

CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJERO Y EQUIPAJE COONORTE LTDA

El transporte de pasajero y equipaje, se regirá por las siguientes cláusulas:

1. El pasajero será transportado con su equipaje en la fecha, hora, origen y destino indicado en el documento denominado “*Tiquete*”.
2. El pasajero se obliga a cumplir con:
 - No llevar objetos que puedan atentar contra la integridad física de los usuarios, tal como lo dispone el Art. 87 de la Ley 769 de 2002.
 - Cumplir con las políticas para el transporte de menores de edad. Anexo 1 – Autorización para el transporte de menores de edad COONORTE LTDA.
 - Cumplir con las políticas para el transporte de mascotas. Anexo 2 – Autorización para el transporte de mascotas COONORTE LTDA.
3. COONORTE LTDA., bajo ninguna circunstancia, transportará pasajeros en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas alucinógenas.
4. El pasajero deberá presentarse en el sitio de inicio del viaje, treinta (30) minutos antes de la hora de salida indicada con el documento denominado “*Tiquete*”, y deberá estar quince (15) minutos antes en la plataforma de abordaje de vehículos.
5. El pasajero tiene derecho a transportar consigo su equipaje, conforme a las políticas establecidas por COONORTE LTDA y las cuales, se detallan más adelante.
6. Si el contratante desiste de viajar, deberá presentarse en la taquilla como mínimo una (1) hora antes de antelación a la fecha estipulada de viaje, con el tiquete original y tendrá derecho al cambio del pasaje para el día y la hora que el usuario requiera dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha inicialmente acordada, conforme a la disponibilidad. (Art. 16, Decreto 01/90, Acta N°. 895 19-12-2003 Consejo de Administración).
7. Si el contratante pierde el viaje por motivos ajenos a COONORTE LTDA, solo le será reconocido el 50% del valor del tiquete para trasbordo.
8. En los casos en que el Contratante requiera la devolución del dinero deberá diligenciar el formato de PQRS (Anexo 3) y obtendrá una respuesta quince (15) días hábiles posterior a la entrega de dicho formato.
9. En los casos que cualquier Cliente tenga inconformismos ante la prestación del servicio, deberá diligenciar el formato de PQRS que le será suministrado en cualquiera de las taquillas de COONORTE LTDA o que hace parte de este contrato como Anexo 3, donde obtendrá respuesta en quince (15) días hábiles posteriores a la radicación de la petición.

10. Todo niño mayor de dos (2) años, debe pagar tiquete y ocupar silla, según lo estipulado en el Decreto 1079 de 2015.
11. Todo menor de edad entre catorce (14) y dieciocho (18) años de edad, podrá viajar solo con la aprobación del representante legal o tutor, diligenciando el formato de Autorización (Anexo 1), establecido por COONORTE LTDA.
12. Para el transporte de pasajeros recomendados (Menores de edad, Personas con Movilidad Reducida, Personas de la Tercera Edad), se deberá diligenciar el formato establecido por COONORTE LTDA.
13. COONORTE LTDA, ha establecido la siguiente política para el transporte de equipaje:
 - Todo pasajero tiene derecho a transportar consigo una maleta hasta por veintitrés (23) kilogramos por bodega y un elemento personal, según las dimensiones establecidas en el ANEXO 4, caso contrario, COONORTE LTDA, proporcionará el servicio de aforado en el área de Encomiendas con su respectivo cobro, de no ser así, se reserva el derecho de prestar el servicio.
 - Precios: El equipaje que no cumpla con las especificaciones del ANEXO 4, será cobrado por kilogramo, cuyo valor es de UN (1) Salario Mínimo Legal Diario Vigente por kilogramo adicional. El equipaje sobredimensionado tendrá un valor de TRES (3) Salarios Mínimos Legales Diarios Vigentes y estarán condicionados a la disponibilidad de la bodega.
 - COONORTE LTDA., solamente responderá por el equipaje enviado por bodega, cuando este haya sido entregado al Operador del Vehículo y este, entregue al pasajero el tiquete con el correspondiente ficho numerado, número que deberá ser igual a la copia que se adhiere al equipaje. Sin la presentación de este ficho numerado no se entregará el equipaje. En caso de pérdida del ficho, el pasajero deberá diligenciar el formato de PQR – Anexo 3, debiendo acreditar la propiedad del equipaje, según las normas probatorias vigentes.
 - Por ningún motivo COONORTE LTDA o el Operador del Vehículo responderá por equipaje personal u objetos de mano que los pasajeros lleven dentro del vehículo, por cuanto su cuidado y custodia está a cargo del pasajero. Art. 1003, Numeral 4 del Código de Comercio.
 - El pasajero no podrá llevar consigo, ni en su equipaje, alimentos corruptibles ni que requieran almacenamiento en frío ni los prohibidos por las Autoridades, material inflamable, explosivos, armas, municiones, drogas ilegales, corrosivas, presurizadas o peligrosas, ni objetos o artículos de prohibida circulación o comercialización en el país. La violación de lo anterior, lo hará responsable de todos los perjuicios que sobrevengan a COONORTE LTDA y a los demás pasajeros.
 - En caso de pérdida del equipaje enviado por bodega, no atribuible a fuerza mayor o caso fortuito, COONORTE LTDA., responderá hasta por

- el valor equivalente a un 50% de un salario mínimo mensual legal vigente. Si el valor de lo transportado es superior a esta cantidad, el equipaje deberá ser aforado y amparado con el pago del respectivo flete en la oficina de Encomiendas.
- El equipaje que lleve joyas, artículos de lujo, computadoras o cualquier otra mercancía de alto valor, deberá ser aforado en el área de Encomiendas con su respectivo cobro, so pena de derivarse las sanciones a cargo del pasajero conforme lo establece el artículo 1010 del Código de Comercio.
 - Si el equipaje no es reclamado, este será custodiado en las bodegas de COONORTE LTDA., acarreándole al pasajero el respectivo cobro por bodega con valor de UN Salario Mínimo Legal Diario Vigente por día.
14. Las ventas de servicios realizadas a través de la página web y comercio electrónico establecido por COONORTE LTDA., se regirá por las Leyes 527 de 1999 y 1480 de 2011 y sus normas complementarias.
15. El usuario podrá hacer uso del Derecho de Retracto, conforme al siguiente procedimiento:
- Aplica para ventas que utilicen métodos no tradicionales, a distancia o utilizando medios electrónicos.
 - Para hacer uso del retracto, el cliente deberá diligenciar el formato de PQRS (Anexo 3), el cual deberá radicarlo en las oficinas o taquillas de COONORTE.
 - Para el ejercicio del derecho de retracto, se cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles después de la compra o hasta antes de la ejecución del contrato.
 - COONORTE se compromete con sus Clientes a suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que se ofrecen a través de sus canales electrónicos, tal como lo dispone el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.
 - El Cliente que haga uso del Derecho de Retracto, disuelve el contrato de adhesión suscrito con COONORTE y por ende, obtiene el derecho de solicitar la devolución del dinero pagado en la compra.
 - COONORTE cuenta con Treinta (30) días calendario desde el momento en que se ejerció el derecho de retracto para hacer devolución del dinero.
16. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el suministro de datos personales tiene como finalidad el perfeccionamiento del contrato de transporte, datos que serán utilizados para lograr la finalidad de la ejecución, control, seguimiento, monitoreo, vigilancia y, en general, garantizar la seguridad de la operación. El usuario autoriza el tratamiento de sus datos personales y la captura de video para los fines descritos en el contrato de transporte de pasajeros de COONORTE LTDA. Nuestra política de protección de datos personales puede ser consultada en www.coonorte.com.co

Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de recibir, hacer uso del tiquete o ser transportado por COONORTE LTDA.

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.

AL MOMENTO DE VIAJAR, PRESENTE EL TIQUETE ORIGINAL CUANDO LE SEA SOLICITADO. EL TIQUETE ES VÁLIDO PARA LA FECHA, HORA Y DESTINO INDICADO.

Cualquier inquietud puede comunicarse a nuestro PBX: (604) 480 15 80.

COONORTE LTDA LE DESEA UN FELIZ VIAJE



BERNABE MORATO MOYA
Representante Legal y Gerente General
COONORTE LTDA

ANEXO 1 – AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD COONORTE LTDA

AUTORIZACIÓN DE VIAJE PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

No acompañados o que se desplacen en compañía de un adulto que no sea su padre, madre o tutor legal.

DATOS DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

Nombre completo _____

Tipo de documento

Registro civil de nacimiento Otro:

Tarjeta de identidad Número de identificación o serial _____

¿El menor de edad se encuentra en situación de discapacidad?

Sí No

Tipo de discapacidad

Física Visual

Cognitiva – intelectual Auditiva

Mental – psicosocial Múltiple

¿Pertenece a alguna comunidad étnica?

Sí No

Tipo de población étnica pertenece

Indígena Gitano

Palenquero Otra _____

Raizal

DATOS DE QUIEN OTORGA EL PERMISO

Nombre completo _____

Tipo de documento

Cédula de ciudadanía Pasaporte

Cédula de extranjería Otro _____

Permiso de permanencia Número de identificación _____

Calidad en que actúa (tipo de parentesco o tutoría legal)

Padre Número telefónico _____

Madre Correo electrónico _____

Tutor legal Dirección física _____

Sexo

Hombre Género

Mujer Masculino

Intersexual Femenino

Otro _____ Hombre transgénero

Mujer transgénero Persona no binaria

Prefiero no decir

Otro _____

DATOS DE LA PERSONA AUTORIZADA PARA VIAJAR CON EL MENOR DE EDAD

Campo exclusivo para autorizaciones de viaje de niños, niñas o adolescentes acompañados por un adulto diferente al padre, madre o tutor legal.

Nombre completo _____

Tipo de documento

Cédula de ciudadanía Pasaporte

Cédula de extranjería Otro _____

Permiso de permanencia Número de identificación _____

DATOS DEL VIAJE

Fecha del viaje _____ Origen _____ Destino _____

DATOS DE LA PERSONA AUTORIZADA PARA RECOGER AL MENOR DE EDAD

Nombre completo _____

Tipo de documento

Cédula de ciudadanía Pasaporte

Cédula de extranjería Otro _____

Permiso de permanencia Número de identificación _____

Número telefónico _____ Correo electrónico _____

Dirección física _____

MANIFESTACIÓN EXPRESA DE AUTORIZACIÓN DEL VIAJE DE LA NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE

Firma de quien autoriza

Anexos:

1. Copia del documento que pruebe el parentesco. 2. Copia del documento de identidad del mayor de edad al que se autoriza.

- Registro civil de nacimiento
- Sentencia Judicial

CONSTANCIA DE ENTREGA DEL MENOR DE EDAD A LA PERSONA AUTORIZADA

Una vez verificada la identidad de la persona autorizada para recibir el menor de edad en el lugar de destino, se le hace entrega formal, quién deja constancia de la recepción del niño, niña o adolescente con su firma.

Firma de quien recibe

ANEXO 2 – AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS COONORTE LTDA.



AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS COONORTE LTDA

En cumplimiento de las Leyes 1774 de 2016, 10801 de 2016 y demás normas concordantes, y teniendo de presente que, los animales son seres sintientes y reciben protección especial contra el sufrimiento y el dolor, Yo _____, identificado (a) con la cédula de ciudadanía N° _____, en calidad de propietario o tenedor, manifiesto a COONORTE LTDA, mi voluntad de transportar mi mascota, el día _____, en el vehículo de placa _____, que cubre la ruta _____.

COONORTE LTDA, me ha dado a conocer las siguientes obligaciones:

1. Únicamente se permite el transporte de animales domésticos o aquellos autorizados por la Ley.
2. El transporte de mascota se hará en el vehículo seleccionado por el usuario y dispuesto por COONORTE LTDA., para el origen y destino del viaje.
3. La mascota deberá transportarse en guacal, el cual, deberá ser proporcional con su peso y medida. Además, deberá contar con ventilación adecuada para garantizar su seguridad y comodidad.
4. Presentar en la taquilla de COONORTE LTDA, el carnet de vacunas de la mascota.
5. Sólo se transporta un animal por pasajero.
6. La mascota deberá viajar sin cadena, collar o cualquier elemento que perjudique su seguridad e integridad.
7. Si la mascota es de tamaño pequeño, podrá llevarse debajo de la silla del pasajero, dentro de su respectivo guacal (Tamaño máximo permitido de guacal 45x31x24 centímetros), para no causar malestar a los demás pasajeros. De no cumplirse con estos requisitos, la mascota deberá transportarse en la bodega del vehículo so pena de no prestarse el servicio. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 87 del Código Nacional de Tránsito.
8. Si la mascota es de tamaño mediano o grande, deberá transportarse en la bodega del vehículo, siendo obligación del propietario o tenedor del animal, verificar las condiciones de la bodega y de aceptar el medio de transporte ofrecido, firmará el presente documento como muestra de aceptación.
9. La responsabilidad de suministrar alimentación y cuidado a la mascota durante la prestación del servicio de transporte, es única y exclusiva del propietario o tenedor, para lo cual, podrá solicitarle al conductor del vehículo, realizar paradas momentáneas a fin de brindarle a la mascota comodidad y seguridad.
10. La mascota debe estar en óptimas condiciones de salubridad, aseo y seguridad.
11. El propietario o tenedor, se harán cargo de los daños y perjuicios ocasionados por el animal.
12. El propietario o tenedor aceptan haber recibido de COONORTE LTDA., las instrucciones e información sobre los riesgos del transporte de mascotas.



Transversal 78 N° 65-376 • PBX: (4) 480 15 80
coonorte@une.net.co • www.coonorte.com.co

13. COONORTE LTDA aceptará prestar el servicio de transporte de mascota, siempre y cuando exista el espacio suficiente dentro del vehículo para llevarla. Sin embargo, si consideramos que las condiciones de seguridad y salubridad, afectan la comodidad de los pasajeros, COONORTE LTDA., se reserva el derecho de permitir el transporte de la mascota.
14. COONORTE LTDA podrá abstenerse de prestar el servicio, si el propietario o tenedor de la mascota, no da cumplimiento a las obligaciones contenidas en las políticas de la empresa.
15. COONORTE LTDA como responsable del tratamiento de datos personales y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y demás normas vigentes, me informó que los datos personales que se recojan y conserven en sus bases de datos con motivo de esta autorización, serán utilizados para los fines aquí dispuestos, indicación de la cual estoy de acuerdo.

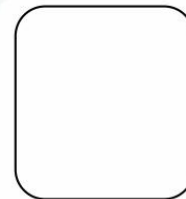
Por su parte, COONORTE LTDA, se obliga a prestar el servicio de transporte de mascota en forma diligente y en buenas condiciones de seguridad y comodidad, siempre en procura de preservar la salud e integridad física del animal.

OBSERVACIONES:

Una vez leídas las indicaciones, el propietario o tenedor de la mascota, de forma libre y luego de verificar las condiciones para el transporte de la mascota, firma el presente documento como aceptación del mismo.

Atentamente,

Nombre:
Cédula de ciudadanía N°:
Dirección de domicilio:
Correo electrónico:
N° telefónico:



Huella

ANEXO 3 - FORMATO DE PQRS

	REPORTE DE <u>PETICIONES</u>, QUEJAS Y RECLAMOS	COONORTE-18
		VERSION: 0.1
		VIGENCIA: 01-10-2015
		Página 1 de 1

		NUMERO DE RADICADO 0000	
Fecha		Ruta en la que viajaba	
Nombre y Apellidos			
Teléfono:			
Email:			
Número del Vehículo:		Fecha del suceso	

TIPO DE TRAMITE	PETICIÓN <input type="radio"/>	QUEJA <input checked="" type="radio"/>	RECLAMO <input type="radio"/>
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS			

ATENDIDA POR:				CARGO			
PROCESO AL QUE SE REMITE							
GERENCIA <input type="radio"/>	GESTIÓN HUMANA <input checked="" type="radio"/>	SISTEMAS <input type="radio"/>	CONTROL INTERNO <input type="radio"/>	JURIDICA <input type="radio"/>	OPERACIONES <input type="radio"/>	SERVICIO AL CLIENTE <input type="radio"/>	
INVESTIGACIÓN							
ABIERTA <input type="radio"/>	CERRADA <input type="radio"/>	Responsable del reporte					

Para nuestra empresa su comentario y sugerencias, son de gran valor, gracias a estas podemos implementar acciones correctivas que garanticen una mejor prestación del servicio. Conserve este desprendible para conocer el estado de su petición, queja o reclamo.	
FECHA DE RADICADO	NUMERO DE RADICADO
DD-MM-AAAA	00000

ANEXO 4 – DIMENSIONES EQUIPAJE

Equipaje de bodega



El peso y las dimensiones máximas del equipaje de bodega por pasajero son 23 Kg y 158 cm lineales (alto + largo + ancho).

Máx
23 Kg

$$A + B + C = 158 \text{ cm}$$

Equipaje de artículo personal



El artículo personal puede ser una cartera, morral, pañalera, un bolso para llevar un portátil o un paquete. Sus medidas máximas son: 45x35x25 cm (alto, largo y ancho).