

 te acerca...	JEFATURA DE TECNOLOGIA E INFORMACION.	Código: G-IC-25
	POLITICA DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE.	Versión: 01
		Vigencia: 15/02/2025

TRANSPORTE DE EQUIPAJE.

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

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

1. Equipaje Permitido:

1.1. Equipaje de Mano:

El pasajero puede transportar una (1) pieza de equipaje de mano con un peso máximo de 15 kg y dimensiones que no superen los 40x35x25 cm.

Este equipaje debe ir en los compartimentos superiores o debajo del asiento. Si no cumple con las dimensiones, peso o cantidad permitida, debe ser remesado y sujeto a las tarifas correspondientes.

1.2. Equipaje de Bodega:

El equipaje de bodega es transportado bajo la custodia de **COOMOTORFLORENCIA LTDA** y debe entregarse en el punto de embarque.

En categorías de buses **TRAVELINE** y **TRAVESÍAS**, se permiten dos piezas de equipaje, con un peso máximo de 25 kg por pieza, y dimensiones de 90x50x30 cm o la suma de sus lados no debe superar 170 cm.

En categorías Comfort +, Pluss, Pluss Vans, se permite una pieza de equipaje con las mismas condiciones de peso y dimensiones.

El equipaje con sobrepeso, sobredimensión o piezas adicionales está sujeto a disponibilidad de espacio y tarifas extra.

 te acerca...	JEFATURA DE TECNOLOGIA E INFORMACION.	Código: G-IC-25
	POLITICA DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE.	Versión: 01
		Vigencia: 15/02/2025

1.2.3. Requisitos y Condiciones para Aceptación del Equipaje:

1.2.3.1. Declaración del Valor:

Si el equipaje tiene un valor superior al límite indemnizable, el usuario debe declararlo en la taquilla para su remesado. **COOMOTORFLORENCIA LTDA** se reserva el derecho de aceptar o no este equipaje.

1.2.4. Procedimiento de Recepción:

El equipaje debe ser entregado en la taquilla para revisión, con verificación de peso, dimensiones y estado. El usuario debe verificar el estado del equipaje al inicio y final del viaje.

1.2.5. Fichas de Equipaje:

Se entregará una ficha numerada para la identificación del equipaje. Este es el único soporte válido para la entrega del equipaje en destino. Si el usuario pierde la ficha, deberá presentar una descripción detallada y otros documentos para reclamar su equipaje.

1.2.6. Elementos No Permitidos en Equipaje de Bodega:

No se aceptan artículos de valor como joyas, dinero en efectivo, documentos personales, medicinas y electrónica.

Artículos como armas, sustancias peligrosas, mercancías prohibidas o artículos perecederos están estrictamente prohibidos.

1.2.6.1. Artículos Adicionales Autorizados:

El usuario puede llevar artículos sin cargo adicional, tales como:

- Morral (máximo 50 cm de largo, 20 kg de peso)
- Cámara fotográfica, computadoras portátiles o dispositivos electrónicos similares.

 te acerca...	JEFATURA DE TECNOLOGIA E INFORMACION.	Código: G-IC-25
	POLITICA DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE.	Versión: 01
		Vigencia: 15/02/2025

- Elementos para bebés (fórmulas, pañales)
- Equipo fotográfico y de video, entre otros.

1.2.6.2. Exceso de Equipaje:

Cualquier equipaje adicional al permitido se considera exceso de equipaje. Este solo podrá transportarse si hay espacio disponible en la bodega, de lo contrario, se remesará bajo las tarifas correspondientes. No se aceptará más de una pieza adicional por usuario y el peso total no debe exceder 85 kg entre el equipaje de mano y bodega.

1.2.6.3. Responsabilidad sobre el Equipaje:

La empresa no será responsable por la pérdida o daño del equipaje de mano, ya que está bajo la custodia del pasajero.

En caso de daño o pérdida, el usuario debe presentar una reclamación dentro de los **tres (3) días hábiles** tras la entrega del equipaje.

En caso de pérdida total, la indemnización será el valor declarado por el usuario; si es parcial, la indemnización será proporcional.

1.2.6.4. Exoneración de Responsabilidad:

COOMOTORFLORENCIA LTDA no será responsable si el daño o pérdida del equipaje es causado por fuerza mayor, omisión o mal embalaje por parte del usuario, entre otros.

1.2.6.5. Efectos de la reclamación del pasajero.

Para presentar reclamación por pérdida o avería es necesario que el pasajero presente el ficho de equipaje, el ticket de viaje y copia de su documento de identificación. La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata; toda reclamación deberá estar debidamente probada y soportada. La empresa realizará las averiguaciones internas pertinentes y dará respuesta dentro del término legal estipulado para el

	JEFATURA DE TECNOLOGIA E INFORMACION.	Código: G-IC-25
	POLITICA DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE.	Versión: 01
		Vigencia: 15/02/2025

derecho de petición.

Para la formalización del reclamo el pasajero deberá indicar: el objeto de la petición, narración de los hechos, pruebas y documentos que tenga en su poder y que permitan agilizar el trámite del reclamo, así como nombre, dirección y correo electrónico del solicitante.

En caso de pérdida o extravió del equipaje de bodega el pasajero podrá elevar un reclamo, **PQRSF**, al correo electrónico jefedepersonal@coomotorflorencia.com o de forma escrita en cualquiera de nuestras agencias

1.2.6.6 Equipaje no reclamado.

COOMOTORFLORENCIA LTDA custodiará el equipaje de bodega que no haya sido reclamado por el pasajero en el lugar de destino hasta el término de **cinco (5) días** siguientes al arribo del viaje, conforme a lo regulado por el artículo 1.030 del Código de Comercio. En el caso de reclamaciones de Equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente acreditado ante la empresa.

PARAGRAFO: Si el equipaje que porta el pasajero no cumple con las características y especificaciones de equipaje aquí descrito, se considerará como carga y deberá ser remesado por el pasajero en el momento del abordaje

Atentamente.


HENRY VALDERRAMA MANRIQUE.
GERENTE.