

## CONTRATO DE TRANSPORTE

El transporte intermunicipal de pasajeros se rige por disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en lo pertinente, en las leyes 105 de 1993, 336 de 1996, 679 de 2002 y el Decreto 1079 de 2015, y sus modificatorios, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)

En el momento que el usuario y/o pasajero adquiere el tiquete de viaje, acepta la totalidad de los términos y condiciones consignados en el presente documento.

### DEBERES Y DERECHOS GENERALES DE LA EMPRESA

1. **FLOTA RIONEGRO CUNDINAMARCA S.A.S.** se compromete a transportar al usuario y/o pasajero y su equipaje, en la fecha, hora, origen, destino y nivel de servicio indicado en el respectivo tiquete.
2. En caso de presentarse circunstancias imprevistas, provenientes de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes que alteren o puedan alterar las condiciones de viaje pactadas, se comunicará oportunamente al usuario y/o pasajero, en estos eventos podrán realizarse cambios de los horarios programados y/o vehículos asignados.
3. La empresa garantiza que los vehículos cumplen con todas las medidas de seguridad y calidad dispuestas en la ley y por las autoridades gubernamentales.
4. El conductor puede recoger o dejar pasajeros en los sitios permitidos (Art. 91 Ley 769 de 2002).
5. LA EMPRESA no es responsable de retardos originados por riesgos del transporte. (Art.992 C.CO)
6. La empresa tiene a disposición del usuario y/o pasajero los siguientes canales de comunicación: Oficina Principal: Diagonal 23 No 69 - 60. Oficina 701; Teléfono Administrativo: 601 2957918; e-mail: rionegrogomezvilla@hotmail.com

*Diagonal 23 No 69-60 oficina 701 Oficinas del Terminal de Transporte*

*Tel. 2957918 - 3138207027*

## DEBERES GENERALES DEL PASAJERO Y/O USUARIO

1. Es obligación del usuario y/o pasajero cancelar el precio del tiquete.
2. El usuario y/o pasajero deberá acatar las disposiciones previstas por las normas de transporte y tránsito, los reglamentos y/o políticas establecidas por la empresa.
3. El usuario y/o pasajero debe presentarse en la oficina o terminal del lugar de despacho treinta (30) minutos antes de la hora indicada en el tiquete. Si el usuario y/o pasajero no se presenta y no da aviso en el término anterior, la empresa podrá disponer libremente del puesto y reprogramar el viaje a solicitud del usuario y/o pasajero. No se hace devolución del dinero.
4. Si el usuario y/o pasajero decide no hacer uso del tiquete en el horario y fecha señalada, deberá avisar a la empresa con una antelación no menor a dos (2) horas de la hora programada para el inicio del viaje, en las taquillas de las oficinas o terminales del lugar. En este evento se procederá, a elección del usuario y/o pasajero, a su reubicación en un vehículo con las mismas características y/o la devolución del valor del tiquete.
5. Si el PASAJERO no se presenta en el sitio de abordaje en la fecha y media hora antes de la señalada en su tiquete, se entenderá que desiste de su viaje, y LA EMPRESA podrá disponer del cupo para ser reasignado a otro pasajero. En tal evento, el PASAJERO podrá solicitar reprogramación de su viaje pagando excedente de acuerdo a las tarifas vigentes a la fecha en que reprograme su viaje y de acuerdo con lo señalado en el artículo 1002 del C.CO
6. Está prohibido, a bordo del vehículo, el consumo de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas y el consumo de cigarrillo.
7. La empresa no transportará a personas en notorio estado de embriaguez o bajo notoria influencia de sustancias psicoactivas; en estos eventos la empresa podrá negar el servicio al usuario y/o pasajero y llegado el caso avisando a la autoridad policial.
8. El usuario y/o pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del trayecto, del operador, contra su propia seguridad y la de los demás viajeros.

9. No se admitirá el transporte de armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país (Art.131 Ley 769 de 2002) y todo material prohibido contemplado en la ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito, la violación por parte del PASAJERO o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.
10. Ante el grave comportamiento del PASAJERO, el conductor detendrá la marcha y avisará a la autoridad policial (Art. 92 Ley 769 de 2002), el PASAJERO que sea sorprendido fumando será obligado a abandonar el vehículo. (Art.132 Ley 769 de 2002)
1. Ciudadanos extranjeros que viajen por disposiciones del Gobierno Nacional – Migración Colombia (Decreto 1743 de 2015, Resolución 2357 de 2020), deben identificarse con Pasaporte legal, sellado y vigente o Permiso Especial de Permanencia (PEP) legal y vigente, según sea el caso.

## TRANSPORTE DE MASCOTAS

1. El usuario y/o pasajero puede viajar con su mascota, entendiendo por mascota aquellas que son consideradas como animales domésticos. Para tal efecto deberá avisar a la empresa antes de adquirir el servicio a fin de verificar las condiciones para el transporte.
2. Solo se permite el transporte de un animal doméstico por usuario y/o pasajero.
3. Las mascotas no podrán viajar en el pasillo del vehículo.
4. Las ayudas vivas como perros lazarillos u otros animales considerados como tales, podrán viajar al pie del pasajero sin ningún cargo adicional, siempre y cuando no ocupen el espacio de una silla adicional (la cual tendrá un costo equivalente al valor del tiquete). El usuario y/o pasajero deberá acreditar ante la empresa que sus animales están adiestrados en centros nacionales o internacionales para lo cual deberá exhibir el correspondiente certificado expedido por el centro de adiestramiento.
5. Los perros lazarillos deberán contar con su correspondiente arnés y chaleco de identificación y presentar ante la empresa el carné de vacunación actualizado; se

sugiere llevar pañal para el animal con fin de preservar la limpieza e higiene del vehículo.

6. Las ayudas vivas podrán no llevar bozal, sin embargo, el transportador podrá exigirlo de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.7.8.2. del Decreto 1079 del 2015, “Requisitos de los perros de asistencia”<sup>1</sup> según el cual el prestador del servicio podrá exigir que la ayuda viva y/o animal de asistencia lleve colocado un bozal y en concordancia con el Decreto 1660 de 2003, artículo 32, que el usuario y/o pasajero es responsable del correcto comportamiento del animal, así como de los eventuales daños que el animal pueda ocasionar a terceros.
7. El usuario y/o pasajero tendrá derecho de transportar su animal de soporte emocional siempre y cuando las características del vehículo lo permitan.
8. Podrán viajar en cabina a los pies de su dueño sin ningún tipo de cargo siempre y cuando el tamaño del animal lo permita y no se obstruya el tránsito o pueda verse afectada la seguridad y comodidad de los demás usuarios y/o pasajeros.
9. Para el transporte de la mascota de soporte emocional, el usuario y/o pasajero debe presentar previamente al abordaje, una certificación con la firma y el número de registro asignado por la autoridad competente del profesional de la salud que acredite sumariamente la necesidad del acompañamiento al usuario y/o pasajero de la mascota de soporte emocional y sus características.
10. El peso máximo por animal, incluyendo el guacal, no debe sobrepasar los diez (10) kg (mascota + guacal) y deberán cumplir como máximo con las siguientes dimensiones: ancho: 33 cm, largo: 43, alto: 25 cm. Lo anterior no es aplicable para animales de servicio.
11. No se podrá transportar más de una (1) mascota por pasajero.

---

<sup>1</sup> **Artículo 2.2.7.8.2. Condiciones generales de uso de perros de asistencia.** Los perros deberán contar con su correspondiente arnés, chaleco de identificación según la categoría del perro, de acuerdo con las prácticas internacionales de identificación canina para el acceso al medio de transporte y deberán permanecer durante el recorrido al pie del pasajero. El prestador del servicio podrá exigir que el perro de asistencia lleve colocado un bozal. En el modo aéreo se atenderá a las disposiciones nacionales vigentes sobre la materia o en su defecto a la práctica internacional, sobre transporte de este tipo de animales.

De acuerdo con las normas internacionales, el perro llevará colocado un chaleco verde cuando esté en proceso de adaptación y en este caso deberá estar acompañado, además de su usuario, del instructor profesional. Cuando el animal terminó su entrenamiento y está adaptado con su usuario, portará un chaleco rojo.

En todo caso el usuario de un perro de asistencia es responsable del correcto comportamiento de éste, así como de los eventuales daños que pueda ocasionar a terceros. De igual forma, debe portar vigente el carné del animal.

*Diagonal 23 No 69-60 oficina 701 Oficinas del Terminal de Transporte*

*Tel. 2957918 - 3138207027*

12. Mascotas de menos de ocho (8) semanas de edad no son aceptadas.
13. No se administrará oxígeno a la mascota en caso de emergencia
14. Menores sin acompañantes no podrán viajar con mascotas.
15. Los guacales o contenedores deben cumplir con los siguientes requisitos para ser aceptados:
  - a. Sólo está permitido un animal por contenedor o guacal, ésta debe permitir el libre movimiento del animal.
  - b. El guacal o contenedor deben tener una estructura flexible y estar elaborado en tela u otro material que no sea rígido.
  - c. Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de algún tipo de herramienta especial.
  - d. Deben tener orificios que permitan la ventilación
  - e. Deben tener un sistema de almacenamiento de los desperdicios que se produzcan durante el viaje. Se recomienda papel picado o una bandeja que se coloque en el piso del guacal.
  - f. El contenedor debe estar limpio, ventilado, a prueba de goteras y debe impedir que cualquier parte del animal quede fuera de éste.
  - g. La mascota debe permanecer dentro del contenedor durante todo el viaje.
16. Deberás informar en el momento de la compra del tiquete si llevará una mascota. Si no lo haces en ese momento y decides hacerlo después, LA EMPRESA podrá cobrar un valor adicional, tal como se indica en el numeral 4. antes indicado.
17. Así mismo, deberás presentar la documentación del animal (certificado de salud, vacunación y el registro de inspección del animal)

18. LA EMPRESA no será responsable: (i) de la alimentación, cuidado e higiene de los animales; (ii) de las lesiones y enfermedades que pueda sufrir por el transporte, ni por la muerte del animal, excepto que se haya causado por responsabilidad directa del transportador dentro del cumplimiento de la ejecución contractual del transporte como tal.
19. El servicio para las mascotas de compañía como perro lazarillos no tiene costo adicional ni restricción ( excepto que tenga la necesidad de ocupar el espacio de una silla adicional), como tampoco en el peso que este tenga; adicionalmente pueden viajar sin necesidad de guacal, expresando que la mascota estará con libre movimiento para la compañía de su dueño.

### **ARTÍCULOS PROHIBIDOS PARA EL TRANSPORTE**

Algunos elementos son considerados como peligrosos los cuales pueden atentar contra la seguridad del vehículo o de las personas que están a bordo de ella; por lo tanto es importante que los pasajeros no registren este tipo de artículos en su equipaje facturado o de mano. La empresa no transportará en ninguna parte del vehículo armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes, radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país y todo material contemplado en la ley 30 de 1986<sup>2</sup> y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito. Tampoco está permitido el transporte de restos óseos, cadáveres humanos o animales. La violación de esta prohibición por parte del usuario y/o pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

### **TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD**

1. Los niños mayores de dos (2) años, deberán ocupar un puesto que tendrá el costo normal de un tiquete.
2. Los niños hasta los catorce (14) años deberán viajar siempre en compañía de un adulto responsable.
3. Los adolescentes de más de catorce (14) años y hasta los diecisiete (17) años podrán viajar solos con la autorización de sus padres o representante legal para tal

---

<sup>2</sup> Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Estupefacientes y se dictan otras disposiciones

*Diagonal 23 No 69-60 oficina 701 Oficinas del Terminal de Transporte*

*Tel. 2957918 - 3138207027*

efecto se deberá diligenciar el formato de "Autorización Menores de Edad" establecido por la empresa firmado por sus padres o quien tenga su representación ante la ley y pueda acreditarlo. Dicho formato podrá solicitarse en las taquillas previo al viaje para lo cual se deberá adjuntar copias simples de los siguientes documentos: (i) de las cédulas o documentos de identificación de los padres y/o representante; (ii) de la tarjeta de identidad del menor; (iii) del registro civil de nacimiento del menor; (iv) copia de la providencia judicial y/o administrativa que acredite la representación legal del mayor de edad sobre el menor, en caso que quien otorga la autorización no sea el progenitor del adolescente.

4. Será responsabilidad de quien que firma el formato de autorización, la persona por él designada para recoger el menor de edad en el lugar de destino. Para ello se deberá indicar nombre completo, número de identificación y teléfono de contacto. En caso de no presentarse la persona autorizada el menor será puesto a disposición de las autoridades competentes. Las autorizaciones para el transporte de menores de edad sin acompañante serán válidas por un (1) solo viaje.
5. Por razones de seguridad, los menores de edad solo podrán viajar en el asiento posterior haciendo uso del cinturón de seguridad.
6. Los menores de edad no podrán transportar mascotas.
7. Se recomienda informar a la empresa antes de su compra, si viaja con menores de edad.

## EQUIPAJE DEL PASAJERO

1. Cada usuario y/o pasajero, tiene derecho a transportar sin costo dos piezas de equipaje, de la siguiente forma:
  - a. **Equipaje de mano:** Cuando compras un tiquete en LA EMPRESA, tienes derecho a llevar gratis los siguientes elementos:
    - Un artículo personal de máximo 6Kg y dimensiones de 40x35x25cm lineales (alto x largo x ancho), el cual debe ser ubicado debajo de la silla del frente del asiento asignado.
    - Una maleta de mano de máximo 10Kg y dimensiones 55x45x25cm lineales, incluyendo llantas y manijas (alto x largo x ancho)

*Diagonal 23 No 69-60 oficina 701 Oficinas del Terminal de Transporte*

*Tel. 2957918 - 3138207027*

incluyendo llantas y manijas. El mismo deberá ir ubicado en los compartimientos de la parte superior o palomera.

- Si viajas con un niño menor de 2 años, tendrás derecho a llevar un artículo adicional gratis que cumpla con las condiciones establecidas; máximo 6Kg y dimensiones 40x35x25cm lineales (alto x largo x ancho).
- Si alguno de los elementos mencionados anteriormente excede las dimensiones permitidas, cobraremos el valor correspondiente para poder llevar las piezas como equipaje de bodega siempre y cuando haya tiempo suficiente para realizar el pago.
- Cada pasajero tendrá derecho a llevar máximo un artículo personal y una maleta de mano que cumpla con las dimensiones permitidas. Se acoge a lo normado en el Artículo 1003 numeral 4 del código de comercio.<sup>3</sup>

**b. Equipaje de Bodega** Si compra el tiquete puedes llevar hasta dos piezas de máximo 10Kg en la bodega del vehículo.

- En la taquilla de venta se debe presentar el equipaje a fin de que se evidencie si cumple con las características.
- El PASAJERO deberá entregar el equipaje a documentar únicamente en la taquilla y/o ante el conductor del vehículo asignado, quienes le entregarán la ficha de equipaje, con el cual posteriormente podrá reclamar el equipaje

---

<sup>3</sup> El transportador responderá de todos los daños que sobrevengan al pasajero desde el momento en que se haga cargo de éste. Su responsabilidad comprenderá, además, los daños causados por los vehículos utilizados por él y los que ocurrán en los sitios de embarque y desembarque, estacionamiento o espera, o en instalaciones de cualquier índole que utilice el transportador para la ejecución del contrato.

Dicha responsabilidad sólo cesará cuando el viaje haya concluido; y también en cualquiera de los siguientes casos:

- 1) Cuando los daños ocurran por obra exclusiva de terceras personas;
- 2) Cuando los daños ocurran por fuerza mayor, pero ésta no podrá alegarse cuando haya mediado culpa imputable al transportador, que en alguna forma sea causa del daño;
- 3) Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del pasajero, o por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del mismo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables al transportador, y
- 4) Cuando ocurra la pérdida o avería de cosas que conforme a los reglamentos de la empresa puedan llevarse "a la mano" y no hayan sido confiadas a la custodia del transportador.

*Diagonal 23 No 69-60 oficina 701 Oficinas del Terminal de Transporte*

*Tel. 2957918 - 3138207027*

- El PASAJERO deberá verificar que al equipaje le realicen el aforo y le entreguen el tiquete con el número de identificación correspondiente.
  - El PASAJERO deberá conservar la ficha de equipaje para poder reclamarlo
  - Si el equipaje no cumple con las dimensiones establecidas, el PASAJERO deberá pagar la suma correspondiente al exceso de equipaje, equivalente al 30% del valor de un pasaje.
  - El peso máximo permitido por pieza de equipaje será de 20 kilos
  - Cualquier pieza de equipaje adicional diferente al equipaje permitido como equipaje a bordo (artículo personal y equipaje de mano), debe ser registrada como equipaje documentado.
  - Este servicio tiene un costo adicional, equivalente al 30% del valor del pasaje de la ruta es que es transportado por cada unidad en exceso.
  - Los niños menores de dos años no tendrán derecho a llevar equipaje facturado o documentado.
  - Se permite reservar hasta 3 piezas por pasajero.
  - El sistema bloqueará la posibilidad de reservar este servicio cuando la capacidad del vehículo ya se haya completado.
2. En caso de pérdida de la ficha el conductor del vehículo o cualquier colaborador de la empresa en el sitio de destino podrá solicitar al usuario y/o pasajero una descripción del contenido del equipaje y realizar una verificación visual para la entrega del mismo.
3. Los siguientes elementos deberán ser llevados como equipaje de mano: documentos personales, documentos de identificación, metales o piedras preciosas, obras de arte, cheques, títulos valores y demás documentos con valor, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, teléfonos inteligentes - Smartphones, documentos de historia clínica, cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, computadores portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas

digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos de trabajo, artículos perecederos, llaves de carro o casa, actas de sociedades, en general, artículos similares a los antes enunciados, o que el pasajero considere de gran valor. En caso de pérdida de alguno de los anteriores elementos que no haya sido confiados a la custodia del transportador se aplicará lo dispuesto en el artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

4. En caso de pérdida y/o extravío del equipaje imputable al transportador el usuario y/o pasajero podrá optar libremente por cualquiera de las siguientes alternativas de indemnización:
  - a. Si el equipaje de bodega no fue declarado a la empresa, ésta responderá de acuerdo a los establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio.<sup>4</sup>
  - b. Si el valor y el contenido del equipaje fue declarado y aceptado por la empresa, ésta responderá hasta lo consignado.
  - c. 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

---

<sup>4</sup> **Artículo 1031. Valor de la indemnización**

En caso de pérdida total de la cosa transportada, el monto de la indemnización a cargo del transportador igual al valor declarado por el remitente para la carga afectada.

Si la pérdida fuere parcial, el monto de la indemnización se determinará de acuerdo con la proporción que la mercancía perdida represente frente al total del despacho.

No obstante, y por estipulación expresada en la carta de porte conocimiento o póliza de embarque o remesa terrestre de carga, las partes podrán pactar un límite indemnizable, que en ningún caso podrá ser inferior al setenta y cinco por ciento (75%) del valor declarado.

En eventos de pérdida total y pérdida parcial por concepto de lucro cesante el transportador pagará adicionalmente un veinticinco por ciento (25%) del valor de la indemnización determinada conforme a los incisos anteriores. Si la pérdida o avería es ocasio nada por dolo o culpa grave del transportador éste estará obligado a la indemnización plena sin que valga estipulación en contrario o renuncia.

En el evento de que el remitente no suministre el valor de las mercancías a más tardar al momento de la entrega, o declare un mayor valor al indicado en el inciso tercero el artículo 1010, el transportador sólo estará obligado a pagar el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la cosa perdida en el lugar y fecha previstos para la entrega el destinatario. En el evento contemplado en este inciso no habrá lugar a reconocimiento de lucro cesante.

Las cláusulas contrarias a lo dispuesto en los incisos anteriores no producirán efectos.

Para el evento de retardo en la entrega, las partes podrán, de común acuerdo, fijar un límite de indemnización a cargo del transportador. A falta de estipulación en este sentido, la indemnización por dicho evento será la que se establezca judicialmente.

*Diagonal 23 No 69-60 oficina 701 Oficinas del Terminal de Transporte*

*Tel. 2957918 - 3138207027*

de mano tales como: equipos electrónicos y/o artículos de lujo o cualquier mercancía distinta a prendas de vestir y artículos básicos de uso personal

- d. En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario y/o pasajero podrá elevar un reclamo, PQRS, a través de los canales de comunicación establecidos por la empresa.
- e. Para la formalización del reclamo el usuario y/o pasajero deberá indicar el objeto de la petición, narración de los hechos, pruebas y documentos que tenga en su poder y que permitan agilizar el trámite del reclamo, así como nombre, dirección y correo electrónico del solicitante.
5. Todo equipaje que haya sido entregado a la custodia de la empresa y no sea reclamado a la finalización del viaje será tratado en los términos del código de comercio y/o disposición que regulen la materia.
6. Es responsabilidad del usuario y/o pasajero verificar el estado de su equipaje al iniciar y finalizar el viaje como cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación de las valijas. La empresa no será responsable por los daños que sufren las valijas y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.
7. La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al usuario y/o pasajero a una compensación inmediata; toda reclamación deberá estar debidamente probada y soportada. La empresa realizará las averiguaciones internas pertinentes y dará respuesta dentro del término legal estipulado para el derecho de petición.
8. LA EMPRESA no se hará responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de los cinco (5) días siguientes al arribo a su destino.
9. No se aceptan los siguientes equipajes de bodega:
  - Equipajes con un valor declarado mayor a 6 SMLMV
  - Equipajes embalados incorrectamente.
  - Equipajes con tamaño y características que no sean aprobadas por la EMPRESA.

*Diagonal 23 No 69-60 oficina 701 Oficinas del Terminal de Transporte*

*Tel. 2957918 - 3138207027*

- Equipajes que puedan deteriorar otros equipajes en bodega, incluyendo líquidos.
- Corrosivos y objetos punzantes sin la cubierta adecuada
- Mercancías peligrosas.
- Artículos frágiles o perecederos como: Carne fresca, Carne Congelada, Quesos, Medicinas, Frutas y vegetales, Dulces, Pasteles y cualquier otro elemento que pueda descomponerse.

10. El transporte de alimentos o plantas no podrá ser incluido dentro del equipaje de mano (artículo personal y equipaje de mano) y en el equipaje documentado que viaja por bodega, ya que pueden ser considerados como portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos al ingreso a otros países o en el traslado hacia otras regiones del mismo país.

Dentro de estos artículos se encuentran: Semillas, Flores, Frutas, Hierbas, Aromáticas, Verduras, Plaguicidas, Plantas con o sin tierra, Productos biológicos, Cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal,

Restos Humanos Incinerados: Restos humanos incinerados (cenizas) pueden transportarse sin restricción como equipaje de bodega. Deben estar almacenados apropiadamente en una urna embalada contra daños o derrame y que no cause incomodidad a los pasajeros. El pasajero que viaje con restos humanos debe presentar en el mostrador el certificado de defunción debidamente validado.

### TIQUETE ABIERTO

Es aquel que se adquiere para una ruta definida, sin fecha y hora para su utilización. El usuario y/o pasajero deberá avisar a la empresa sobre el momento en que hará uso de este, sujeto a la disponibilidad de sillas.

**CONDICIONES DE VALIDEZ Y, CAMBIO Y/O REPROGRAMACION** En todos los casos, el tiquete de transporte terrestre tendrá una validez de diez (10) días a partir de la fecha de compra del tiquete de viaje, vigencia durante la cual, el pasajero deberá hacer uso del mismo. El tiquete debe ser presentado por su titular, o en su defecto, por la persona que presente una autorización escrita de su titular, con copia de la cédula de éste y del autorizado. En circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito ocurrido en las

*Diagonal 23 No 69-60 oficina 701 Oficinas del Terminal de Transporte*

*Tel. 2957918 - 3138207027*

vías, cualquiera que fuere, que afecte la prestación del servicio por parte de la empresa, se le entregará al pasajero un tiquete abierto.

**VALIDEZ DE LOS CAMBIOS DE TIQUETE:** el cambio o reprogramación del viaje, por primera, segunda o más veces de un tiquete, no implica renovación de los términos de validez indicados, en consecuencia, todos los cambios que se realicen del mismo tiquete, debe efectuarse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de compra del mismo; si se solicita cambio de viaje para un servicio superior o para el mismo servicio y la tarifa es mayor, el pasajero deberá pagar el excedente a que haya lugar, en caso contrario la empresa no efectuará devoluciones de dinero.

**PREVENTA DE TIQUETES:** Se podrá realizar la preventa de tiquetes con máximo 10 días de anticipación del itinerario. En caso de no cumplimiento del itinerario el PASAJERO no tendrá derecho a reembolso del dinero ni a la expedición de un nuevo tiquete.

En caso de no cumplir con el horario acordado en la preventa, el PASAJERO deberá esperar al siguiente cupo disponible del mismo día para poder hacer efectivo el servicio. Si por algún motivo no puede viajar ese día, este tiquete quedará abierto para que el PASAJERO lo haga efectivo cuando lo necesite teniendo en cuenta los horarios establecidos por LA EMPRESA.

En caso de pérdida del tiquete de preventa se deberá presentar quien aparezca como titular en el tiquete con el documento de identidad que lo acredite como tal.

#### **TIQUETES ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE CANALES DE VENTA NO TRADICIONALES, O POR MEDIOS ELECTRÓNICOS UTILIZACIÓN REUBICACIÓN, CANCELACIÓN Y REEMBOLSO**

1. La empresa solo admitirá váucher expedidos por canales de venta autorizados que se establezcan en un futuro.
2. El usuario y/o pasajero que adquiera un viaje a través de medios no tradicionales, o por medios electrónicos deberá acudir a la taquilla de la terminal u oficina de abordaje, 30 minutos antes de la hora indicada para inicio del viaje y presentar al personal de taquilla, el váucher impreso.
3. El personal de abordaje exigirá el documento de identificación del pasajero para validar la titularidad del váucher presentado.

*Diagonal 23 No 69-60 oficina 701 Oficinas del Terminal de Transporte*

*Tel. 2957918 - 3138207027*

4. El usuario y/o pasajero que desee ser reubicado en un viaje posterior, deberá gestionarlo en las taquillas de la ciudad origen del trayecto
5. El compromiso contractual del transporte se formaliza con la expedición del tiquete de viaje, por parte de FLOTA RIONEGRO CUNDINAMARCA S.A.S.

### **DERECHO DE RETRACTO**

1. En el evento de ventas efectuadas por métodos no tradicionales, a distancia o por medios electrónicos el pasajero podrá hacer uso del derecho de retracto en los términos y condiciones consagrados en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)<sup>5</sup>
2. El pasajero deberá ponerse en contacto con el área de Servicio al Cliente o con el Canal de Compra para recibir la información pertinente sobre el trámite de la devolución del dinero.
3. En el evento de que el pasajero no ejercite el derecho de retracto dentro del término consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), es decir, dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de compra del tiquete de viaje por el medio no tradicional, a distancia o por medios electrónicos, no habrá lugar a reembolso. El usuario y/o pasajero podrá solicitar la reubicación del servicio.

---

<sup>5</sup> ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.



## INMODIFICABILIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO

La empresa FLOTA RIONEGRO CUNDINAMARCA S.A.S. no autoriza la modificación de los términos y condiciones del presente contrato, por lo tanto, ninguno de sus funcionarios está autorizado para modificar las condiciones del mismo.

### RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Al celebrar el presente contrato de transporte, el pasajero autoriza el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a la ley 1581 de 2012.

Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de adquirir, hacer uso del tiquete o ser transportado por la Empresa. No son válidas las indicaciones hechas por el pasajero y/o trabajador de la empresa y/o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar cualquiera de las condiciones o términos consignados en este documento.

### RECOMENDACIONES:

Denuncie ante la Empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje.

**Recomendaciones en caso de emergencia:** En caso de que el conductor no esté consciente: Reporte a los teléfonos de la compañía, línea 123 y/o policía de tránsito para apoyar en el sitio del evento. Así como, las aseguradoras o concesiones. Recuerde el vehículo está dotado de extintor, kit de herramientas, botiquín y demás elementos de seguridad

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

La empresa tiene habilitados los canales para la presentación de peticiones, quejas y sugerencias a la web: al correo electrónico a la Oficina Principal: Diagonal 23 No 69 - 60. Oficina 701; Servicio al cliente: email: [rionegrogomezvilla@hotmail.com](mailto:rionegrogomezvilla@hotmail.com) cel.: 3138207027.

*Diagonal 23 No 69-60 oficina 701 Oficinas del Terminal de Transporte*

*Tel. 2957918 - 3138207027*