

## Cooperativa Multiactiva de Transportadores Flota Los Puertos Ltda.

“Coopuertos”

NIT 890800301-4

### CONTRATO DE CONDICIONES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CARRETERA

En este contrato las expresiones: “Coopuertos”, significan la **COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRANSPORTADORES FLOTA LOS PUERTOS LTDA.**

“Coopuertos”: empresa de transporte terrestre de pasajeros y encomiendas, constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, domiciliada en la ciudad de La Dorada Caldas:

“Pasajero” o viajero, es la persona que se identifica debidamente, aporta su celular de contacto y es transportada en virtud de este contrato.

“Pasaje” o boleto es el documento emitido por o en nombre de **Coopuertos**, en el que refleja la identificación del pasajero, el sitio de origen y el sitio de destino, entendiéndose siempre que se trata de los terminales o centros de acopio de pasajeros, correspondientes a las ciudades que se indican como puntos de origen y destino.

**Cláusula Primera: Objeto:** **Coopuertos** se compromete a transportar al pasajero y su equipaje en un tiempo razonable, no fijando sin embargo un tiempo determinado ni para el comienzo ni para la duración del transporte.

**Cláusula Segunda: Obligaciones Del Pasajero:**

- a) A cumplir los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa.
- b) A presentarse en el sitio establecido para el viaje del vehículo, quince minutos (15) antes de la hora indicada en el boleto como “hora de salida”. Si el pasajero no se presenta en el sitio de abordaje con 15 minutos de antelación a la indicada en su boleto se entenderá que desiste de su viaje y la empresa podrá disponer del cupo para ser utilizado por otro pasajero.
- c) A no viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez, bajo influjo de sustancias estupefacientes, alucinógenas o en notorio estado de desaseo.
- d) El pasajero no podrá llevar consigo como en sus equipajes, armas, municiones, materias explosivas, inflamables, corrosivas, drogas, psicoactivas, radioactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, mercancía de contrabando, metales preciosos, títulos valores o cualquier otro objeto de prohibido comercio o restringida circulación en el país, ni objetos cuya tenencia implique la configuración de un delito. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a **Coopuertos**, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo.
- e) Al pasajero le queda prohibido transportar fauna silvestre, exótica, cualquier animal en vía de extinción y demás que se encuentran señalados en la Ley 611 de 2000, sin los debidos permisos dados por las autoridades correspondientes. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a la empresa, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo.
- f) 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 aún nuevo viaje con el mismo boleto.
- g) Todo pasajero mayor de tres (3) años, debe adquirir un boleto o pasaje y deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños de brazos.

**Cláusula Tercera: Viaje:** Cuando el pasajero adquiera su boleto y no pueda hacer uso de él por alguna eventualidad, este se dejará en estado abierto y deberá someterse al ajuste tarifario correspondiente al momento de realizar su viaje o cuando desee cambiar su itinerario,

**Parágrafo Uno:** En caso de haber transcurrido sesenta (60) días calendario de la expedición del boleto o boleto de viaje y el pasajero no hizo uso del mismo, ni informó su desistimiento de viajar, **Coopuertos** dará por extinguida la obligación y el pasajero perderá el 100% del valor pagado a título de indemnización.

**Parágrafo Dos:** En caso de desistir de viajar el pasajero debe dar aviso personalmente con mínimo seis (6) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje y tendrá derecho a la devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado, el cambio de horario por una única vez dentro de la misma modalidad, o dejar abierto el boleto en máximo una oportunidad, para ser usado dentro de la vigencia establecida en el presente contrato. Cuando el pasajero solicite cambios o la devolución del boleto con menos de seis (6) horas de anticipación y mínimo una (1) hora de anticipación

a la fecha y hora del viaje, tendrá derecho al reintegro del veinte por ciento (20%) del valor pagado; la solicitud de devolución con menos de una (1) hora o posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tiquete, 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 de 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 artículo 1002 del Código del Comercio.

**Parágrafo Tres:** 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.

**Parágrafo Cuarto:** El tiquete de viaje es personal e intransferible; es decir, no se permite ser transferido a terceros, ni compartido con personas diferentes al titular del mismo. El presente contrato se rige por la normatividad que regula la materia esto es la Ley 796 de 2002 y demás normas concordantes; así como las normas señaladas en el Código de Comercio (artículos 1000 al 1007) y por las cláusulas que posteriormente se mencionarán, aspecto que también se configura las cuales se entienden como aceptadas por el pasajero al recibir y hacer uso del pasaje, por el simple hecho de ser transportado por **Coopuertos** se declara conforme con los términos del presente contrato. La no aplicación o invalidez de algunas de las cláusulas no afecta la validez del resto del contrato. 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.

**Parágrafo Quinto:** Las devoluciones de dinero sólo se realizarán con justa causa 30 minutos antes de despachar el vehículo, caso en el cual se descontará el 20% del valor pagado por el tiquete.

**Parágrafo Sexto:** En las ventas anticipadas no se realizará devolución de dinero, no obstante, si el pasajero no puede viajar en la fecha y hora establecida por el mismo, deberá informar con anticipación el desistimiento de su viaje con el fin de ser reprogramado dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de vencimiento del tiquete, el cual se reasignará por una sola vez.

**Parágrafo Séptimo:** Una vez despachado el vehículo, el tiquete quedará abierto durante sesenta (60) días y solo podrá ser asignado por una vez, sujeto a políticas y restricciones de la empresa:

- Para hacer efectivo un tiquete abierto o revertido (comprado en una agencia para ser utilizado con origen, destino en otra agencia), el usuario deberá obligatoriamente presentar el original del documento de identificación
- Si el tiquete es reclamado por otra persona deberá presentar autorización escrita de su titular, copia de la cédula del titular y del autorizado
- El valor de la tarifa establecida en el tiquete solo es válido para la fecha y hora del viaje, si este es reprogramado y/o modificado por cambio de servicio por parte del usuario, las variaciones y cambios de tarifas serán asumidos por el cliente, entendiéndose con esto, que los usuarios deberán pagar el excedente, la empresa no

**Cláusula Cuarta: Derecho a Retractarse:** En cuanto se adquiera un servicio mediante métodos no tradicionales o a distancia, como páginas web o call center, el retracto es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le otorga el derecho al reembolso por el 80% del valor pagado. El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles siguientes al día de compra del tiquete; si entre la fecha de adquisición del tiquete y la fecha programada para el viaje median menos de cinco (5) días hábiles, el pasajero no podrá ejercer este derecho. El retracto no procede respecto de tiquetes adquiridos en taquilla.

**Parágrafo Primero:** Las devoluciones y/o modificaciones de tiquetes comprados a través de las plataformas digitales autorizadas por **Coopuertos** podrán ser realizadas por medio de correo electrónico toda vez que la solicitud se efectúe desde la misma dirección de correo electrónico, relacionado en la compra y se aporten los documentos requeridos del titular de la compra.

**Parágrafo Segundo:** En caso de solicitar modificación en el recorrido de un tiquete, la posible variación de precio deberá ser asumida por el cliente, entendiéndose con esto, cuando el valor de la nueva ruta sea mayor a la original el pasajero deberá cancelar el excedente correspondiente y en caso de que el precio de la nueva ruta sea menor a la original, la diferencia se retendrá como indemnización.

**Cláusula Quinta: Transporte de Mascotas:** El pasajero que desee transportar una mascota:

- Deberá informar al momento de comprar su tiquete, rigiéndose por las restricciones y políticas establecidas por la empresa **Coopuertos**.
- Dar aviso al transportador.
- Debe realizarse mínimo 4 horas antes del viaje.

- d) El transporte de la mascota estará sujeto a disponibilidad de cupo.
- e) Informarse y atender los requisitos establecidos por el transportador. (Por ejemplo: el pago de costos adicionales)
- f) Utilizar los instrumentos de seguridad, como bozales y guacales, o contenedores destinados a su movilización.
- g) Portar los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.
- h) Evaluar con responsabilidad las condiciones propias del animal, a efectos de determinar si el transporte podría representar un riesgo para su salud

**Parágrafo Uno:** Si el transportador evidencia razonablemente que no se cumplen las condiciones de seguridad, salubridad o comodidad necesarias para que el animal pueda ser transportado, deberá evaluar si asume o no el transporte del animal. El transportador verificará:

- a) Si el usuario cumple los requisitos de ley y los establecidos por la empresa.
- b) Si debido a las características del animal, del trayecto o del vehículo, este podría verse afectado.

**Parágrafo Dos:** Sin embargo, **Coopuertos** siempre estará dispuesta a prestar un transporte de calidad a personas acompañadas de ayudas vivas.

**Cláusula Sexta: Temporada Alta:** Se considerarán temporada alta a las siguientes:

- a) Inicio de año en enero.
- b) Desde el día jueves antes de iniciar la Semana Santa y hasta el lunes de Pascua.
- c) Temporada de receso escolar en mitad de año.
- d) Temporadas de festividades nacionales (Ferias y Fiestas)
- e) Puentes Festivos
- f) Receso escolar en el mes de octubre.
- g) Época Decembrina.

**Cláusula Séptima: Obligaciones de Coopuertos:**

- a) Transportar al pasajero y su Equipaje en un tiempo razonable sin establecer un tiempo determinado. Salvo restricciones consagradas en el presente contrato y las establecidas en la legislación colombiana.
- b) Devolver el 80% 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 seis (6) horas de anticipación de su viaje.

**Parágrafo:** En los demás casos será **Coopuertos**, quien determine el método de devolución de acuerdo a lo estipulado en el presente contrato.

**Cláusula Octava: Normas sobre el pasajero:**

- a) Los menores de catorce (14) años deben viajar en compañía de un adulto.
- b) Los jóvenes 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, portar el Registro Civil de Nacimiento del menor y el documento de identidad correspondiente.
- c) Las autoridades podrán pedir la identificación de un menor de edad que viaje en **Coopuertos**, por eso es necesario que esté plenamente identificado antes del viaje.
- d) 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.
- e) Los pasajeros que viajen con niños menores de diez (10) años no podrán viajar en los primeros puestos del vehículo.
- f) Los pasajeros que tengan alguna clase discapacidad, deben anunciarla al comprar el tiquete para acondicionar lo mejor posible su viaje.
- g) Los pasajeros que tengan impedimentos para su locomoción deben manifestarla al comprar el tiquete para realizar los ajustes necesarios para que tengan un transporte con calidad.

**Cláusula Novena: Normas Sobre El Equipaje:**

**Equipaje:** Se entiende por equipaje los artículos de propiedad de pasajero, que se llevan en el vehículo en el cual se hará el viaje. Hay dos tipos de equipaje:

1. **Equipaje de Mano:** Es la(s) valija(s) que el pasajero conserva consigo bajo su custodia y cuidado durante el viaje.
  - a) El equipaje de mano, será de exclusiva responsabilidad del pasajero pues **Coopuertos**, el propietario del vehículo o el conductor no responderán por objetos que sean olvidados dentro del vehículo del viaje

b) Para todos los efectos deberán ser transportados como equipaje de mano los siguientes elementos: dinero, títulos valores, celulares, computadores, filmadoras, cámaras fotográficas, Tablet, audífonos, iPad, reproductores de multimedia, juegos electrónicos y demás equipos electrónicos o cualquier objeto valioso o distinto a prendas de vestir y artículos de aseo personal.

c) El pasajero podrá transportar hasta veinticinco (25) kilos de equipaje, el exceso lo pagará por kilos o volumen, de acuerdo con las tarifas y reglamentos establecidos por **Coopciertos**.

d) Si el pasajero estima que su equipaje es de alto valor, antes de viajar deberá declararlo y remesarlo.

e) La empresa asegurará el equipaje y cobrará el exceso previa comprobación, así como el valor del seguro.

**2. Equipaje de Bodega:** Es aquel maletín, maleta u similares, que ha sido puesto bajo custodia del conductor del vehículo para su transporte, para ello el pasajero deberá entregarlo sólo al conductor, quien debe hacer entrega de la ficha de equipaje que acredita el recibido del mismo. En el evento de pérdida de equipaje, si este fue declarado se indemnizará conforme lo regulado por el código de comercio; en caso de no haberse declarado, el usuario deberá acreditar lo que transportaba, su valor y contenido.

a) Las partes determinan bajo los parámetros del artículo 1616 del Código Civil, un límite máximo de responsabilidad del transportador hasta la suma equivalente de (1/3) una tercera parte de un salario mínimo mensual legal vigente, previa entrega de soportes o facturas de pago, de lo denunciado

b) Cuando un equipaje se extravié estando bajo la custodia de la empresa, ésta reconocerá a su propietario una indemnización en cuantía máxima equivalente a una tercera parte (1/3) de (1) salario mínimo mensual legal vigente, previa entrega de soportes o facturas de pago, de lo denunciado

c) **Coopciertos**, no responderá por equipajes de bodega que lleven dinero, títulos valores, joyas, artículos de lujo, documentos confidenciales, escrituras, documentos que contengan o representen propiedad intelectual o cualquier otra mercancía distinta de prendas de vestir y artículos de aseo personal

d) **Coopciertos** solamente responderá por los equipajes de bodega; cuando estos hayan sido entregados al conductor del vehículo que efectúa el viaje o a quien el delegue para cumplir esta función y éste a su vez le entregue al pasajero la ficha de equipaje numerada cuyo número debe ser igual al de la ficha adherida al equipaje. Sin la presentación de la ficha de equipaje no se le entregará el equipaje hasta cuando el pasajero compruebe que dicho equipaje le pertenece y diligencie los formatos establecidos para la entrega del mismo.

e) El equipaje registrado y transportado de conformidad con el presente contrato, se entregará en el lugar de destino contra la presentación y entrega de la correspondiente ficha de equipaje.


f) Pasadas veinticuatro (24) horas del arribo del equipaje de bodega al lugar de destino sin que haya sido declarado daño o avería alguna, **Coopciertos** no será responsable por pérdida o avería.

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

**Cláusula Décima: Responsabilidad Y Exoneración Del Transportador:** La responsabilidad **Coopciertos**, el propietario del vehículo, el (los) conductor(es) y demás funcionarios de **Coopciertos**, se analizará de acuerdo a lo normado por el artículo 1003 del Código de Comercio y demás normas aplicables

**Cláusula Undécima: Derechos Legales Del Pasajero.** El pasajero tendrá derecho a acudir a las normas que regulan el transporte de personas, de mascotas y de encomiendas, según la normatividad colombiana. Igualmente, podrá comunicarse a través del correo electrónico [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co) y/o a la línea #767 opción 3, de la Superintendencia de Puertos y Transporte. Así mismo, informar a **Coopciertos** sobre irregularidades en el inicio, durante y después del viaje al correo electrónico [coopciertosrodamiento@gmail.com](mailto:coopciertosrodamiento@gmail.com) y/o al celular 3107950595, identificando los datos pertinentes del vehículo y del tiquete adquirido, o de los hechos a revelar.

Dado en La Dorada Caldas a los 26 días del mes de abril de 2022.

**COOPCIERTOS**  
Nit. 890.800.301-4  
**GERENTE**  
  
**LUIS FERNANDO GALVEZ LÓPEZ**  
Gerente