POLÍTICA PARA EL MANEJO DE EQUIPAJE

COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE VALDERRAMA “COOTRANSVAL”

SOCHA - BOYACÁ

1. CONSIDERACIONES

Las condiciones generales para el manejo de equipaje son las contempladas en el libro 4,título IV, capitulo III, del código de comercio colombiano. Adicionalmente se tendrán en cuenta las siguientes políticas establecidas por COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE VALDERRAMA “COOTRANSVAL”, en adelante, la Empresa.

El equipaje debe ser transportado dentro del mismo bus en el que viaja su propietario.

Todo equipaje debe ser entregado por el pasajero a la Empresa, oportunamente en la zona de despacho de la Empresa en el terminal de transporte y/o agencia.

2. CONDICIONES DE ACEPTACION DE EQUIPAJE

Las condiciones que establece la Empresa para la aceptación del equipaje son las siguientes:

1) El equipaje debe ser recibido por el conductor del vehículo o un auxiliar autorizadosolamente en las zonas de despacho de la Empresa.
2) Todo pasajero debe recibir un desprendible de la ficha de equipaje, pre numerado,por cada maleta, el cual será entregado por el conductor o un auxiliar autorizado.
3) Todo equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte de la Empresa como de lasautoridades competentes.

La Empresa deberá entregarle al pasajero como constancia, los desprendibles de la fichade equipaje que permitan determinar el número de piezas que porta y se le indicará el procedimiento en caso de pérdida del equipaje. La entrega del equipaje al finalizar el servicio se hará contra la presentación del desprendible de la ficha de equipaje.
La falta de tal presentación da derecho a la Empresa a verificar la identidad del

reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique.

La Empresa tiene la obligación de recibir el equipaje, conducirlo y entregarlo al pasajero en el estado en que lo recibió (se presume en buen estado, salvo constancia de lo contrario).

3. OBJETOS Y ELEMENTOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE.

De forma general, no podrán llevarse los siguientes elementos durante el viaje:

1. Armas, explosivos, elementos tóxicos, radiactivos, combustibles no autorizados, ytoda clase de sustancias catalogadas como peligrosas.

2. Portar aquellas sustancias contempladas como prohibidas en el Estatuto Nacional de Estupefacientes (Ley 30 de 1986).

3. Objetos cuyo comercio se encuentre prohibido en el país.

4. Cadáveres, juegos artificiales, veneno.

5. Objetos destinados a actividades ilícitas de acuerdo con la legislación colombiana.

6. Elementos que pongan en peligro la seguridad e integridad de los usuarios, elconductor o el vehículo.

En adición a los elementos previamente referidos, está prohibido llevar los siguientesobjetos en el equipaje de bodega, por lo que deberán llevarse en el equipaje de mano:

1. Documentos de identificación
2. Dinero
3. Joyas
4. Documentos confidenciales o de trabajo.
5. Títulos de valor.
6. Equipos y dispositivos electrónicos.
7. Prendas de uso privado del Estado.
8. Obras de arte.
9. Piedras preciosas.
10. Llaves.
11. Alimentos perecederos.
12. Cualquier clase de artículos frágiles o de fácil descomposición.

4. EQUIPAJE PERMITIDO DIMENSIÓN Y PESO MÁXIMO SEGÚN TIPO DE VEHIUCLO

- Vehículos con capacidad transportadora GRUPO A (4-9 Pasajeros):

- Equipaje de mano (1 pieza) con un peso máximo de 10 kilos con medidas de (40 x 35 x 25) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 100 cm.
- Equipaje de Bodega (1 pieza) con un peso máximo de 20 kilos de medidas (60 x 35 x 25 cm) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 120 cm.

- Vehículos con capacidad transportadora GRUPO B y C (10-19 pasajeros)

- Equipaje de mano: (1 pieza) con un peso máximo de 10 kilos con medidas de (40 x 35 x 25) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 100 cm y que quepa en los compartimientos establecidos para tal fin (maletero ubicado en

la parte superior de la silla) y/o debajo de los asientos (para los casos de los vehículos que cuenten con el espacio).

- Equipaje de Bodega: (1 pieza) con un peso máximo de 25 kilos de medidas (90 x 50 x 20 cm) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 160 cm.

En caso de que el equipaje exceda la dimensión y peso máximos que puedan ser transportados, el usuario deberá usar el servicio de encomienda para enviar las valijas o elementos hasta el lugar de destino.

✓ **REGLAS DE EQUIPAJE DE MANO:**

El transportador no será responsable de la pérdida y/o avería del equipaje de mano que no le haya sido expresamente confiado, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

Es carga contractual para el pasajero y/o usuario, abstenerse de transportar en el equipaje de bodega, elementos que deben transportarse como equipaje de mano y que no le hayan sido confiados expresamente al transportador.

El usuario y/o pasajero es el único responsable de la custodia y cuidado de su equipaje de mano.

✓ **RECEPCION Y ENTREGA DEL EQUIPAJE:**

El usuario y/o pasajero debe entregar el equipaje al momento del abordaje al operador del vehículo. Al usuario y/o pasajero se le entregará una ficha, que servirá como identificación de su equipaje para su entrega en el lugar de destino. En caso de pérdida de la ficha el operador 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.

✓ **ELEMENTOS QUE DEBEN SER TRANSPORTADOS COMO EQUIPAJE DE MANO:**

Los siguientes elementos deberán, y es carga contractual del usuario y/o pasajero, ser llevados como equipaje de mano: Documentos personales, documentos de identificación, documentos de historia clínica, actas de sociedades y demás documentos con valor, metales o piedras preciosas, obras de arte, cheques, títulos valores, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, cámaras fotográficas, reproductores de música

o audífonos, computadores, juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos de trabajo, artículos perecederos, llaves, 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 hayan sido confiados expresamente a la custodia del transportador se aplicará lo dispuesto en el artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

5. RECHAZO DEL EQUIPAJE.

El equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede ser rechazadoo recibido con restricción por parte de la Empresa:

(a) Equipaje embalado incorrectamente.

(b) Equipaje que exceda las dimensiones y peso máximos establecidos por la Empresa.

(c) Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje del bus.

(d) Equipaje que contenga mercancías peligrosas y/o prohibidas de acuerdo con lo establecido por las leyes colombianas y el presente documento.

6. EXTENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.

La Empresa no responderá por la pérdida y/o daño del equipaje de mano, ni de aquellos elementos cuyo transporte se encuentre prohibido según el capítulo 3, así como tampoco se hará responsable por los daños que ocurran por obra exclusiva de terceros, fuerza mayor o culpa exclusiva del pasajero, de conformidad con los términos señalados en el presente documento y el artículo 1003 del Código de Comercio.

La Empresa tampoco se hará responsable de rasguños, abollonaduras, marcas y demás averías ocasionadas por el normal uso y desgaste del equipaje y sus

elementos.

7. EQUIPAJE RECLAMADO

La Empresa no se hará responsable por daños o pérdidas del equipaje que no haya sido reclamado por el pasajero dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la prestación del servicio.

Este equipaje será mantenido en custodia durante un período de tres (3) meses contados a partir de la finalización del recorrido en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la Empresa. Si después de dicho tiempo no ha sido reclamado, se entenderá como abandonado, en cuyo caso la Empresa podrá disponer de dicho equipaje y sin asumir ninguna responsabilidad con relación a este y su contenido.

8. PÉRDIDA DE EQUIPAJE Y OTROS.

La Empresa realizará su mejor esfuerzo para evitar la pérdida o deterioro del equipaje si este ha cumplido con las normas aquí previstas.

En caso de pérdida o averío, la Empresa deberá atender la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del equipaje recibido, pero esta reclamación debe ser presentada dentro de los siguientes términos:

- La reclamación debe comunicarse por escrito en cualquiera de los medios de contacto dispuestos para tal fin, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha prevista de entrega del equipaje, en el que indicará la fecha, ruta, hora de viaje.
- Adicionalmente, deberá detallar los elementos extraviados o dañados que cumplan con las condiciones señaladas en el presente protocolo, así como su valor estimado
- El pasajero deberá anexar la ficha recibida al momento de entregar su equipaje al transportador.

9. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

Una vez recibida la reclamación en caso de pérdida, avería y/o hurto, se iniciará el trámite correspondiente de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se deben enviar a los correos de la empresa que aparecen a continuación para su respectiva radiación.

Una vez hechas las respectivas investigaciones y de ser comprobada la responsabilidad de la Empresa, se asumirán los costos por los daños o pérdidas, hasta el monto señalado en el cupón de equipaje entregado al usuario o según el valor que el usuario logre demostrar.

10. MEDIOS DE CONTACTO.

La Empresa cuenta con tres (3) canales de atención a los usuarios, los cuales se describen a continuación:

1. Página web: En la página web www.cootransval.com se encuentra disponible el enlace Contacto | Cootransval a través del cual los usuarios pueden:

    a. Seguir el enlace “Contáctenos” en el cual se ponen en conocimiento los canales de comunicación, como son las líneas telefónicas y correo electrónico de servicio al cliente así como la dirección de la empresa; y por otro lado, facilita la opción de enviar un mensaje directamente desde la página a la Empresa.

Este medio de atención se encuentra disponible las veinticuatro (24) horas del día.

2. Línea telefónica: La Empresa cuenta con las siguientes líneas de atención a sususuarios:

    a. Taquilla Cootransval terminal de Duitama teléfono 3102771678 la cual se encuentra habilitada en el horario de 6:00 am a 7:00 pm.

    b. La línea telefónica del Jefe de Rodamiento es 3104881499, la cual se encuentrahabilitada en el horario de 8:00 am a 12:00 - 2:00 pm 6:00 pm.

c. La línea telefónica de la Oficina Principal en Socha 3203718684 cual seencuentra habilitada en el horario de 8:00 am a 5:00 pm.

3. Correo electrónico: La Empresa cuenta con el siguiente correo electrónico para atención de los usuarios:

cootransval@gmail.com

El correo electrónico se encuentra señalado en la parte inferior del boleto de viaje de cada pasajero, y en la página web de la Empresa; ambos se encuentran habilitados veinticuatro (24) horas de día.

11. DISPONIBILIDAD.

El presente documento estará disponible en la página web www.cootransval.com.

Y taquillas correspondientes a la empresa Cootransval ubicadas en:

- Terminal de Transportes de Duitama ubicado en la calle 5 N°36B-140 Taquilla Numero 3 asignada a la empresa Cootransval
- Oficina Principal en el municipio de Socha en la carrera 10 N° 2-53
- Página Web Corporativa: www.cootransval.com

12. DERECHOS RESERVADOS.

El presente documento es de propiedad exclusiva de la COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE VALDERRAMA “COOTRANSVAL”. Por loque prohíbe el uso o comercialización no autorizado.

13. MARCO REGULATORIO VIGENTE.

Las normales legales colombianas que fueron tenidas en cuenta para la elaboración deeste documento son principalmente las siguientes:

- Decreto 1079 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.
- Código de Comercio colombiano.
- Ley 30 de 1996, Estatuto Nacional de Estupefacientes.
- Código Penal colombiano.

HECTOR OSCAR VARGAS ALBARRACIN

CC. 19244537 Expedida en Bogotá

Representante Legal