

CONTRATO DE TRANSPORTE DE CONTINENTAL BUS S.A.

El transporte de personas y equipaje prestado por CONTINENTAL BUS S.A. (en adelante, «la compañía»), 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.

INDICE DEL CONTRATO
CAPÍTULO 1.- Definiciones
CAPÍTULO 2.- Aplicación y normativa
CAPÍTULO 3.- Objeto y obligaciones de las partes
CAPÍTULO 4.- Canales de venta autorizados
CAPÍTULO 5.- Control de seguridad y eventos de no prestación del servicio de transporte
CAPÍTULO 6.- Servicios adicionales
CAPÍTULO 7.- Tiquetes
CAPÍTULO 8.- Equipaje
CAPÍTULO 9.- Tarifas y otros cargos
CAPÍTULO 10.- Servicios especiales
CAPÍTULO 11.- Conducta a bordo
CAPÍTULO 12.- Paradas
CAPÍTULO 13.- Viajes cancelados, modificados y demorados
CAPÍTULO 14.- De la responsabilidad civil
CAPÍTULO 15.- Tratamiento de Datos personales

CAPÍTULO 1.- DEFINICIONES

Aforo: Corresponde al cargo adicional que paga el pasajero por el exceso de equipaje.

Armas y otros artículos u objetos peligrosos: Cualquier elemento que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de las personas o para causar daños en los buses y/o busetas, terminales u otros bienes.

Autoridades: Todo integrante de los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, incluidos los miembros de la fuerza pública, agentes o representantes de seguridad y quienes estén investidos de poder por las leyes u órganos competentes, así como los concesionarios. Sin limitarse a las siguientes, son autoridades en los términos de este contrato la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional (DITRA), el Instituto Nacional de Vías (INVÍAS), la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), la Policía y el Ejército Nacional, el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Transporte, la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otros.

Cambios operacionales: Es la afectación de un viaje por razones asociadas o relacionadas con la operación, las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

Canal de venta autorizado: Es el método válido y legítimo que utiliza LA COMPAÑÍA para vender el ticket al pasajero. El canal puede ser directo, cuando LA COMPAÑÍA hace uso de sus puntos de venta, la página web, la app o la *Línea Amable*; o indirecto, cuando LA COMPAÑÍA se sirve de los portales de contacto de los terceros autorizados. Las redes sociales de LA COMPAÑÍA no son un canal de venta autorizado.

Certificado médico: Es el documento expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia del estado de salud del pasajero.

Circunstancias imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la operación y que no se encuentran bajo el control de LA COMPAÑÍA, que impiden que un viaje se lleve a cabo, se retrase su despacho o llegada, se realicen cambios de ruta o de tarifas y paradas no anunciadas, tales como, sin limitarse a ellos, factores meteorológicos o del clima, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario del bus y/o buseta, factores o circunstancias relacionadas con pasajeros o terceros, factores políticos o del mercado, huelgas, paros, disturbios, insurrección civil, estado de emergencia (incluida la emergencia sanitaria), riesgo de ataque de grupos al margen de la ley o actos de terrorismo, mingas indígenas, órdenes de autoridades, cierre de terminales, cierre de vías o dificultades de movilidad (por causas como derrumbes, lluvias, inundaciones, tráfico vehicular, etc.), fuerza mayor o caso fortuito, entre otros.

Condiciones generales del contrato de transporte: Son las contenidas en este documento y que se encuentran a disposición del pasajero en los diferentes canales de venta descritos en el presente contrato.

Control de seguridad: Está constituido por el procedimiento y las medidas tendientes a evitar que se introduzcan en los buses y/o busetas personas, armas y artículos u objetos peligrosos, que puedan cometer o utilizarse para cometer actos que atenten o impliquen un riesgo contra la seguridad de las personas y de los buses y/o busetas.

Despacho: Es la salida de un vehículo de la terminal de transporte, en un horario autorizado y/o registrado.

Desistimiento con previo aviso: Cuando el pasajero comunica en la *Línea Amable* o a través de la página web que no utilizará el servicio de transporte contratado, dando previo aviso de ello por lo menos con una antelación de dos (2) horas a la hora indicada en el ticket, lo cual le da derecho a) A la reprogramación del viaje, sin que por ello se renueve el término de validez del ticket, establecido en el numeral 7.2 del presente contrato y b) Al reembolso por el total del valor pagado,

si así lo solicita. Si el pasajero omite informar su decisión de no viajar con la antelación mencionada, no podrá solicitar el reembolso.

Desistimiento tácito: Cuando el pasajero no se presenta en el punto de despacho con una antelación de treinta (30) minutos a la hora indicada en el ticket, sin haber informado previamente de su decisión de no viajar en la *Línea Amable* o a través de la página web. En este caso, (i) LA COMPAÑÍA podrá disponer libremente del cupo, (ii) no habrá lugar al reembolso del valor pagado y (iii) el pasajero sólo podrá solicitar la reprogramación del viaje.

Equipaje: Son los artículos, efectos y otros objetos personales de un pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje.

Equipaje abandonado: Es el equipaje que no ha sido reclamado por el pasajero dentro de los tres (3) meses contados a partir del día en que finalizó el viaje.

Equipaje de bodega: Es aquel equipaje que el pasajero entrega a LA COMPAÑÍA para su transporte y registro y respecto del cual LA COMPAÑÍA asume la custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje, con las excepciones que se señalen en el contrato.

Equipaje de mano: Es aquel equipaje que el pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje y su permanencia dentro de los terminales involucrados.

Equipaje extraviado: Es el equipaje que no se encuentra después de diez (10) días hábiles de búsqueda, contados a partir del día en que finalizó el viaje.

Equipaje no reclamado: Es el equipaje que llega a un terminal y ningún pasajero reclama dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día en que finalizó el viaje o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación dentro del mismo término.

Equipaje permitido: Es la cantidad de equipaje en peso, número de piezas y/o dimensiones que tiene derecho a llevar el pasajero sin costo adicional. La cantidad de peso, número de piezas y/o dimensiones se determinarán según la línea de servicio.

Equipaje registrado: Es aquel que ha sido entregado y puesto bajo custodia de LA COMPAÑÍA para su transporte y por el cual se entrega una ficha de equipaje al pasajero.

Estupefaciente: Es la droga no prescrita médicamente, que actúa sobre el sistema nervioso central produciendo dependencia.

Exceso de equipaje: Es cualquier excedente sobre el equipaje permitido en peso, número de piezas o dimensiones autorizadas, el cual se cobrará en adición al ticket, y solo podrá ser transportado una vez lo determine LA COMPAÑÍA. Para determinar el exceso, LA COMPAÑÍA se servirá de métodos objetivos de medición, tales como básculas, pesas, etc.

Continental Bus: Es la marca utilizada por LA COMPAÑÍA para efectos de comercializar sus servicios.

Ficha de equipaje: Es el documento emitido por LA COMPAÑÍA y que se entrega al pasajero una vez el equipaje ha sido registrado para su transporte. Al finalizar el viaje, el pasajero debe presentar esta ficha, para que se le entregue el equipaje.

Formato de recomendados: Es el documento emitido por LA COMPAÑÍA en el cual se consigna información dirigida a reforzar el cuidado y la atención del personal respecto de un pasajero antes del despacho, durante el viaje y en el lugar de destino.

Línea Amable: Es la línea telefónica exclusiva, dispuesta por LA COMPAÑÍA para la atención al público y la venta de tickets.

Línea de servicio: Es la modalidad bajo la cual LA COMPAÑÍA presta el servicio de transporte, en condiciones de calidad e idoneidad distinguibles.

Menor de brazos: Pasajero menor de edad entre los cero (0) y los dos (2) años cumplidos, quien no paga pasaje.

Mercancías peligrosas y/o prohibidas: Son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, tóxicos, corrosivos, radioactivos, materiales biológicos y/o aquellos declarados como tales por las leyes y regulaciones nacionales. Además, son materias u objetos que implican riesgo para la salud, la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las personas o en los buses y/o busetas.

Parada en tránsito: Es la interrupción de un viaje en un punto intermedio entre el lugar de origen, las paradas autorizadas y el lugar de destino.

Paraderos: Sitios fijos establecidos y debidamente demarcados a lo largo de la ruta, en donde el vehículo se detiene a recoger o dejar pasajeros.

Pasajero: Es la persona transportada o que debe ser transportada en un bus y/o buseta de LA COMPAÑÍA en virtud de un contrato de transporte. Es la otra parte del presente contrato de transporte.

Pasajero en situación de discapacidad: Es la persona que padece una restricción en su participación y relación con el entorno social o una limitación para desarrollar las actividades de la vida diaria, debido a una deficiencia en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

Pasajero ausente: Es el pasajero que adquirió un ticket para un determinado viaje y no se presenta en el punto de despacho con la antelación requerida.

Personal de LA COMPAÑÍA: Es la persona natural con la que LA COMPAÑÍA tiene una relación para la venta y distribución de sus servicios, incluida la atención al público en taquilla, el registro y la entrega de la ficha de equipaje, entre otras actividades. El pasajero deberá exigir un documento que identifique al personal de LA COMPAÑÍA.

Portal de contacto: Es la plataforma electrónica dispuesta por un tercero autorizado para la comercialización de los servicios que ofrece LA COMPAÑÍA.

Promociones y ofertas: Es el ofrecimiento temporal del servicio de transporte a precios especiales.

Punto de despacho y/o de embarque: Es el lugar dispuesto por el terminal o que LA COMPAÑÍA indique oportunamente al pasajero para cumplir con las formalidades de identificación, entrega de equipaje y otras actividades previas a abordar el bus y/o buseta.

Punto de venta: Todo canal de venta en físico, incluidas las taquillas ubicadas en los terminales, centros comerciales, grandes superficies o en cualquier otra instalación o lugar.

Reembolso: Es la devolución del valor total o parcial de la tarifa que hace LA COMPAÑÍA al pasajero, *por un servicio no utilizado* y que podrá estar sometida a determinadas condiciones para su aplicación.

Reserva: Es la separación de uno o más tickets para uno o más pasajeros, en uno o más viajes, en fechas, tarifas y rutas específicas.

Retracto: En las ventas a distancia, es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le da derecho al reembolso por el total del valor pagado. El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el retractor es de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente a la compra, siempre que el viaje no inicie dentro de un término inferior, en cuyo caso el retractor no podrá ser ejercido.

Reversión del pago: En las ventas a distancia, es el mecanismo a través del cual se retrotrae el pago de compras hechas con tarjetas de crédito, débito o cualquier instrumento de pago electrónico, cuando el consumidor ha sido objeto de fraude, la operación no ha sido solicitada, el producto adquirido no sea recibido o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Ruta: Es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado.

Salón de pasajeros: Es la parte del bus y/o buseta en donde se ubican los pasajeros durante el viaje.

Servicios adicionales: Son aquellos servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA durante el viaje, tales como aire acondicionado, Wifi, películas, pantallas individuales, entre otros, suministrados por proveedores externos y que varían dependiendo del tipo de vehículo, línea de servicio, la ruta, duración y características del viaje.

Servicio especial: Es aquel que se presta a determinados usuarios según sus necesidades o requerimientos individuales y se sujeta a las condiciones definidas en el contrato de transporte aquí regulado.

Sustancia Psicotrópica: Es un agente químico que actúa sobre el sistema nervioso central y que trae como consecuencia cambios temporales en la percepción, ánimo, estado de conciencia y comportamiento.

Tarifa: Es el precio del ticket que pagan los usuarios por la prestación del servicio público de transporte en una ruta y línea de servicio determinada.

Temporada alta y baja: La temporada alta corresponde a las siguientes fechas del año: (i) De 1° de diciembre a 15 de enero; (ii) Semana Santa; (iii) De 20 de junio al 15 de agosto; (iv) Semana de receso escolar. La temporada baja corresponde a las demás fechas del año.

Tercero autorizado: Es la persona natural o jurídica con la que LA COMPAÑÍA tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios. El tercero es un comerciante independiente, que ejerce su actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, de acuerdo con las instrucciones que para tal fin le ha impartido previamente LA COMPAÑÍA. El tercero autorizado puede servirse de un portal de contacto para comercializar los servicios de la compañía.

Terminales de transporte terrestre: Son aquellas instalaciones, habilitadas por el Ministerio de Transporte, que prestan servicios conexos al sistema de transporte como unidad de operación permanente en la que se concentran la oferta y demanda de transporte, para que los usuarios en condiciones de seguridad y de comodidad accedan a los vehículos de LA COMPAÑÍA.

Terminal de tránsito: Es aquel terminal ubicado en un punto intermedio entre el lugar de origen y el lugar de destino.

Tiempo de recorrido: Es el tiempo estimado, en condiciones normales, que emplea un vehículo en recorrer una ruta entre el origen y destino, incluyendo los tiempos invertidos en paradas.

Tiempo límite de pago del ticket reservado: Es el tiempo máximo del que dispone el pasajero para pagar un ticket que ha reservado.

Ticket, pasaje o boleto: Es la prueba inicial del contrato de Servicio Público de Transporte de Pasajeros por Carretera suministrado por LA COMPAÑÍA bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel pasajero cuyo nombre aparezca en el ticket y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables.

Ticket abierto: Es un ticket no habilitado para viajar y que el pasajero puede habilitar dentro del término que le indique LA COMPAÑÍA.

Ticket situado: Es aquel que se vende en un punto de venta a un usuario, pero que es utilizado para viajar por otra persona ubicada en una ciudad distinta.

Trayecto: Es el tramo entre dos puntos determinados.

Trocamiento de equipaje: Se da cuando el personal confunde el equipaje y entrega al pasajero una maleta distinta de la recibida por LA COMPAÑÍA.

Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el pasajero tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios tales como teléfono (*Línea Amable*), página web, app y en general comercio electrónico, incluso a través de los portales de contacto de los terceros autorizados.

Viaje: Es el servicio de transporte prestado en una fecha, hora, vehículo y trayecto determinado.

Viaje cancelado: Es aquel viaje que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas a LA COMPAÑÍA.

Viaje demorado: Es aquel viaje cuya hora de despacho es posterior a la hora programada.

CAPÍTULO 2.- APLICACIÓN Y NORMATIVA

2.1.- General: Las condiciones contenidas en el presente contrato de transporte aplican en aquellos viajes donde el nombre "CONTINENTAL BUS" esté indicado en el ticket.

2.2.- Aplicabilidad: Las condiciones generales aquí establecidas son aplicables a todos los contratos de transporte celebrados por LA COMPAÑÍA, expresa o tácitamente, y respecto de cualquier pasajero independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento. Si alguna previsión de las condiciones generales del contrato de transporte no tiene validez, las otras previsiones continuarán siendo válidas y aplicables.

2.3.- Normativa aplicable: El presente contrato de transporte se rige por la Constitución Política, el Código de Comercio, la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Resolución 3600 de 2001, la Ley 769 de 2002, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1079 de 2015, así como por la demás normativa de transporte y de consumo aplicable.

CAPÍTULO 3.- OBJETO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

3.1.- Objeto del contrato de transporte: El presente contrato tiene por objeto la conducción del pasajero 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 u órdenes de autoridades competentes.

3.2.- Obligaciones de LA COMPAÑÍA: Son obligaciones de LA COMPAÑÍA, sin perjuicio de las previstas en la normativa aplicable:

- (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 circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes, en los términos definidos en este contrato.
- (b) Emitir la ficha de equipaje y entregar el equipaje registrado en el lugar de destino al pasajero que presente la ficha respectiva.
- (c) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes.
- (d) Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, higiene y comodidad del pasajero.
- (e) Recibir y dar trámite a las PQRSF presentadas por los pasajeros, conforme a la política dispuesta para estos efectos por LA COMPAÑÍA.

3.3.- Obligaciones del pasajero: Son obligaciones del pasajero:

- (a) Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece LA COMPAÑÍA, así como los cargos adicionales.
- (b) Obrar de buena fe frente a LA COMPAÑÍA, lo cual incluye el ejercicio de sus derechos sin afectar los de los demás.
- (c) Abstenerse de ejercer abusivamente los derechos conferidos por la normativa aplicable.
- (d) Informarse respecto de la calidad del servicio de transporte que ofrece LA COMPAÑÍA, incluidas las particularidades según la línea de servicio, la ruta, la duración y las características del viaje, así como informarse de las políticas de LA COMPAÑÍA respecto del transporte de equipaje.
- (e) Hacer uso de la información suministrada por LA COMPAÑÍA para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio ofrecido.

- (f) Adquirir el ticket única y exclusivamente en los canales de venta autorizados (puntos de venta, página web, app, *Línea Amable* o portales de contacto).
- (g) Identificarse ante LA COMPAÑÍA antes de abordar el bus y/o buseta y de conformidad con las exigencias que se prevean en el presente contrato.
- (h) Observar los protocolos de seguridad que exija LA COMPAÑÍA y la normativa aplicable antes, durante y al finalizar el viaje.
- (i) Informar su voluntad de no utilizar el servicio de transporte contratado en la *Línea Amable* o a través de la página web, con una antelación de dos (2) horas a la hora programada de despacho del bus y/o buseta, a fin de que opere el desistimiento con previo aviso.
- (j) Presentarse en el punto de despacho con una de antelación de treinta (30) minutos a la hora indicada en el ticket.
- (k) Entregar el equipaje de bodega debidamente embalado y rotulado, conforme a las exigencias propias de su naturaleza.
- (l) Informar el estado y condiciones particulares del equipaje registrado a fin de que LA COMPAÑÍA pueda tomar las precauciones del caso.
- (m) Asumir bajo su propio riesgo y custodia el transporte del equipaje de mano permitido y de los demás artículos que LA COMPAÑÍA autorice que lleve a bordo del bus y/o buseta.
- (n) Pagar el aforo en caso de solicitar el transporte de exceso de equipaje y que LA COMPAÑÍA lo autorice.
- (o) Declarar el valor del equipaje en caso de solicitar que LA COMPAÑÍA responda por un valor superior al límite indemnizable fijado en el presente contrato y pagar el excedente que se cobren en adición a la tarifa por este respecto.
- (p) Presentar oportunamente la ficha de equipaje para reclamar el equipaje en el lugar de destino.
- (q) Responder ante LA COMPAÑÍA y las autoridades competentes por el contenido de su equipaje.
- (r) En caso de pérdida o avería, formular el reclamo en el acto de entrega y recibo de la cosa transportada y, en todo caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega.
- (s) Observar el debido respeto, el trato cordial y la solidaridad para con el conductor, los demás pasajeros y el personal de la compañía, antes, durante y después del viaje.
- (t) Utilizar los servicios adicionales ofrecidos por LA COMPAÑÍA, en particular el baño, de manera diligente y cuidadosa, bajo el principio de buena fe y preservando su buen estado y pulcritud.
- (u) Observar las instrucciones y protocolos para la mitigación del COVID-19, incluyendo cumplir con las normas de salubridad e informar su estado de salud, previo al viaje. En tanto persista la pandemia por causa del COVID-19, el uso de tapabocas será obligatorio durante todo el viaje.
- (v) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente contrato y en los reglamentos de LA COMPAÑÍA.

CAPÍTULO 4.- CANALES DE VENTA AUTORIZADOS

4.1.- Relación de los canales de venta autorizados: Son canales de venta autorizados los siguientes:

- (a) Tradicionales: los puntos de venta de LA COMPAÑÍA.
- (b) A distancia: la página web de LA COMPAÑÍA (www.continentalbus.com.co), la app de comercialización de LA COMPAÑÍA en los sistemas iOS y Android, la *Línea Amable* y los portales de contacto de los terceros autorizados.

4.2.- Tickets adquiridos en canales de venta no autorizados: LA COMPAÑÍA no será responsable ni prestará el servicio de transporte cuando el pasajero presente un ticket adquirido en un canal distinto de los autorizados.

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

4.3.- 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.

4.4.- 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 pasajeros 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 por causa del COVID-19, las promociones y ofertas y su vigencia, los requisitos para la reserva, compra y pago de tickets (oportunidad y medios), los lineamientos para el transporte de niños, pasajeros enfermos, en situación de discapacidad, y de animales domésticos.

4.5.- Previsiones aplicables en las ventas a distancia: Las siguientes previsiones son aplicables únicamente cuando el pasajero adquiere el ticket a través de la página web de LA COMPAÑÍA (www.continentalbus.com.co), la app de comercialización de LA COMPAÑÍA en los sistemas iOS y Android, la *Línea Amable* o los portales de contacto de los terceros autorizados:

- (a) Retractor: El pasajero podrá dar por terminado el contrato de transporte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adquisición del ticket, con derecho al reembolso del valor total pagado. Si entre la fecha de adquisición del ticket y la fecha programada para el viaje median menos de cinco (5) días hábiles, el pasajero no podrá ejercer este derecho.

Para su ejercicio, el pasajero presentará una solicitud a través de los procedimientos dispuestos por LA COMPAÑÍA para la recepción y trámite de PQRSF, adjuntando su documento de identidad y certificación

bancaria correspondiente. LA COMPAÑÍA realizará el reembolso al pasajero mediante transferencia bancaria dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la solicitud respectiva.

- (b) Reversión del pago: Si el pago del ticket se realizó con tarjeta de crédito, débito o un instrumento de pago electrónico semejante, el pasajero podrá solicitar que se reverse la operación cuando ha sido objeto de fraude, corresponda a una operación no solicitada, el ticket no sea recibido o no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para el ejercicio de esta facultad, el pasajero deberá presentar una queja a través de los procedimientos dispuestos por LA COMPAÑÍA para la recepción y trámite de PQRSF o del formulario específico que para el efecto disponga LA COMPAÑÍA en su página web, que en todo caso se tramitará como PQRSF.

En la queja debe figurar como mínimo: (i) La manifestación expresa de los hechos y razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago; (ii) La indicación de la causal que sustenta la petición; (iii) El valor por el que se solicita la reversión; y (iv) La identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Esta queja deberá ser presentada ante LA COMPAÑÍA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el ticket o lo recibió sin que correspondiera a lo solicitado. Además, dentro de ese mismo término de cinco (5) días hábiles, el pasajero deberá notificar del reclamo al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado. La reversión se hará efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero notifique la solicitud de reversión al emisor del instrumento de pago.

En contra de la solicitud de reversión serán oponibles, entre otras razones, la inexistencia de la operación y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de reversión. Si la autoridad competente resuelve la controversia y determina que la solicitud de reversión no era procedente, el pasajero será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión y el emisor del instrumento de pago cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición de LA COMPAÑÍA. Si la controversia se resuelve en favor del pasajero, la reversión se entenderá definitiva.

CAPÍTULO 5.- CONTROL DE SEGURIDAD Y EVENTOS DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

5.1.- Control de equipaje registrado y de mano:

- (a) Todo equipaje registrado o de mano podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del pasajero, con o sin su conocimiento, por las autoridades y con el fin de evitar cualquier daño al bus y/o buseta, a los pasajeros y a terceros, de verificar la existencia de armas y otros artículos u objetos peligrosos, sustancias prohibidas y en general para cualquier otro fin que determinen las autoridades competentes.
- (b) LA COMPAÑÍA ni su personal o terceros autorizados serán responsables por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora en la iniciación del viaje o durante su trayecto, denegación de transportar, confiscación de propiedad, entre otros, que resulte de la revisión de seguridad por las autoridades competentes o de la negativa del pasajero a cumplir con lo requerido en materia de seguridad.
- (c) LA COMPAÑÍA podrá indagar al pasajero acerca del contenido de su equipaje, para verificar la presencia de elementos prohibidos o de aceptación restringida. En caso de que el pasajero afirme que lleva consigo cualquiera de estos elementos, LA COMPAÑÍA podrá solicitarle que abra su equipaje, para comprobación, y que los retire del mismo. Si el pasajero se niega a esto último, LA COMPAÑÍA podrá denegar la prestación del servicio.

5.2.- Control de pasajeros: El pasajero deberá identificarse plenamente una vez se presente en el punto de despacho, mediante un documento de identidad válido o el pasaporte si el pasajero es extranjero, en buena condición y vigente, y con la información contenida en el ticket impreso o electrónico. Se deberá presentar también el documento de identidad de los menores de edad o su pasaporte, y el respectivo permiso de sus padres y/o acudientes. En caso de que el pasajero no se identifique debidamente, perderá el derecho a viajar.

5.3.- Eventos de no prestación del servicio de transporte: LA COMPAÑÍA tendrá derecho de negar el abordaje o de bajar del bus y/o buseta en cualquier momento a cualquier pasajero bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Cuando el pasajero no se identifique plenamente o no permita ser requisado.
- (b) Cuando el pasajero ha adquirido el ticket en canales de venta no autorizados o presenta un ticket adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso.
- (c) Cuando el pasajero no permite la revisión de su equipaje registrado o de mano por las autoridades.
- (d) Cuando el pasajero puede representar una amenaza para la seguridad y sanidad del viaje, para la comodidad, el orden, el bienestar o la disciplina durante el trayecto, y para la salud de los pasajeros, el conductor o el personal.
- (e) Cuando el pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, el conductor, el personal, el equipaje o del bus y/o buseta, o promueva riñas.
- (f) Cuando el pasajero no observe las instrucciones y protocolos de seguridad y comportamiento impartidas por el personal de LA COMPAÑÍA, antes, durante y al finalizar el viaje, o cuando con su conducta perturbe la labor del conductor.
- (g) Cuando el pasajero se presente en el punto de despacho bajo los efectos de alcohol o sustancias psicotrópicas, o se encuentre intoxicado.

- (h) Cuando el pasajero se comporte de manera agresiva o inaceptable, profiera expresiones injuriosas o groseras.
- (i) Cuando el pasajero sea un niño y se presente al punto de despacho sin sus padres o acudientes debidamente identificados, y sin el correspondiente permiso.
- (j) Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del transporte de animales domésticos.
- (k) Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del equipaje permitido, prohibido o de aceptación restringida, entre otras circunstancias.
- (l) Cuando el pasajero ha advertido que presenta problemas de salud y no trae consigo el certificado médico que a juicio de la COMPAÑÍA permita inferir que el viaje no causará complicaciones por este respecto.
- (m) Cuando se trate de una mujer embarazada, en rutas cuyo trayecto sea superior a (2) horas, salvo que presente certificado médico que la autorice a viajar sin restricciones.
- (n) Cuando se trate de una persona en situación de discapacidad y a juicio de LA COMPAÑÍA no puede ser transportado en forma segura, en tanto representa un riesgo para su salud o la de los demás pasajeros y del conductor y/o conductores.
- (o) Cuando se presente cualquiera de las circunstancias de denegación del servicio señaladas expresamente en el capítulo 10 («Servicios especiales») del presente contrato.
- (p) En tanto persista la pandemia por causa del COVID-19, cuando el pasajero se presente en el punto de despacho sin tapabocas o se niegue a usarlo durante el viaje y a seguir los protocolos de bioseguridad dispuestos por LA COMPAÑÍA y por las autoridades competentes.
- (q) Cuando el pasajero esté incluido en las listas con impedimento de viaje emitidas por las autoridades competentes, especialmente a raíz de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social por causa del COVID-19.
- (r) Cuando la no prestación del servicio obedece al cumplimiento de leyes, reglamentaciones u órdenes de autoridades competentes.
- (s) Cuando circunstancias imprevistas estén ocurriendo a la hora programada para el despacho del bus y/o buseta o durante el trayecto, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.

Cuando cualquiera de estas circunstancias se presente durante el viaje y LA COMPAÑÍA, el y/o los conductores o el personal solicite al pasajero que abandone el bus y/o buseta, habrá lugar al reembolso del valor pagado por el servicio de transporte o a la reprogramación del viaje.

CAPÍTULO 6.- SERVICIOS ADICIONALES

6.1.- Naturaleza de los servicios adicionales: Los servicios adicionales, tales como el aire acondicionado, la tecnología a bordo, Wifi, pantallas individuales, películas, entre otros, son suministrados por proveedores externos, representan un valor agregado que ofrece LA COMPAÑÍA a sus pasajeros y que se incluye dentro de la tarifa correspondiente a la línea de servicio en el que son ofrecidos. Los servicios adicionales no dependen de LA COMPAÑÍA. El pasajero conoce y acepta que la calidad de los servicios adicionales puede variar según las características de la ruta o el área de cobertura ofrecida por el proveedor externo, en las zonas por donde transita el bus y/o buseta.

6.2.- Variaciones en la política de servicios adicionales: LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de modificar sus políticas de servicios adicionales.

CAPÍTULO 7.- TIQUETES

7.1.- Contenido del ticket: Todo ticket emitido por LA COMPAÑÍA contendrá como mínimo la siguiente información:

- (a) Nombre e identificación de LA COMPAÑÍA y del pasajero.
- (b) El número de referencia del ticket.
- (c) Fecha de emisión del ticket.
- (d) La línea de servicio.
- (e) La ruta, con expresa mención del origen y del destino.
- (f) Fecha y hora programada para el despacho del bus y/o buseta.
- (g) El número de viaje.
- (h) Número de silla.
- (i) Valor total de la tarifa.
- (j) Una mención al derecho de protección del pasajero contra la publicidad engañosa.

LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el ticket, como recomendaciones para el abordaje, la política de equipaje permitido, entre otros elementos que a su criterio se consideren pertinentes.

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

7.2.- Validez del ticket:

- (a) 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.
- (b) 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.
- (c) Si antes o después de iniciado el viaje, el pasajero no puede realizar o continuar el mismo dentro del periodo de validez del ticket por causa de enfermedad, LA COMPAÑÍA a su criterio extenderá el periodo de validez del ticket máximo por un término igual al original. La enfermedad y periodo de incapacidad deberán estar acreditados mediante certificado médico.

- (d) El tickete no será válido si no lleva inserto el contenido mínimo. Si se trata de un tickete físico, no será válido si el pasajero lo presenta mutilado o con modificaciones de cualquier tipo. Si el tickete es electrónico, podrá presentarlo en un dispositivo móvil y se validará mediante los mecanismos que para el efecto disponga LA COMPAÑÍA.
- (e) LA COMPAÑÍA solo transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el tickete.

7.3.- Reprogramación: Durante el término de validez del tickete, el pasajero podrá solicitar máximo en tres (3) oportunidades la reprogramación del viaje. Para ello, es necesario que presente una solicitud a LA COMPAÑÍA en la *Línea Amable* o a través de la página web, en la cual manifieste de manera expresa la intención de reprogramar el viaje y anexe copia del tickete y de su documento de identidad.

La reprogramación del viaje no implica renovación del término de validez. Si se solicita la reprogramación en una línea de servicio superior o en una igual cuya tarifa sea mayor, el pasajero deberá pagar el excedente; si la tarifa es menor, LA COMPAÑÍA no efectuará reembolso de la diferencia. La reprogramación de un viaje está sujeta a la disponibilidad de cupo en el respectivo bus y/o buseta.

LA COMPAÑÍA podrá reprogramar o cancelar el viaje, cuando ello sea necesario para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental o debido a circunstancias imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor.

7.4.- Cesión del tickete: Un tickete válido podrá ser cedido por el pasajero, para lo cual deberán presentarse el cedente y el cesionario en el punto de venta respectivo.

7.5.- Reemplazo del tickete en caso de pérdida: En caso de pérdida de un tickete o de una parte de este, a solicitud del pasajero LA COMPAÑÍA lo reemplazará emitiendo un nuevo tickete. Este reemplazo es procedente siempre que (a) Se pruebe que se emitió un tickete 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 tickete solicitado. Toda solicitud de reemplazo debe efectuarse con una antelación no menor de treinta (30) minutos, previo al despacho del bus y/o buseta.

7.6.- 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 pasajero podrá elegir entre la reprogramación inmediata, en los términos establecidos en el Capítulo 13, el reembolso de la tarifa o la entrega de un tickete 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.

7.7.- Reembolsos:

- (a) Los reembolsos proceden sobre la totalidad o una parte de la tarifa: Cuando el tickete cubre una ruta en la ida y el regreso, el reembolso parcial se hará descontando el valor utilizado de los trayectos. Cuando el tickete cubre la ruta solo en la ida, se descontará el valor utilizado en ese trayecto. En el caso de promociones, el reembolso queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa aplicable.
- (b) Clases de reembolso:
 - (i) Total: Que procede en el caso del derecho de retracto, según se regula en este contrato; en el caso del desistimiento con previo aviso; y en los eventos de no utilización del servicio por circunstancias imprevistas, según lo señalado en el numeral 7.6.
 - (ii) Parcial: Que procede en el evento previsto en el numeral 13.1.
- (c) Otros casos de reembolso: LA COMPAÑÍA podrá efectuar el reembolso en caso de enfermedad o muerte del titular del tickete, en favor de su acompañante o familiares, incluyendo padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente, siempre y cuando tenga el mismo trayecto de la persona afectada. Para ello, es necesario que el acompañante o familiar presente una solicitud a LA COMPAÑÍA a través de los procedimientos establecidos para la recepción y trámite de PQRSF, antes de la fecha de vencimiento del término de validez del tickete, anexando el certificado médico o de defunción, el documento de identidad tanto del fallecido como del familiar que demuestre grado de consanguinidad o afinidad.
- (d) Forma de hacer el reembolso: Sin excepción, el pasajero deberá presentar una petición a través de los procedimientos dispuestos por LA COMPAÑÍA para la recepción y trámite de PQRSF, en la cual señale el motivo del reembolso y anexe copia del tickete y de su documento de identidad. En el caso de reembolso por enfermedad o muerte, deberá acompañarse adicionalmente el documento de identidad del fallecido y del familiar que demuestre grado de consanguinidad o afinidad, así como el certificado médico o de defunción.

En caso de que la solicitud tenga origen en una causa distinta del desistimiento con previo aviso, el pasajero deberá presentarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual ocurrió la causal de reembolso. En el caso de reembolso por enfermedad o muerte, la solicitud deberá presentarse antes de la fecha de vencimiento del término de validez del tickete. LA COMPAÑÍA reembolsará el monto aplicable dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. En caso de que el reembolso proceda por virtud del ejercicio del derecho de

retracto, el término para efectuar el reembolso será de treinta (30) días calendario siguientes, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

- (e) Destinatario del reembolso: LA COMPAÑÍA efectuará el reembolso a la persona que haya pagado el ticket. En caso de que no se pueda determinar quién es el pagador, LA COMPAÑÍA lo reembolsará al titular del documento. En caso de muerte o enfermedad o si se trata de menores de edad, el destinatario del reembolso podrá ser diferente.

7.8.- Reservas:

- (a) Solicitud y contenido de las reservas: Las reservas podrán realizarse a través de la página web o de la *Línea Amable*. 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:
 - (i) Nombre e identificación del pasajero o pasajeros.
 - (ii) Ruta objeto de la reserva, con la discriminación del número de viaje, la línea de servicio, la fecha, número de sillas y tarifa.
 - (iii) Números telefónicos del pasajero o pasajeros en origen y destino, así como su correo electrónico de contacto, para envío de la reserva en medio digital, de ser el caso.
 - (iv) Número de referencia del ticket o el tiempo límite de compra del ticket.
 - (v) Información adicional sobre los requerimientos individuales del pasajero o pasajeros que van a viajar, en caso de ser niños, pasajeros enfermos o en situación de discapacidad.
 - (vi) Información adicional sobre los animales domésticos cuyo transporte se solicita, conforme a las políticas de LA COMPAÑÍA.
 - (vii) Nombre, dirección y teléfono de la persona a contactar en caso de accidente o contingencia.
- (b) Anticipación requerida para realizar la reserva: El pasajero podrá realizar la reserva en la página web o en la *Línea Amable*, en temporada baja, con una antelación no menor de (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.
- (c) Tiempo límite de pago del ticket reservado: El pasajero debe pagar el ticket reservado con una antelación no menor de treinta (30) minutos, previo a la hora de despacho, so pena de que la reserva se entienda liberada.
- (d) Cancelación de las reservas: Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:
 - (i) A solicitud del o los pasajeros, antes de que venza el tiempo límite de pago del ticket reservado.
 - (ii) Por LA COMPAÑÍA, cuando vence el tiempo límite de pago del ticket reservado, sin que haya sido adquirido.
 - (iii) Por LA COMPAÑÍA, cuando la cancelación sea consecuencia de una regulación o solicitud gubernamental o cuando sea necesaria o recomendable por circunstancias imprevistas.

CAPÍTULO 8.- EQUIPAJE

El derecho de transportar equipaje aplica solo para pasajeros que hayan comprado su ticket y ocupen asiento, bajo las siguientes condiciones.

8.1.- Requisitos y condiciones de aceptación de equipaje:

- (a) El equipaje debe ser transportado en el mismo bus y/o buseta en el que viaja el pasajero. No se transportará equipaje sin pasajero.
- (b) Todo equipaje debe ser entregado por el pasajero a LA COMPAÑÍA previo al abordaje del bus y/o buseta y conforme a las instrucciones que imparta el personal. Solo después de esto se entiende que el equipaje ha sido registrado. Para su aceptación, el pasajero debe presentar el ticket de viaje.
- (c) El pasajero debe identificar su equipaje debidamente, incluyendo como mínimo su nombre, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente. Además, deberá informar, entre otras circunstancias, si lleva artículos perecederos o frágiles e identificarlos debidamente, si el equipaje está averiado o en circunstancias idóneas para su transporte, si lleva cosas corruptibles o que por su naturaleza sufran reducción en su peso o volumen por el solo hecho del transporte.
- (d) Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes.

8.2.- Recibo y entrega de equipaje:

- (a) Procedimiento de recibo de equipaje: Todo equipaje debe ser entregado o enseñado por el pasajero en el punto de embarque de LA COMPAÑÍA en el terminal, a fin de que sea transportado en la bodega del bus y/o buseta o aprobado como equipaje de mano. El pasajero recibirá la ficha de equipaje, la cual podrá ser requerida por LA COMPAÑÍA o su personal en cualquier momento.
- (b) Recibo de equipaje averiado: Cuando el pasajero entregue a LA COMPAÑÍA un equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se dejará constancia de esa información y LA COMPAÑÍA no será responsable por el estado del equipaje ni por el daño que surja a consecuencia de este.

- (c) Requisitos y documentos para el transporte del equipaje: Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de su equipaje, si son necesarios informes o documentos en cumplimiento de las formalidades de policía, aduana, sanidad, entre otros.
- (d) Estado de las valijas: Es responsabilidad del pasajero, previo a su entrega a LA COMPAÑÍA, verificar el estado de su valija, en particular el estado de los cierres, candados, manijas, bolsillos, entre otros, y declarar cualquier avería que presente la misma.
- (e) Entrega de equipaje: El equipaje será entregado en el lugar de destino a la persona que presente la ficha de equipaje. Si el pasajero extravía la ficha, LA COMPAÑÍA tiene derecho a verificar la identidad del pasajero y éste último deberá aportar prueba de la propiedad del equipaje, pudiendo la Compañía diferir la entrega hasta que ello ocurra. LA COMPAÑÍA no será responsable del equipaje y deberá pagar por ella el valor que se le indique.
- (e) Tratamiento del equipaje no reclamado: LA COMPAÑÍA no será responsable de la pérdida o avería del equipaje no reclamado, el cual será guardado por LA COMPAÑÍA por seis (6) meses. Vencido este periodo, se entenderá como abandonado, en cuyo caso LA COMPAÑÍA podrá disponer de dicho equipaje, entregándolo a entidades sin ánimo de lucro o a las autoridades, sin ninguna responsabilidad para LA COMPAÑÍA.

8.3.- Equipaje permitido según la línea de servicio:

En los servicios TecnoBus, TecnoBus Sur, y Tecno Especial, o en futuros servicios semejantes que incorpore LA COMPAÑÍA, se permiten máximo dos (2) piezas de equipaje de bodega de quince (15) kilogramos cada una, y una (1) pieza de equipaje de mano de diez (10) kilogramos, por pasajero.

Las dimensiones máximas de cada pieza serán las siguientes: en el equipaje de bodega, 80 centímetros de longitud por cualquiera de sus lados; en el equipaje de mano, aquellas que permitan su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos.

8.4.- Exceso de equipaje:

- (a) Cargo adicional: Todo equipaje que exceda el número máximo de piezas o las dimensiones y peso permitidos, se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado si existe disponibilidad de espacio y el pasajero paga un cargo adicional por este concepto, denominado aforo. El equipaje en exceso debe ser entregado a LA COMPAÑÍA, previo al abordaje del bus y/o buseta.
- (b) Límites: En ningún caso, se transportarán más de cinco (5) piezas de equipaje por pasajero, ni equipaje que sumado arroje un peso superior a los ochenta (80) kilogramos.
- (c) Transporte condicionado: Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el bus y/o buseta.

8.5.- Eventos de aceptación restringida del equipaje: LA COMPAÑÍA se reservará el derecho de decidir libremente si transporta o no los siguientes tipos de equipaje.

- (a) Equipaje que excede las dimensiones y peso máximos establecidos por LA COMPAÑÍA.
- (b) Equipaje cuyo valor supere la suma de dos millones de pesos (COP \$2.000.000).
- (c) Equipos deportivos tales como bicicletas, tiendas de campaña, entre otros.
- (d) Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros. El pasajero debe identificar todos los artículos perecederos o frágiles contenidos en su equipaje y empacarlos apropiadamente. En caso de que el pasajero desatienda esta previsión, LA COMPAÑÍA no responderá por su destrucción o avería de cualquier tipo.
- (e) Productos de origen agropecuario, tales como semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra, madera y similares, subproductos de origen animal y vegetal, en cuyo caso el pasajero debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes. Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de estos elementos.
- (f) Obras de arte, piezas arqueológicas, objetos constitutivos de patrimonio cultural de la Nación, o semejantes.
- (g) Por razones de protección, otras restricciones podrán ser aplicables a discreción de LA COMPAÑÍA.

8.6.- Equipaje prohibido: LA COMPAÑÍA no transportará:

- (a) Armas y otros artículos u objetos peligrosos.
- (b) Mercancías peligrosas y/o prohibidas, entre las cuales se incluyen, sin limitarse a ellos: gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, maletines con sistemas de alarma incorporados.
- (c) Restos óseos, cadáveres humanos o animales.
- (d) Estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- (e) Equipaje embalado incorrectamente.
- (f) Equipajes que representen un riesgo para otros equipajes de bodega, como: líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la cubierta adecuada, entre otros.

De ser procedente, LA COMPAÑÍA reportará a las autoridades la presencia de los elementos mencionados, para lo de su competencia.

8.7.- Declaraciones: Al comprar un ticket o aceptar el servicio de transporte, el pasajero declara bajo la gravedad de juramento:

- (a) Que es dueño del equipaje de bodega, del equipaje de mano y de los artículos que esté autorizado por LA COMPAÑÍA para llevar a bordo del bus y/o buseta o, en su defecto, que actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre aquel.
- (b) Que conoce el tipo de cubierta, empaque o embalaje requerido para el transporte del equipaje y que, en consecuencia, es su responsabilidad hacerlo en debida forma, según el contenido.
- (c) Que conoce las condiciones y exigencias respecto de las dimensiones y peso máximos establecidos por LA COMPAÑÍA, sin perjuicio de que se dispongan avisos visibles al público que informen sobre este particular.
- (d) Que conoce y entiende que sin la presentación de la ficha de equipaje no se le entregará el equipaje registrado en el lugar de destino, salvo que pruebe por otro medio la propiedad del equipaje.
- (e) Que acepta las condiciones establecidas por LA COMPAÑÍA en el presente contrato respecto del equipaje prohibido o cuya aceptación es restringida.
- (f) Que el equipaje registrado no contiene mercancías peligrosas y/o prohibidas o armas y otros artículos u objetos peligrosos.
- (g) Que será responsable ante las autoridades competentes por los daños que cause el equipaje cuyo transporte está prohibido o restringido por la Ley o por el presente contrato.

8.8.- 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 pasajero 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, *Smart phones*, 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.

En el evento que el pasajero desatienda esta provisión, la COMPAÑÍA podrá solicitarle el retiro de los elementos prohibidos del equipaje de bodega, so pena de abstenerse de transportar el equipaje."

8.9.- Equipaje de mano: Se entiende como equipaje de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero 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 pasajero lleve a bordo del bus y/o buseta y bajo su custodia (1) una 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.

- (a) Artículos adicionales autorizados: Cada pasajero puede llevar consigo a bordo del bus y/o buseta, bajo su custodia y sin cargo adicional, algunos de los siguientes artículos:
 - (i) Morral que no supere los cincuenta (50) centímetros de longitud y los veinte (20) kilogramos de peso.
 - (ii) Cartera de mujer.
 - (iii) Portafolio o maletín.
 - (iv) Elementos para bebés, de consumo durante el viaje.
 - (v) Cámara fotográfica o binóculos.
 - (vi) Equipo fotográfico, de video y computadores portátiles, así como dispositivos electrónicos semejantes.
 - (vii) Cobija o frazada.
 - (viii) Bastón.
 - (ix) 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.
 - (x) Coche de bebé plegable en uso.
 - (xi) Concentradores de oxígeno portátiles y sus baterías correctamente embaladas para su uso.
 - (xii) Medicinas, líquidos (incluidos jugos) o geles para diabéticos u otras necesidades médicas.

Al llevar consigo cualquiera de estos artículos, el pasajero 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 pasajero responderá por cualquier daño que cause con estos artículos a los demás pasajeros, sus equipajes o al bus y/o buseta.

- (b) 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 pasajero. Los artículos autorizados pueden ser llevados por el pasajero de tal forma que no causen molestia a los demás pasajeros 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 pasajero, no serán aceptados en el salón de pasajeros y, si el pasajero 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 pasajero 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 pasajeros 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.

- (c) Elementos no autorizados en el equipaje de mano: El pasajero 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 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.

- (d) Instrumentos musicales: El pasajero 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.

8.10.- 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 pasajero: La presentación de una reclamación no da derecho al pasajero a una compensación automática. Si el pasajero tiene un reclamo, será analizado y compensado, en caso de que sea procedente, de acuerdo con las regulaciones aplicables y bajo las limitaciones de 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 cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega.
- (d) 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.
- (e) Límite indemnizable: En caso de pérdida total del equipaje, el monto de la indemnización a cargo de LA COMPAÑÍA será igual al valor declarado por el pasajero. Si la pérdida fuere parcial o se presenta avería, responderá en proporción. El valor que deberá declarar el pasajero 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 pasajero no suministre el valor del equipaje a más tardar al momento de su entrega, o declare un mayor valor al que le corresponde, LA COMPAÑÍA sólo estará obligada a pagar el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la cosa perdida en el lugar y fecha previstos para la entrega. LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de aceptar equipajes cuyo valor supere la suma de dos millones de pesos (COP \$2.000.000)
- (f) 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.
- (g) 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:
- (i) Cuando se presente un evento de fuerza mayor o caso fortuito.
 - (ii) Cuando el equipaje haya sido incautado o decomisado por las autoridades competentes.
 - (iii) 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 artículos perecederos o frágiles o de equipaje averiado, entre otras circunstancias.
 - (iv) Cuando los daños surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abolladuras, marcas o tierra.
 - (v) Cuando haya deficiencia del embalaje por parte del pasajero.
 - (vi) Cuando la causa de la pérdida, trocamiento, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo pasajero.

- (vii) Cuando el pasajero no presente la ficha de equipaje.
- (viii) Cuando la pérdida, intercambio, saqueo o avería sea causado por un tercero.
- (ix) Cuando la causa de la reclamación sea una acción de rebelión, asonada, sedición o terrorismo.
- (x) Cuando los daños que presente el equipaje no comprometan la habilidad para que funcione.

CAPÍTULO 9.- TARIFAS Y OTROS CARGOS

9.1.- Tarifas: Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del ticket o reserva. Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine LA COMPAÑÍA. Si el pasajero cambia su trayecto o la línea de servicio contratada, la tarifa puede variar.

Las tarifas son las indicadas en la página web de LA COMPAÑÍA para cada uno de los servicios ofrecidos. Si se presentan diferencias entre la tarifa que figura en la página web de LA COMPAÑÍA y la anunciada en cualquier otro canal de venta autorizado o en redes sociales, se preferirá la de la página web.

Los impuestos y tasas son cargos adicionales a la tarifa aplicable y LA COMPAÑÍA los recauda a favor de las autoridades gubernamentales. Tales cargos no hacen parte de la tarifa. Los impuestos pueden ser un valor fijo o un porcentaje de la tarifa. Los impuestos, tasas y otros cargos similares serán sufragados por el pasajero en adición a la tarifa. Los impuestos y tasas varían dependiendo de las regulaciones de cada país.

Los menores de brazos no pagan tarifa. Los demás pasajeros pagan la tarifa completa, sin excepciones.

9.2.- Otros cargos: Los cargos adicionales se causarán según las políticas vigentes de LA COMPAÑÍA.

CAPÍTULO 10.- SERVICIOS ESPECIALES

10.1.- Término para informar las necesidades o requerimientos individuales: El pasajero debe informar a LA COMPAÑÍA sus requerimientos o necesidades individuales con una anticipación no menor de veinticuatro (24) horas previo al despacho del bus y/o buseta o al momento de efectuar la reserva, salvo que se indique un término diferente.

10.2.- Pasajeros recomendados:

- (a) Sujetos a quienes va dirigida esta política: Todo menor que a la fecha del viaje tenga catorce (14) años y no haya cumplido los dieciocho (18) años viajará recomendado. LA COMPAÑÍA ofrece la posibilidad de que los enfermos y menores entre catorce (14) y hasta antes de dieciocho (18) años viajen recomendados, por expresa solicitud del enfermo o del adulto responsable del menor.
- (b) Formato de recomendados: Cuando un pasajero viaje recomendado, el solicitante deberá completar la documentación que exija LA COMPAÑÍA, en especial el formato de recomendados, en el cual se indicarán los datos de identificación del adulto responsable y del menor o del enfermo, así como de la persona adulta que recibirá al pasajero en el lugar de destino, además de su dirección y teléfono de contacto.
- (c) Procedimiento: Un adulto responsable debe acompañar al pasajero al terminal de origen y esperar el despacho del bus y/o buseta. El servicio de pasajeros recomendados inicia en el mostrador de LA COMPAÑÍA e incluye el suministro de un acompañante que guiará al pasajero hasta su ubicación dentro del bus y/o buseta. Durante el trayecto, no incluye ningún servicio adicional o especial, salvo el dar asistencia al pasajero velando por su integridad y seguridad, lo cual no implica que cuente con la compañía permanente de personal de LA COMPAÑÍA. En ninguna circunstancia el pasajero recomendado podrá quedarse en un paradero intermedio o en un terminal de tránsito, a menos que así se haya señalado en el formato de recomendados. En el lugar de destino, el pasajero será acompañado por personal de LA COMPAÑÍA desde el bus y/o buseta y hasta su entrega a la persona responsable. Una persona adulta debe hacerse cargo del pasajero en el terminal de destino a la hora prevista de llegada del bus y/o buseta y se identificará como la persona con derecho a recibir al pasajero al momento de la recepción de este. En caso de que el viaje se haya demorado por cualquier motivo, es responsabilidad de la persona adulta encargada de recibir al pasajero esperar en el terminal su llegada.

10.3.- Transporte de animales domésticos:

- (a) Restricción según la línea de servicio o ruta: El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en algunas líneas de servicio, según las características del bus y/o buseta, y en algunas rutas. Al momento de comprar el ticket o hacer la reserva, el pasajero deberá consultar si este servicio es prestado en su viaje y cuáles son las políticas de LA COMPAÑÍA para el efecto.
- (b) Animales que se admiten: LA COMPAÑÍA solo transportará perros y gatos. Otras mascotas no serán aceptadas ni como equipaje registrado en bodega ni como equipaje de mano.
- (c) Formato de autorización de mascotas: Cuando un pasajero solicite el transporte de animales domésticos, deberá completar la documentación que exija LA COMPAÑÍA, en especial el formato de autorización de mascotas, en el cual se indicarán los datos de identificación del pasajero y su dirección y teléfono de contacto, y la raza, edad, peso, altura y condiciones especiales del animal, así como manifestará bajo la gravedad de juramento que el animal se encuentra adiestrado y cuenta con la tarjeta o carné que así lo certifique, que el animal cumple con los requisitos sanitarios, está vacunado contra la rabia y no padece ninguna enfermedad transmisible al hombre. LA COMPAÑÍA no responderá por inexactitudes o insuficiencias por este respecto que impidan tomar las precauciones del caso. El pasajero también manifestará que conoce y entiende los requerimientos respecto del transporte de razas agresivas y por lo tanto cumplirá con los mismos.
- (d) Reglas generales para el transporte de animales:

- (i) Al momento de comprar el ticket o de realizar la reserva, el pasajero debe informar directamente a LA COMPAÑÍA que viajará con un animal doméstico, incluso si hace uso de un portal de contacto de un tercero autorizado. En caso contrario, se denegará el servicio a criterio de LA COMPAÑÍA.
- (ii) El pasajero debe viajar en el mismo bus y/o buseta que su animal doméstico. Solo se admite un (1) animal por pasajero. No se transportará un animal sin pasajero responsable del mismo.
- (iii) Solo se aceptará máximo un (1) animal por jaula, guacal o contenedor.
- (iv) El pasajero debe proporcionar su propia jaula, guacal o contenedor, idóneo para el transporte del animal doméstico, en el cual pueda respirar sin salir del mismo y pueda moverse cómodamente. Esto último implica que el animal pueda incorporarse, darse vuelta y acostarse de manera natural dentro de la jaula, guacal o contenedor.
- (v) La jaula, guacal o contenedor deben ser de madera, metal o plástico, a prueba de goteos y escapes. Sus puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial. Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el trayecto.
- (vi) El pasajero es responsable de conocer y aportar la documentación y constancias que exija LA COMPAÑÍA y las entidades de origen y destino.
- (vii) LA COMPAÑÍA sólo transportará los animales domésticos que no representen peligro para la seguridad del viaje y para la comodidad y bienestar de los demás pasajeros.
- (viii) El pasajero es responsable de entregar a LA COMPAÑÍA al animal doméstico acomodado dentro de su jaula, guacal o contenedor, y de retirarlo en el lugar de destino.
- (ix) Por salud de los animales, estos no pueden ir sedados. De lo contrario, el pasajero lo notificará y asumirá la responsabilidad por escrito, en la autorización de mascotas, exonerando de responsabilidad a LA COMPAÑÍA.
- (x) LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de transporte del animal doméstico, si a su criterio considera que no reúne las condiciones regulatorias y de seguridad aptas para el viaje y según la disponibilidad de espacio en el bus y/o buseta.
- (xi) Los menores recomendados y aquellos sin acompañantes no podrán transportar animales domésticos, excepto cuando lo requieran por alguna condición especial.

(e) Reglas para el transporte de animales domésticos como equipaje de bodega:

- (i) El servicio de transporte de animales domésticos en bodega implica un cargo adicional y sólo procede en viajes cuya duración sea mayor a dos (2) horas.
- (ii) El transporte de animales domésticos en bodega está sujeto a disponibilidad de espacio del autobús.
- (iii) Únicamente se aceptarán como equipaje registrado en bodega animales domésticos que tengan un peso máximo de quince (15) kilogramos, sin incluir el peso de la jaula, guacal o contenedor, y que tengan mínimo ocho (8) semanas de nacidos.
- (iv) Los animales domésticos que se muestren nerviosos o agresivos y los que por su apariencia, olor o enfermedades generen molestias a los demás pasajeros, no podrán viajar en cabina y deberán transportarse en la bodega.

(f) Reglas para el transporte de animales domésticos como equipaje de mano en el salón de pasajeros:

- (i) El servicio de transporte de animales domésticos como equipaje de mano implica un cargo adicional y sólo procede en viajes cuya duración sea mayor a una (1) hora.
- (ii) El pasajero debe presentar un certificado de salud del animal doméstico emitido por una autoridad competente, en el cual se certifique que cumple con los requisitos sanitarios, está vacunado contra la rabia y no padece una enfermedad transmisible al hombre. En caso contrario, se denegará el servicio.
- (iii) Si el guacal o contenedor mide más de cuarenta (40) centímetros, deberá sin excepción viajar en bodega.
- (iv) Se admite el transporte de animales domésticos como equipaje de mano, en guacales o contenedores duros, siempre que estos puedan ser acomodados debajo de la silla del pasajero o en el compartimento superior. El animal deberá permanecer dentro de su guacal o contenedor durante todo el trayecto, incluso cuando el pasajero le brinde su alimento. En caso de que no pueda cumplirse con estas indicaciones, el animal doméstico deberá viajar en bodega.
- (v) Salvo que se trate de un contenedor metálico, el animal deberá usar bozal. Además, el animal deberá usar pañal.
- (vi) Este servicio está sujeto a disponibilidad de cupo. El número máximo de animales permitidos en cabina de pasajeros varía según la línea de servicio, por lo que el pasajero debe consultar con LA COMPAÑÍA para obtener la información sobre el autobús específico en el que viajará.

(g) Requerimientos respecto del transporte de razas agresivas y razas braquicefálicas:

- (i) En ninguna circunstancia podrán viajar en cabina razas agresivas debido al riesgo que representan para la seguridad de los pasajeros y del conductor. Estas razas incluyen el American Staffordshire, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, Pitbull Terrier, American Pit Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler y Tosa Japonés. Estas razas deberán viajar en bodega, únicamente en contenedor metálico.
- (ii) Por su protección, LA COMPAÑÍA no transportará las razas de perros y gatos que tienen síndrome respiratorio braquicefálico, el cual consiste en particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta. Estos animales se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas respiratorios, haciéndolos susceptibles de sufrir golpes de calor y trastornos cuando están expuestos a cambios de temperatura o situaciones de tensión. Estas razas incluyen: en GATOS: Burmese, Exotic

ShortHair, Persa e Himalaya; en PERROS: Bulldog Inglés, Bulldog Francés, Boston Bull Terrier, Dogo de Burdeos, Mastín Napolitano, Pequinés, Pug, Bóxer, Lhasa Apso, Shih Tzu, Carlino, Shar Pei Chinos, Spaniel Tibetano, Spaniel Japonés, Cavalier King Charles Spaniel, Belga, Grifón de Bruselas.

10.4. Reglas para el transporte de animales de asistencia y soporte emocional: Algunas personas, en especial quienes se encuentran en situación de discapacidad, se sirven de animales que los ayudan en su vida diaria. LA COMPAÑÍA acepta perros y otro tipo de animales que se constituyan en ayudas vivas, sin generación de cargo adicional. En ningún caso se permitirá el transporte de animales bravíos o salvajes, o domesticados.

10.4.1. Tratándose de Perros, se deberá cumplir con lo siguiente:

El transporte de perros en el servicio público estará sujeto a las siguientes disposiciones, diferenciando entre perros de asistencia, perros de soporte emocional y requisitos generales para su traslado en cabina.

- (a) Perros de asistencia (lazarillos): Estos son animales debidamente entrenados para asistir a personas con discapacidad. **LA COMPAÑÍA** garantizará el acceso y transporte de estos perros en cabina, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

Evidencias Requeridas:

- I. Etiquetas, chaleco de identificación o arnés distintivo, conforme a las especificaciones de la Asociación Colombiana de Zooterapia o el ICA.
- II. Chaleco verde para perros en proceso de adaptación o rojo para perros totalmente adaptados.
- III. Carné de vacunación vigente y certificado sanitario que garantice su regularidad.
- IV. Si la discapacidad no es evidente, deberá presentarse un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico que justifique el acompañamiento del animal.
- V. Los usuarios deberán acreditar que estos han sido adiestrados en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
- VI. Presentar un certificado veterinario que avale que el perro ha sido adiestrado para su función de asistencia y que se encuentra en condiciones óptimas para viajar.

Condiciones de Transporte:

- I. El perro deberá ubicarse al pie del pasajero durante todo el trayecto.
- II. Uso obligatorio de bozal o elementos de seguridad según corresponda.
- III. En trayectos superiores a ocho (8) horas, el pasajero deberá aportar evidencia de que el animal puede realizar sus necesidades fisiológicas sin comprometer la salubridad del vehículo.

- (b) Perros de soporte emocional: **LA COMPAÑÍA** facilitará el transporte en cabina de estos animales bajo los siguientes requisitos:

- I. Presentar un certificado médico que respalde la necesidad del perro como apoyo emocional o mental.
- II. Cumplir con las condiciones de seguridad, incluyendo el uso de arnés, bozal y demás instrumentos de control.
- III. Para que un animal sea reconocido como de asistencia o apoyo, su adiestramiento debe estar certificado por un centro avalado por la Asociación Colombiana de Zooterapia o autorizado por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA); de lo contrario, si no se presenta el certificado médico correspondiente o el certificado veterinario de adiestramiento, el animal será considerado una mascota regular y su transporte estará sujeto a las políticas generales para mascotas, incluyendo el uso de contenedores o guacales aprobados por la empresa.

- (c) Requisitos Generales para Animales en Cabina:

- I. El perro deberá contar con las vacunas al día y un certificado veterinario reciente.
- II. No se permitirá el ingreso de animales que puedan representar riesgos para los pasajeros o para sí mismos.
- III. El perro no deberá causar molestias a otros pasajeros ni interferir en el servicio.

- (d) Obligaciones de los Usuarios

- I. Dar aviso a LA COMPAÑÍA con antelación mínima de 48 horas respecto al transporte del animal.
- II. Portar todos los documentos necesarios (certificados médicos, veterinarios y carnés de vacunación).
- III. Garantizar el correcto comportamiento del perro durante el trayecto.
- IV. Responder por cualquier daño o inconveniente ocasionado por el animal.

- (e) Responsabilidad: En todo caso, el pasajero es responsable del correcto comportamiento del perro y de su bienestar, así como de los eventuales daños que pueda ocasionar a terceros y al autobús. Especialmente, responderá en caso de que el perro no cuente con los requisitos sanitarios, no esté vacunado contra la rabia o padezca cualquier enfermedad transmisible al hombre.

10.4.2. Otros animales:

10.4.2.1. Los usuarios deberán acreditar que estos han sido adiestrados en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).

10.4.2.2. Los animales de asistencia deben portar arnés y un chaleco distintivo. El chaleco será verde cuando se encuentren en proceso de adaptación; y rojo cuando han terminado su entrenamiento y están adaptados completamente a su dueño.

10.4.2.3. El pasajero deberá portar los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.

10.4.2.4. Si la condición de la persona que acompaña el animal no es evidente, deberá acreditar la necesidad de este con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso.

10.5.- Transporte de menores:

(a) Compañía del adulto responsable o bajo la política de pasajeros recomendados: Los menores de catorce (14) años no podrán viajar sin la compañía de un adulto responsable. El menor entre catorce (14) años cumplidos y dieciocho (18) años sin cumplir debe viajar en compañía de un adulto responsable o recomendado, de acuerdo con la política de pasajeros recomendados.

(b) Ubicación en el bus y/o buseta:

(i) El menor de brazos viaja sin ocupar asiento, en el regazo del adulto responsable. Si el adulto responsable desea que el menor de brazos ocupe un asiento, deberá pagar el costo del tiquete y llevar una silla de infante, la cual se usará en asientos desocupados del bus y/o buseta, diferentes a los ubicados cerca de la ventana de emergencia y a aquellos donde se obstruya la salida de los demás pasajeros. La silla de infante debe permanecer debidamente asegurada al asiento durante todo el tiempo que dure el trayecto.

Un adulto responsable podrá llevar a su cargo máximo dos (2) menores de brazos, en cuyo caso uno de ellos deberá viajar en una silla de infante, pagando la tarifa.

(ii) El niño viaja ocupando un asiento y paga la tarifa correspondiente. Según las circunstancias, también podrá hacer uso de silla de infante, con los lineamientos ya anotados. Además, tiene derecho a transportar equipaje como un adulto, según las políticas definidas por LA COMPAÑÍA.

Parágrafo Único: El pasajero adicionalmente deberá cumplir cabalmente con el diligenciamiento del formato de menores estipulado por la empresa Continental Bus S.A, adicionalmente con la presentación de cada uno de los documentos exigidos en el mismo para el transporte de menores, este documento se encuentra de manera física en las agencias a nivel nacional y digitalmente en la página-Web De Continental Bus S.A, este documento aplica para compras tradicionales y no tradicionales.

10.6.- Transporte de pasajeros enfermos: Dado que el viaje en bus y/o buseta puede tener consecuencias en la salud de los pasajeros, 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 pasajero 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 pasajeros enfermos que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud.

Al informar de su enfermedad a LA COMPAÑÍA, el pasajero 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 pasajeros 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 pasajero, ni por el trastorno o accidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de este 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.

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

CAPÍTULO 11.- CONDUCTA A BORDO

11.1.- Obligación general: Es obligación del pasajero seguir las instrucciones que imparta LA COMPAÑÍA y su personal en cualquier momento y durante el viaje.

11.2.- Acciones prohibidas para el pasajero: Entre otras acciones, los pasajeros deberán abstenerse de:

11.2.1. Impedir el ingreso o salida prioritaria a mujer embarazada, adulto mayor, persona con niños o niñas, o personas con discapacidad.

11.2.2. Transportar mascotas incumpliendo la reglamentación establecida.

11.2.3. Irrespetar la enumeración, así como el sistema de sillas preferenciales y no ceder el lugar a otra persona por su condición vulnerable.

11.2.4. Agredir, empujar o irrespetar a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida de estos.

11.2.5. Consumir alimentos, bebidas o derivados del tabaco o sustancias cuando estén prohibidas.

11.2.6. Evadir el pago de la tarifa o tiquete.

11.2.7. Destruir, obstruir, alterar o dañar los sistemas de alarma o emergencia del vehículo o sus señales indicativas.

11.2.8. Obstaculizar o impedir la movilidad o el flujo de usuarios.

11.2.9. Resistirse a los procesos de seguridad de la Compañía.

11.2.10. Introducir cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud del conductor y demás pasajeros;

11.2.11. Perturbar la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto molesto u obsceno.

11.2.12. Irrespetar a las autoridades.

11.2.13. Sustraer frazadas, almohadas o cualquier otro artículo o bienes de propiedad de LA COMPAÑÍA o de otros pasajeros.

11.2.14. 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.

11.2.15. Consumir alimentos o bebidas durante el viaje, salvo autorización expresa de LA COMPAÑÍA.

11.2.16. Asumir conductas que causen desaseo o daños al bus y/o buseta.

11.2.17. Ingresar al bus y/o buseta o permanecer en él en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

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 dará aviso a la autoridad policiva más cercana para que obligue al perturbador a abandonar el vehículo, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

CAPÍTULO 12.- PARADAS

12.1.- Paradas en terminales de tránsito: 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 pasajeros 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 pasajeros 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.

12.2.- 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 pasajeros. El pasajero 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.
- (d) 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.

CAPÍTULO 13.- VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS

13.1.- Políticas: LA COMPAÑÍA realizará los esfuerzos razonables para transportar al pasajero y su equipaje de acuerdo con los horarios publicados y con aquellos que aparezcan en el ticket. LA COMPAÑÍA podrá sustituir el bus y/o buseta, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de asientos; los horarios, los trayectos y los puntos de destino estarán sujetos a modificación, todo a raíz de circunstancias imprevistas, cambios operacionales o por órdenes de autoridades competentes que lo justifiquen.

En el evento en que se presenten cambios operacionales o circunstancias imprevistas que afecten el viaje, la hora programada de despacho del bus y/o buseta, el cambio de bus y/o buseta o en general cualquier aspecto que afecte la operación, LA COMPAÑÍA lo informará al pasajero lo antes posible, al número telefónico o correo electrónico, si fue suministrado.

En caso de que la cancelación, modificación o el retraso afecte el cronograma del pasajero, y si el pasajero lo acepta, LA COMPAÑÍA proporcionará el transporte en una línea de servicio inferior, en cuyo caso el pasajero tendrá derecho a un reembolso de la diferencia de la tarifa. Si el cupo en el próximo bus y/o buseta solo está disponible en una línea de servicio superior que la adquirida, LA COMPAÑÍA transportará al pasajero en ese bus y/o buseta, sin cargo adicional.

13.2.- Efectos: LA COMPAÑÍA no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del viaje, la modificación o el retraso, o las modificaciones que se presenten durante el trayecto o respecto de los puntos de destino, se deben a circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

CAPÍTULO 14.- DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL

15.1.- Normativa: La responsabilidad de LA COMPAÑÍA se encuentra sujeta a las leyes y la reglamentación aplicables.

15.2.- 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.

15.3.- Causales de exoneración de la responsabilidad: LA COMPAÑÍA no responderá por los daños, lesiones o muerte de pasajeros cuando estos ocurran:

- (a) Por obra exclusiva de terceras personas.
- (b) Por fuerza mayor o caso fortuito.
- (c) Por causa extraña.
- (d) Por culpa exclusiva del pasajero.
- (e) Por enfermedad anterior del pasajero.

CAPÍTULO 15.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

16.1.- 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.

16.2.- Autorización para el Tratamiento de datos personales: LA COMPAÑÍA informará, al momento de adquirir el ticket 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.

16.3.- 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 tickets 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.

16.4.- Término de almacenamiento: La información suministrada por el pasajero 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.

16.4.- Derechos que asisten al titular de los datos personales: El pasajero 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.

15.6.- Política de Privacidad: LA COMPAÑÍA garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero, especialmente de los datos sensibles, conforme a su Política de Privacidad. La Política de Privacidad de LA COMPAÑÍA está disponible en www.continentalbus.com.co.