato de autorización, la persona por él designada para recoger el menor de edad en el lugar de destino con copia del documento de identidad. Para ello se deberá indicar nombre completo, número de identificación y teléfono de contacto. En caso de no presentarse la persona autorizada el menor será puesto a disposición de las autoridades competentes.

Las autorizaciones para el transporte de menores de edad sin acompañante serán válidas por un (1) solo viaje.

- En los casos que el menor de edad presente PCD (Persona en condición de discapacidad) es necesario que el padre, la madre, tutor, o adulto responsable autorizado por el padre, la madre o tutor, informe al menor el contenido del ticket para que el menor comprenda de manera clara la información allí suscrita.
- Será responsabilidad de quien firma el formato de autorización diligenciar si el menor de edad presenta PCD (Persona en Condición de Discapacidad).
- El menor de edad que presente PCD (Persona en Condición de Discapacidad) debe viajar siempre en compañía de su padre, madre, tutor legal o de un adulto responsable autorizado por su padre, madre, o tutor legal.
- En caso de presentar duda o aclaración para el viaje de menores de edad, deberá comunicarse con nuestra línea PBX 310 784 0466 en los horarios de atención publicados en nuestra página web www.coomotorFlorescia.com.

TRANSPORTE DE MASCOTAS.

Será aplicable la Política para el transporte de mascotas establecida por **COOMOTORFLORENCIA LTDA** y que se encuentra publicada en la página web www.coomotorflorescia.com, la cual dispone:

- El Usuario deberá informar al momento de realizar la compra del ticket si va a hacer uso del servicio de transporte de mascotas, a fin de verificar las condiciones para el transporte y en todo caso, avisar a la empresa con no menos de veinticuatro (24) horas de anticipación.
- El transporte de mascotas estará sujeto a disponibilidad, solo se permite una (1) mascota por cada viaje o vehículo.
- Solo transportaremos mascotas y animales domésticos, animales de asistencia o de soporte emocional. Está prohibido el transporte de animales de

categoría bravíos o salvajes, domesticados, las aves exóticas, especies protegidas o en vía de extinción.

- No se permite el transporte de mascotas menores de cuatro (4) meses de nacimiento, por ser este el período mínimo de espera después de aplicar la vacuna de rabia.
- Las mascotas y animales domésticos de pequeño o mediano tamaño, hasta de veintiocho (28) centímetros de alto, viajarán en la cabina del vehículo, ubicados en el espacio debajo del asiento de frente a los pies del usuario.
- Deben ser transportadas en su respectivo guacal; el guacal debe ser de tela y cumplir con dimensiones de 31x44x34 centímetros (alto x largo x ancho), con el fin de permitir que la mascota pueda permanecer parada en su posición normal, girar a su alrededor y acostarse con toda facilidad de manera natural dentro del guacal.
- Durante el viaje deben permanecer dentro el guacal, salvo en las paradas permitidas para su hidratación y deposición de residuos.

Respecto del guacal es importante a saber:

- Esta disposición no aplica para los animales de asistencia o soporte emocional.
- Debe tener orificios que permitan la ventilación.
- La capacidad máxima debe ser de diez (10) kilogramos.

El transporte de mascotas no tiene ningún costo, salvo cuando el pasajero solicite adquirir el servicio de asiento adicional. Esta opción es aplicable únicamente para los animales de asistencia o soporte emocional, cuyo tamaño supere los veintiocho (28) centímetros de alto y que por su tamaño deba tener más espacio en el piso. Por ningún motivo se podrá adquirir el servicio de asiento adicional para que el animal de asistencia o soporte emocional lo ocupe.

El servicio de transporte de mascotas se prestará únicamente desde las 5:00 horas hasta 17:00 horas, en los vehículos de servicio **TRAVELINE** y **TRAVESÍAS**.

Es deber de los usuarios, evaluar con responsabilidad las condiciones propias de su mascota, animales de asistencia o de soporte emocional, a efectos de determinar, si el transporte podría representar un riesgo para su salud.

Para viajar con una mascota y animal doméstico, animal de asistencia o de soporte emocional, el usuario debe presentar una fotocopia del carné de vacunación, expedido por un médico veterinario.

Los animales de asistencia o de soporte emocional, viajarán en cabina sin importar su tamaño y sin ningún tipo de restricción en el horario de viaje. El usuario, deberá acreditar que ha sido adiestrada en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o en centros autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA); de igual manera, deberán portar arnés y un chaleco distintivo, este chaleco será de color verde cuando se encuentre en proceso de adaptación y de color rojo, cuando ha terminado su entrenamiento y está adaptado completamente a su dueño.

Si la limitación del pasajero no es evidente se deberá acreditar la necesidad con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico, según el caso.

El Usuario deberá presentar debidamente diligenciado el formato de **AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS (FT-FS)** el cual podrá ser solicitado en la taquilla o descargado en la página web www.coomotorflorescencia.com. El usuario que no presente la documentación anteriormente exigida, no se le prestará el servicio de transporte de mascota.

En el caso que el pasajero incumpla con las condiciones previamente establecidas por **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** para el transporte de mascotas, no se prestará el servicio de transporte de mascota, ni tendrá derecho a reembolso del valor pagado por el tiquete.

En caso de presentar duda o requerir aclaración para el transporte de mascotas y animales domésticos, animales de asistencia o soporte emocional, podrá comunicarse con la línea PBX 310 784 0466 o escribir al correo electrónico jefedetransporte@coomotorflorescencia.com.

TRANSPORTE DE USUARIOS ENFERMOS.

Dado que el viaje en bus y/o buseta puede tener consecuencias en la salud de los Usuarios, es recomendable que quienes padezcan enfermedades cardiovasculares, respiratorias, neurológicas o psiquiátricas, o quienes se hayan sometido recientemente a una cirugía, viajen con el visto bueno del médico tratante, mediante certificado que garantice que la ruta y características del viaje no afectarán su salud. El Usuario podrá guardar los medicamentos necesarios al interior del equipaje de mano y es recomendable que lleve consigo la receta médica que certifica su uso. **LA COMPAÑÍA** podrá exigir a los Usuarios enfermos que viajen con un

22

acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud.

Al informar de su enfermedad a **LA COMPAÑÍA**, el Usuario debe identificar los requisitos exigidos para un viaje seguro. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de **LA COMPAÑÍA** y el criterio del pasajero o su médico tratante, respecto de su capacidad para realizar el viaje, **LA COMPAÑÍA** podrá denegar el servicio. Por protección de los demás usuarios y del conductor, tampoco se prestará el servicio a quienes presenten enfermedades altamente contagiosas, como la difteria, la hepatitis, la meningitis, el sarampión, la tuberculosis, el coronavirus y la viruela.

LA COMPAÑÍA no asume responsabilidad por el estado físico o de salud del Usuario, ni por el trastorno o accidente que pudiera sobrevenir como consecuencia del mismo y que no haya sido informado con una antelación no menor de veinticuatro (24) horas previo al despacho del bus y/o buseta o al momento de efectuar la reserva.

Personas en situación de discapacidad.

La prestación del servicio a personas en situación de discapacidad estará sujeto a la disponibilidad de buses y/o busetas adaptadas para que su transporte se dé en condiciones de dignidad y comodidad. Para lograr esto, es obligación del pasajero informar a **LA COMPAÑÍA** con una antelación no menor de **dos (2) días hábiles** previo al despacho del bus y/o buseta o al momento de efectuar la reserva.

LA COMPAÑÍA podrá exigir a los Usuarios 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 COMPAÑÍA** 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 Usuario, no sea posible su transporte. En especial, **LA COMPAÑÍA** no prestará el servicio **(i)** cuando debido a una discapacidad mental el Usuario sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad, **(ii)** cuando el Usuario no pueda establecer comunicación suficiente con el personal para efectos de recibir las instrucciones de seguridad, **(iii)** cuando el Usuario no pueda asistirse en su propia evacuación.

7. NORMAS DE CONDUCTA A BORDO: OBLIGACIONES Y ACCIONES PROHIBIDAS PARA USUARIOS.

CONDUCTA A BORDO.

Obligación general.

Es obligación del Usuario seguir las instrucciones que imparta **LA COMPAÑÍA** y su personal en cualquier momento y durante el viaje.

Acciones prohibidas para el Usuario:

Entre otras acciones, los Usuarios deberán abstenerse de:

- (a) Sustraer frazadas, almohadas o cualquier otro artículo o bienes de propiedad de **LA COMPAÑÍA** o de otros Usuarios.
- (b) Fumar en cualquier parte del bus y/o buseta cigarrillo, cigarrillo electrónico o tabaco.
- (c) Faltar al respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los Usuarios o al conductor del bus y/o buseta o cualquier personal de **LA COMPAÑÍA**.
- (d) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos o que generen pánico en los demás.
- (g) Llevar consigo a bordo del bus y/o buseta o en los terminales, armas y otros artículos u objetos peligrosos, mercancías peligrosas y/o prohibidas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- (e) Consumir alimentos o bebidas durante el viaje, salvo autorización expresa de **LA COMPAÑÍA**.
- (f) Asumir conductas que causen desaseo o daños al bus y/o buseta.
- (g) Ingresar al bus y/o buseta o permanecer en él en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- (h) Cualquier otro acto o hecho que se estime indebido por **LA COMPAÑÍA**, las autoridades y las normas y buenas costumbres.

Cuando algún pasajero incurra en las conductas antes descritas, **LA COMPAÑÍA** deberá avisar a la autoridad más cercana. Si la conducta ocurre en medio del trayecto, el conductor detendrá la marcha y avisará a la autoridad policiva más cercana para que obligue al perturbador a abandonar el vehículo, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

8. POLITICA DE PARADAS Y RESPONSABILIDAD CIVIL.

PARADAS.

Paradas en terminales de tránsito.

24

Durante el transcurso del viaje, en cumplimiento de la ley, las reglamentaciones o por razones de seguridad y obediencia a las órdenes de las autoridades de tránsito y transporte, el bus y/o buseta podrá ingresar a los terminales de tránsito. Estas paradas dependen también de la línea de servicio que haya sido contratada.

Las paradas en terminales de tránsito tienen por propósito el cumplimiento de obligaciones legales o reglamentarias a cargo de **LA COMPAÑÍA**, 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 Usuarios están autorizados a consumir alimentos y bebidas por fuera del bus y/o buseta, en las instalaciones que para el efecto disponga el terminal. Los Usuarios deberán observar el mayor cuidado al regresar al bus y/o buseta, 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 bus y/o buseta a sus instalaciones y **LA COMPAÑÍA** no será responsable por la mayor duración del trayecto con ocasión de las paradas en terminales, cualquiera sea su causa.

Paradas para recoger y dejar Usuarios.

La línea de servicio ejecutivo podrá detenerse para recoger o dejar pasajeros durante el trayecto, sin restricciones.

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 Usuarios. El Usuario acepta que se realicen estas paradas. Entre las circunstancias que motivan una parada en tránsito se encuentran las siguientes, sin limitarse a ellas:

- (a) Por seguridad, a verificar cualquier situación que pueda comprometer las condiciones técnico- mecánicas del bus y/o buseta.
- (b) 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 bus y/o buseta para el desarrollo de una actividad relacionada con su condición.
- (c) Por orden de las autoridades de tránsito y transporte.

Para garantizar el descanso necesario de los conductores (pausas activas y consumo de alimentos), se aplica de conformidad con la Resolución 315 de 2013 del Ministerio de Transporte.

De la responsabilidad civil.

Normativa.

La responsabilidad de **LA COMPAÑÍA** se encuentra sujeta a las leyes y la reglamentación aplicables.

Duración.

La responsabilidad de **LA COMPAÑÍA** 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.

Causales de exoneración de la responsabilidad.

LA COMPAÑÍA 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.

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Veracidad.

El pasajero debe suministrar a **LA COMPAÑÍA** información veraz sobre sus datos personales, entre ellos su nombre, identificación, teléfono y correo electrónico de contacto.

Autorización para el Tratamiento de datos personales.

LA COMPAÑÍA 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 COMPAÑÍA** no hará Tratamiento de datos personales de menores de edad.

Finalidades del Tratamiento de datos personales.

LA COMPAÑÍA 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 **PQRSF**, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de **LA COMPAÑÍA** y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de **LA COMPAÑÍA**.

Término de almacenamiento.

La información suministrada por el Usuario 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 COMPAÑÍA** el cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente en materia contable, fiscal y tributaria.

Derechos que asisten al titular de los datos personales.

El Usuario 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 COMPAÑÍA** para la recepción y trámite de **PQRSF**.

Política de Privacidad.

LA COMPAÑÍA garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el Usuario, especialmente de los datos sensibles, conforme a su Política de Privacidad. La Política de Privacidad de **LA COMPAÑÍA** está disponible en www.coomotorflorencia.com

Aviso De Privacidad.

Para todos los efectos legales la Cooperativa de Motoristas de Florencia Limitada con Nit 891.100.556-5 manifiesta haber cumplido con el Aviso de Privacidad de que trata el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015.

COOMOTORFLORENCIA LTDA. en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, advierte que la compra voluntaria de este constituye una

27



te acerca...

Nit. 891.100.556-5

conducta inequívoca y concluyente de autorización para el tratamiento de datos personales y las finalidades descritas en la Política de Tratamiento de la Información publicada en la página web www.coomotorflores.com.