

## CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

En este contrato, la COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRANSPORTADORES YARUMAL COOTRAYAL., empresa de Transporte terrestre constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, transportará al pasajero y su equipaje en la fecha, hora, origen y destino indicado en el documento denominado “tiquete” según las características de nuestro servicio, por lo que el pasajero se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la Empresa y por la normatividad del transporte (Ley 769 de 2002 Código Nacional de Transito y Transporte, decreto 410 de 1971, Código de Comercio y Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015) o por cualquier norma o modificación posterior y concordante, así como con las siguientes cláusulas:

**PARÁGRAFO:** Cualquier indicación que aparezca en el pasaje hecha por el pasajero o por terceros y que tienda a cambiar, modificar o suspender de algún modo las cláusulas que aquí aparecen carecerá de validez.

- a) La empresa podrá tomar vías alternas en caso fortuito o de fuerza mayor, previendo siempre el cumplimiento del contrato de transporte (Art.992 C. Cio.).
- b) La Empresa no transportará a personas que profieran expresiones injuriosas o groseras, promueva riñas o cause cualquier molestia a los demás pasajeros, el conductor detendrá la marcha y dará aviso a la autoridad policial más cercana para que obligue al perturbador a abandonar el vehículo, (Art. 92 Ley 769/2002, el pasajero que sea sorprendido fumando será obligado a abandonar el vehículo. (Art.132 Ley 769/2002).
- c) Los niños mayores de cinco (5) años ocupan puesto.
- d) El conductor puede recoger o dejar pasajeros en los sitios permitidos (Art. 91 Ley 769/2002)

**PRIMERO: PROHIBICIONES DE TRANSPORTE:** a). COOTRAYAL., no transportará a personas en estado de embriaguez, bajo el influjo de estupefacientes, drogas alucinógenas, en notorio estado de desaseo, o con animales silvestres o salvajes excepto los animales domésticos considerados perros lazarillos previa las previsiones de ser acompañados de un pasajero con limitación visual siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables (Art. 87 Ley 769 de 2002). b) No se admitirá el transporte de armas, municiones, explosivos, tóxicos, líquidos y sólidos inflamables, corrosivos, materiales radiactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, Estupefacientes y sustancias psicotrópicas, metales preciosos, títulos valores, objetos constitutivos de patrimonio histórico, cadáveres humanos o animales, pieles o partes de animales, plantas, material orgánico narcótico o alucinógenos drogas prohibidas contaminantes objetos de prohibido comercio en el país, Equipaje embalado



incorrectamente, Equipajes que representen un riesgo para otros equipajes de bodega, como: líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la cubierta adecuada y en general cualquier objeto ilícito o de restringida circulación (Art.131 Ley 769) así como todo material prohibido contemplado en la ley 30 de 1986 o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito.

**PARÁGRAFO:** La violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra y de ser procedente, COOTRAYAL reportará a las autoridades la presencia de los elementos mencionados, para su control y competencia.

**SEGUNDO: OBLIGACIONES DEL PASAJERO:** a) A cumplir los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa. b) Los menores de catorce (14) años deben viajar Acompañados de un adulto. Los niños de catorce (14) años y menores de dieciocho (18) años podrán viajar solos con autorización de uno de sus padres o su tutor legal, quienes deberán suscribir el correspondiente permiso, diligenciando el formato de autorización de viaje a menor de 14 años (terminos y condiciones), portar el Registro Civil de Nacimiento del menor y el documento de identidad correspondiente. c) Adquirir un tiquete cuando viaje con un menor de edad quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños de brazos. d) El pasajero podrá transportar mascotas (perros y gatos) siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables (Art. 87 Ley 769), y las políticas y disposiciones de la empresa COOTRAYAL, las cuales se pueden encontrar en la página web o las diferentes taquillas de servicio.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El pasajero deberá informar previamente si va a transportar animales domésticos a fin de conocer las restricciones y prohibiciones establecidas por la empresa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El pasajero deberá transportar su mascota en un guacal que cuente con las necesidades propias del mismo, en cuanto tamaño, raza y peso.

**PARÁGRAFO TERCERO.** El pasajero deberá portar todos los documentos de identificación propia y de los menores de edad que lo acompañen en su viaje a fin de presentarlos ante las autoridades competentes. e) La Empresa no es responsable de retrasos originados por riesgos del transporte. (Art.992 C.CO) f) Si el pasajero no se presenta en el sitio de abordaje en la fecha y “15 minutos” antes de la hora señalada en su tiquete, se entenderá que desiste de su viaje, y la empresa podrá disponer del cupo para ser reasignado a otro pasajero de acuerdo con lo señalado en el artículo 1002 del C.CO. g) En caso de desistir de viajar el pasajero debe dar aviso personalmente o por medio de una llamada telefonica con mínimo dos (2) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje y tendrá derecho a la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado, el cambio de horario por una única vez, o dejar abierto el tiquete para ser usado dentro de la vigencia del mismo mes calendario. Cuando el pasajero solicite cambios o la devolución del tiquete con menos de una (1) hora de anticipación a la fecha y hora del viaje, tendrá derecho al reintegro del cincuenta por ciento (50%) del valor pagado; así como la ausencia del pasajero en el lugar del despacho establecido y/o la imposibilidad de viajar debido a su incumplimiento de

las normas, protocolos y medidas bioseguridad, le significará una retención equivalente al cien por ciento (100%) del valor del tiquete a título de indemnización, de acuerdo con lo señalado en el Art. 1002 del C.CO., h) En caso de solicitar la devolución del tiquete el pasajero deberá presentar una fotocopia de la cedula de ciudadanía, el tiquete original y diligenciar el formato de devolución de compra. i) Todo pasajero viaja con nosotros, esta amparado por la póliza del SOAT y con un seguro de RCC. j) El pasajero deberá ajustarse el cinturón de Seguridad en Sillas que lo contengan. Si no lo hace, exonera a la empresa de eventuales consecuencias. (Art.82 Ley 769).

**TERCERO. OBLIGACIONES DE COOTRAYAL:** A) Transportar al pasajero y su Equipaje en un tiempo razonable sin establecer un tiempo determinado. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Salvo restricciones consagradas en el presente contrato y las establecidas en la legislación colombiana. B) devolver el 90% del valor pagado por el pasajero o a cambiar el horario del viaje dentro de la misma modalidad siempre y cuando el pasajero desista de viajar y haya dado aviso a la empresa con dos (2) horas de anticipación de su viaje. C) Prestar un servicio de calidad, comodidad y seguridad a nuestros pasajeros, cumpliendo con todas las responsabilidades legales y Plan estratégico de seguridad vial, nivel avanzado aplicable. D) Contar con conductores confiables y competentes para desarrollar la labor de conducción de servicio público. E) Mantener al día las pólizas y documentos legales aplicables de los vehiculos y conductores para poder responder solidariamente a nuestros pasajeros en caso de siniestro o incidente vial.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las devoluciones y/o modificaciones de tiquetes comprados a través de las plataformas digitales autorizadas por la Cooperativa podrán ser realizadas por medio de correo electrónico toda vez que la solicitud se efectúe el mismo día de la compra y se aporten los documentos requeridos del titular de la compra (cedula y transaccion de compra).

**PARÁGRAFO TERCERO:** Cuando el pasajero adquiera su tiquete y no pueda hacer uso de el por alguna eventualidad, este se dejara en estado abierto y deberá someterse al ajuste tarifario correspondiente al momento de realizar su viaje o cuando desee cambiar su itinerario, Se considerará temporada alta las siguientes: a) Desde el día Jueves antes de iniciar la Semana Santa, b) La Semana Santa, Temporada de receso escolar, c) Temporadas de festividades nacionales (Ferias y Fiestas), d) Puentes Festivos, e) Temporada Vacacional Estudiantil, f) Época Decembrina. Tarifas que podrán ser consultadas en nuestra página web.

**PARÁGRAFO CUARTO:** En caso de haber transcurrido un (1) mes de la expedición del pasaje o tiquete de viaje y el pasajero no hizo uso del mismo, ni informó su desistimiento de viajar, COOTRAYAL dará por extinguida la obligación y el pasajero perderá el 100% del valor pagado a título de indemnización.

**PARÁGRAFO QUINTO: DERECHO A RETRACTARSE:** En cuanto se adquiera un servicio de transporte con nosotros, el retracto es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le otorga el derecho al reembolso por el total del valor pagado si el tiquete fue adquirido de

forma física en alguna de nuestras taquillas, y si el reembolso se solicita antes de la salida del vehículo que adquirió. Una vez pase la hora de viaje y el pasajero requiera reembolso de su tiquete o lo haya comprado por las plataformas digitales tendrá derecho a reembolso del 50% del total del tiquete comprado, los términos de vigencia de un tiquete para ser utilizados recae en el mismo mes que compro su tiquete; el pasajero no podrá ejercer este derecho, si no utiliza el servicio en el mismo mes de la compra y el retracto no procede. El pasajero no podrá fumar ni consumir bebidas alcohólicas mientras se encuentre dentro del vehículo. En caso de hacerlo, la empresa dejará de prestar el servicio de transporte y el pasajero no tendrá derecho al reintegro del dinero ni a un nuevo viaje con el mismo tiquete.

#### **CUARTO: CONDUCTA A BORDO.**

**Obligación general:** Es obligación del pasajero seguir las instrucciones que imparta La Cooperativa y su personal en cualquier momento y durante el viaje. **Acciones prohibidas para el pasajero:** Entre otras acciones, los pasajeros deberán abstenerse de: (i) Impedir el ingreso o salida prioritaria a mujer embarazada, adulto mayor, persona con niños o niñas, o personas con discapacidad. (ii) Transportar mascotas incumpliendo la reglamentación establecida. (iii) Irrespetar la enumeración, así como el sistema de sillas preferenciales y no ceder el lugar a otra persona por su condición vulnerable. (iv) Agredir, empujar o irrespetar a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida de estos. (v) Consumir alimentos, bebidas o derivados del tabaco o sustancias cuando estén prohibidas. (vi) Evadir el pago de la tarifa o tiquete. (vii) Destruir, obstruir, alterar o dañar cualquier elemento del vehículo. (viii) Obstaculizar o impedir la movilidad o el flujo de usuarios. (ix) Resistirse a los procesos de seguridad de la Cooperativa. (x) Introducir cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud del conductor y demás pasajeros; (xi) Perturbar la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto molesto u obsceno. (xii) Irrespetar a las autoridades. (xiii) Sustraer cualquier artículo o bienes del vehículo o de otros pasajeros. (xiv) Llevar consigo a bordo de la buseta u otros vehículos, armas y otros artículos u objetos peligrosos, mercancías peligrosas y/o prohibidas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas. (xv) Asumir conductas que causen desaseo o daños a la buseta u otros automotores. (xvi) Ingresar a la buseta u otros automotores 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 Cooperativa deberá dar aviso 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.

**QUINTO: REFERENTE DEL EQUIPAJE:** A) El pasajero tendrá derecho a transportar por el valor de su tiquete y sin recargo hasta 25 kilos de equipaje en los microbuses; distribuidos en maletas, bolsos o paquetes y de máx. 80 cms de este peso en adelante pagará excedente por cada kilo, de conformidad con las tarifas establecidas por la empresa. adicionalmente está permitido una pieza de equipaje de mano a bordo del vehículo. **PARÁGRAFO** Para los otros automotores como Taxis, camionetas y escaleras el tamaño de carga variara de acuerdo a la bodega de cada vehículo

B) La Empresa no es responsable de la pérdida o avería de objetos que no hayan sido entregados en su custodia, ni del daño de artículos frágiles, perecederos o previamente averiados, o aquellos causados por su normal transporte ya sea en el equipaje o en piezas adheridas; tampoco es responsable del equipaje de mano (Art. 1003 No. 4 C.CO), ni de objetos que deban llevarse como equipaje de mano tales como: dinero en efectivo, títulos valores, celulares, computadores, muestras de trabajo (vendedores), actas de sociedades, lentes, smart phones, medicinas, certificados médicos o documentos de historia clínica, joyas, artículos de lujo, perfumes, filmadoras, cámaras fotográficas, Mp4, consolas de juegos, Tablet, audífonos, iPad, reproductores de multimedia, juegos electrónicos y demás equipos electrónicos o cualquier objeto valioso, metales o piedras preciosas, equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos perecederos, llaves de carro o casa, elementos para bebés que sean de delicado manejo, documentos personales, documentos confidenciales, escrituras, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, documentos que contengan o representen propiedad intelectual o cualquier mercancía distinta a prendas de vestir y artículos básicos de uso personal. tampoco se hará responsable del equipaje de mano pues este será de exclusiva responsabilidad del pasajero. Por ningún motivo, la empresa, el propietario del vehículo o el conductor responderán por objetos que sean olvidados dentro de nuestros vehículos. C) La empresa solamente responderá por los equipajes, cuando estos hayan sido entregados al conductor del vehículo o a quien el delegue para cumplir esta función y este a su vez le entregue al pasajero el ficho numerado cuyo número debe ser igual al del ficho adherido al equipaje. Sin la presentación del ficho numerado no se le entregará el equipaje hasta cuando el pasajero compruebe que dicho equipaje le pertenece D) El equipaje registrado y transportado de conformidad con el presente contrato se entregará en el lugar de destino contra la presentación y entrega del correspondiente ficho. Pasadas veinticuatro (24) horas del arribo del equipaje al lugar de destino sin que haya sido declarado COOTRAYAL no será responsable por pérdida o avería. E) En caso de pérdida o avería del equipaje atribuible al transportador, la empresa indemnizará al pasajero hasta por cinco veces el valor del tiquete, únicamente cuando el equipaje haya sido entregado al conductor y éste a su vez haya entregado el “ficho de equipaje”, cuyo número debe ser igual al ficho adherido en la valija, sin la presentación del ficho no se le entregará el equipaje al Pasajero. Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor, antes de viajar debe declararlo y remesarlo, la empresa asegurará el equipaje y cobrará el exceso previa comprobación. F) Para reclamar por pérdida del equipaje es necesario que el pasajero presente el ficho de equipaje y el tiquete de viaje. La Empresa no se hará responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de los dos (2) días siguientes al arribo a su destino.

**PARÁGRAFO 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. COOTRAYAL tiene derecho a efectuar la investigación interna que corresponda.

**PARÁGRAFO 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 Coopeartiva en el acto de entrega y, en cualquier caso, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de entrega.

**PARÁGRAFO Exceso de equipaje - Cargo adicional:** (i) 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 Cooperativa, previo al abordaje del vehículo. (ii) Límites: En ningún caso, se transportarán más de cinco (3) piezas de equipaje por pasajero en las micro, ni equipaje que sumado arroje un peso superior a los ochenta (80) kilogramos. En relación con el valor adicional en aforo, (las 3 piezas de equipaje estarán sujetas al espacio del vehículo, la temporada alta, es decisión de la empresa y en ningún caso se permitirá equipaje que pueda afectar a los demás usuarios, el vehículo y equipaje de los demás pasajeros (iii) Transporte condicionado: Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en la micro y/u otro vehículo adscrito a la Cooperativa.

**PARÁGRAFO Recibo y entrega de equipaje:** (i) Procedimiento de recibo de equipaje: Todo equipaje debe ser entregado o enseñado por el pasajero en el punto de embarque de la Cooperativa en el terminal, a fin de que sea transportado en la bodega de la micro y/u otro vehículo o aprobado como equipaje de mano. El pasajero recibirá la ficha de equipaje, la cual podrá ser requerida por la Cooperativa o su personal en cualquier momento. (ii) Recibo de equipaje averiado: Cuando el pasajero entregue a la Cooperativa 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 Cooperativa no será responsable por el estado del equipaje ni por el daño que surja a consecuencia de este. (iii) 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. (iv) Estado de las maletas, bolsos o paquetes: Es responsabilidad del pasajero, previo a su entrega a la Cooperativa, verificar el estado de su maleta, en particular el estado de los cierres, candados, manijas, bolsillos, entre otros, y declarar cualquier avería que presente la misma. (v) 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 Cooperativa tiene derecho a verificar la identidad del pasajero y este último deberá aportar prueba de la propiedad del equipaje, pudiendo la compañía diferir la entrega hasta que ello ocurra. (vi) Tratamiento del equipaje no reclamado: La Cooperativa no será responsable de la pérdida o avería del equipaje no reclamado, el cual será guardado por La Cooperativa por tres (3) meses. Vencido este periodo, se entenderá como abandonado, en cuyo

caso La empresa podrá disponer de dicho equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro o a las autoridades, sin ninguna responsabilidad para La Cooperativa.

**PARÁGRAFO Responsabilidad respecto del equipaje de mano y de los artículos autorizados:**

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

**PARÁGRAFO Causales de exoneración de la responsabilidad:** De no comprobar la responsabilidad por parte de algún miembro de La Cooperativa esta 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 decomisa. (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 Cooperativa 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 la causa de la pérdida, trocamiento, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo pasajero. (v) Cuando la pérdida, tocamiento, saqueo o avería sea causado por un tercero. (vi) Cuando la causa de la reclamación sea una acción de rebelión, asonada, sedición o terrorismo. (vii) Cuando los daños que presente el equipaje no comprometan la habilidad para que funcione. (viii) Cuando el pasajero no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el acto de entrega y, en cualquier caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega.

**SEXTO: CONDICIONES DE VALIDEZ:** En todos los casos, el ticket de transporte terrestre tendrá una validez dentro del mismo mes a partir de la fecha de la compra del ticket de viaje, vigencia durante el cual, el pasajero deberá hacer uso del mismo.

**SÉPTIMO:** 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 Cooperativa. Si el pasajero cambia su trayecto de servicio contratado, la tarifa puede variar.

**OCTAVO:** En caso de demora del despacho por casusa atribuible al transportador, es decir, 15 minutos o más, se devolverá el valor del 100% del ticket.

**NOVENO:** La Empresa se reserva el derecho de dar soluciones alternativas a las contingencias que se presenten en los viajes, tales como cambios de ruta, de horario, de vehículo en aras de garantizar la prestación del servicio sin que ello, pueda ser tomado como incumplimiento del contrato.

**DÉCIMO:** La Empresa, el propietario del vehículo y el conductor responderán o exonerarán de responsabilidad por el cumplimiento de sus obligaciones en los términos del artículo 1003 del C. de Co y demás normas aplicables.

**UNDÉCIMO:**

**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 Cooperativa para la recepción y trámite de PQRSF.

**Política de Privacidad:** La Cooperativa 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 Cooperativa está disponible en [www.cootrayal.com](http://www.cootrayal.com).

**SEÑOR PASAJERO:** comuníquese a través de la línea cómo conduzco #767 opción 3 de la Superintendencia de Puertos y Transporte. Informe ante la Empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje en cada taquilla autorizada o correo electrónico [calidad@cootrayal.com](mailto:calidad@cootrayal.com).

Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de recibir, hacer uso del tiquete o ser transportado por la Empresa. El presente contrato fue leído y comprendido por el cliente, por lo que manifiesta que entiende cada una de las cláusulas contenidas en el contrato.