



GERENCIA GENERAL
Cra. 17 No. 14-36/38
Tel. 7272048 Fax: 7273793
SOCORRO (S.)
cootrasaravita@hotmail.com
www.cootrasaravita.com



CONTRATO TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL SARAVITA LTDA

Las condiciones establecidas en el presente contrato de transporte terrestre de pasajeros, son aplicables de manera expresa o tácitamente y, respecto de cualquier pasajero, independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento.

Se regirá por lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 105 de 1993, Ley 769 de 2002, Ley 1480 de 2011, Decreto 1079 de 2015, así como, las disposiciones del Código de Comercio y, demás normatividad que sea aplicable al sector del transporte terrestre y al derecho de consumo.

1. PARTES DEL CONTRATO.

1.1. Pasajero. Es la persona transportada o, que debe ser transportada en virtud del presente contrato de transporte terrestre.

1.2. COOTRASARAVITA LTDA. Es la empresa de transporte constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, persona jurídica, de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, integral, de responsabilidad limitada, regida por la ley y los principios universales del cooperativismo y que, se denomina Cooperativa De Transportadores Del Saravita COOTRASARAVITA LTDA.

2. OBJETO DEL CONTRATO DE TRANSPORTE. El presente contrato tiene por objeto la conducción del pasajero y su equipaje, de un lugar a otro a cambio de una tarifa determinada, en condiciones de seguridad, calidad, eficiencia e idoneidad y, en los plazos fijados para cada ruta según la línea de servicio y las características del viaje.

El contrato de transporte se perfecciona por el solo acuerdo de las partes y se prueba conforme a las reglas legales.

3. OBLIGACIONES. Serán obligaciones para las partes:

3.1. Obligaciones del pasajero.

TAXIS URBANOS
7272333
7272727
7275757

PASAJES Y REMESAS
Socorro Calle 13 No. 16-17 Tel. 7272324
Bucaramanga Módulo 1 Oficina 504 Tel. 6373100
Terminal de Transporte Socorro Tel. 7273021
Bucaramanga Centro Calle 31 No. 20-22 Tel. 6304380

- 3.1.1. A pagar la tarifa del servicio de transporte terrestre según el origen y destino.
- 3.1.2. A brindar información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales, así como, de las condiciones especiales a tener en cuenta para la debida prestación del servicio.
- 3.1.3. A informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte terrestre, principalmente, en lo concerniente a la ruta; si es de origen o en tránsito, sobre los horarios, tarifa del servicio, condiciones de desistimiento y retracto, condiciones para el transporte de equipaje, política para el viaje de menores de edad y, política para el viaje de mascotas o, cualquier información que sea relevante al servicio.
- 3.1.4. A obrar de buena fe.
- 3.1.5. A presentar la tirilla del ticket en el momento del viaje, lo anterior, si ha sido adquirido por medios tradicionales de venta, como taquillas o puntos de venta a nivel departamental autorizados por COOTRASARAVITA LTDA para la expedición de tickets. No será aplicable la para los tickets adquiridos por medios no tradicionales de venta o a distancia, como la página web www.Cootrasaravita.Com., por la App red bus y tele tickets, tickets expedidos por terceros autorizados por COOTRASARAVITA LTDA para ventas por medios no tradicionales o a distancia. por
- 3.1.6. A estar presente con treinta (30) minutos de antelación a la hora y lugar seleccionado como salida en el ticket.
- 3.1.7. A utilizar de forma correcta y responsable los servicios adicionales que ofrece COOTRASARAVITA LTDA, como televisores, toma corrientes, aire acondicionado y el servicio de Wifi.
- 3.1.8. A mantener una conducta adecuada de respeto y cordialidad.
- 3.1.9. A asumir bajo su propio riesgo, custodia y responsabilidad, el transporte del equipaje de mano.
- 3.1.10. A informar el estado y condiciones particulares del equipaje de bogada, a fin de que se puedan tomar las precauciones necesarias para su transporte.
- 3.1.11. A declarar el equipaje de bodega conforme las disposiciones del Código de Código de Comercio.
- 3.1.12. A presentar la ficha del equipaje en el lugar destino para su debida entrega.
- 3.1.13. A no viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez o bajo el influjo de sustancias estupefacientes, alucinógenas y psicotrópicas.
- 3.1.14. A no consumir alimentos dentro del vehículo.
- 3.1.15. A no fumar cigarrillo, cigarrillo electrónico o dispositivo similar, ni consumir bebidas alcohólicas durante el trayecto del viaje y dentro del vehículo.
- 3.1.16. A cumplir con las demás obligaciones, normas y políticas que establezca COOTRASARAVITA LTDA.

3.2. Obligaciones De Cootrasaravita Ltda.

- 3.2.1. A conducir sano y salvo al pasajero y su equipaje desde el lugar de salida al

lugar de destino.

3.2.2. A adoptar las medidas que propendan por la seguridad, comodidad y calidad del servicio.

3.2.3. A emitir el tiquete el cual deberá contener como mínimo siguiente información:

- Nombre e identificación de la empresa y del pasajero.
- El número de referencia del tiquete.
- Fecha de emisión del tiquete.
- La ruta, con expresa mención del origen y del destino.
- Fecha y hora.
- El número de viaje.
- Número interno del vehículo.
- Numero de silla.
- Valor total de la tarifa y demás importes aplicados.

3.2.4. A prestar el servicio de transporte que se ajuste a las condiciones que fueron ofrecidas, lo que implica, el cumplimiento de los itinerarios, servicios adicionales ofrecidos y los términos pactados para el servicio de transporte del pasajero y su equipaje.

3.2.5. A recibir y dar trámite en los términos las PQRS presentadas por los pasajeros conforme la política que haya dispuesto COOTRASARAVITA LTDA para tal fin.

4. CANALES DE VENTA AUTORIZADOS. Para COOTRASARAVITA LTDA son canales de venta autorizados:

- Medio tradicional: taquilla o centros de experiencia de COOTRASARAVITA LTDA a nivel departamental.
- Medio no tradicional o a distancia: página web www.Cootrasaravita.Com., App red bus y tele tiquetes y, portales de contacto de terceros autorizados.

Las redes sociales de Cootrasaravita Ltda, como Facebook, Instagram, Twitter y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual Cootrasaravita Ltda haya declarado su carácter oficial, no constituyen un canal de venta.

5. TIQUETE. Es el documento nominativo del servicio de transporte terrestre entregado al pasajero y expedido por Cootrasaravita Ltda.

5.1. Contenido. Todo tiquete expedido por Cootrasaravita Ltda tendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombre e identificación de la empresa y del pasajero.
- El número de referencia del tiquete.
- Fecha de emisión del tiquete.

- La ruta, con expresa mención del origen y del destino.
- Fecha y hora.
- El número de viaje.
- Número interno del vehículo.
- Numero de silla.
- Valor total de la tarifa y demás importes aplicados.

5.1. Vigencia. El tiquete tendrá validez de un (1) año a partir de la fecha de su emisión.

5.2. Cesión. Los tiquetes son personales e intransferibles; no se permite ser transferido a terceros ni compartido con personas diferentes al titular.

6. DESISTIMIENTO. En caso de desistir de viajar, el pasajero debe dar aviso oportunamente y con mínimo tres (3) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje, y tendrá derecho a i) el cambio inmediato de horario por una (1) Vez dentro de la misma modalidad, ii) la devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado o; iii) dejar abierto el tiquete en máximo una (1)

Oportunidad para ser programado dentro de la vigencia establecida en el presente contrato. En caso de solicitar la modificación del estado del tiquete por abierto para posterior programación, el pasajero perderá el derecho a devolución.

Cuando el pasajero desista del viaje, con menos de tres (3) horas de anticipación y mínimo una (1) hora a la fecha y hora del viaje, tendrá derecho a i) dejar abierto el tiquete en máximo una (1) oportunidad para ser programado dentro de la vigencia establecida en el presente contrato; o ii) la devolución del cincuenta por ciento (50%) del valor pagado.

El desistimiento con menos de una (1) hora o posterior a la fecha y hora de salida seleccionada en el tiquete; así como la ausencia del pasajero en el lugar de salida, le significará una retención equivalente al cien por ciento (100%) de la tarifa del tiquete de acuerdo con lo señalado en el artículo 1.002 del Código de Comercio.

6.1. Solicitud de desistimiento.

6.1.1. De tiquetes adquiridos por medios tradicionales: En los términos del numeral 6 del presente contrato, la solicitud de desistimiento, deberá ser presentada de manera personal en cualquiera de las taquillas de Cootrasaravita Ltda, o centros de experiencia a nivel nacional por el titular del tiquete; el titular, deberá acreditar su identidad con el original de su documento de identificación, y la tirilla del tiquete expedida por Cootrasaravita Ltda.

6.1.2. De tiquetes adquiridos por medios no tradicionales o a distancia: En los términos del numeral 6 del presente contrato, la solicitud de desistimiento, deberá realizarse enviando la solicitud a la página de RedBus <https://www.redbus.co/viajes/pasajes-de-bus-cootrasaravita> emitendo como archivo adjunto, el PDF de la confirmación de compra emitida por Cootrasaravita Ltda, y con expresa mención de los hechos que fundamentan la solicitud.

6.1.3. Diferencia tarifaria: En caso de solicitar cambio de fecha de un tiquete, y en los términos del inciso primero del numeral 6 del presente contrato; la posible variación de las tarifas por temporada alta, deberá ser asumida por el pasajero.

Se considerará como temporada alta las siguientes a saber:

- Desde el jueves antes de iniciar la Semana Santa.
- La Semana Santa.
- Temporada de receso escolar.
- Temporadas de festividades nacionales (Ferias y Fiestas).
- Puentes Festivos.
- Temporada de fin de año y año nuevo.

7. DERECHO A RETRACTARSE: Cuando 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 total 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. En caso de que el reembolso proceda por virtud del ejercicio del derecho de retracto, el término para efectuar el reembolso será de treinta (30) días calendario siguiente, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

8. REVERSIÓN DE PAGOS: De conformidad con lo previsto en el Decreto 587 de 2016 como Consumidor tiene derecho a solicitar la reversión del pago en el marco de las ventas efectuadas mediante mecanismos electrónicos, consagradas en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor, siempre y cuando su solicitud se encuentre inmersa dentro de los requisitos establecidos por el mismo Decreto:

- ◆ Que la venta se realice mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual.
- ◆ Que el consumidor sea objeto de fraude, el producto adquirido no sea recibido,

el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso, o se trate de una operación no solicitada por este.

- ◆ Que para realizar el pago se utilice una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.
- ◆ El consumidor deberá ejercer dicho derecho, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conoció de la causal que autoriza el ejercicio del derecho.

9. EQUIPAJE.

9.1. Equipaje de mano. Sera el equipaje o elementos que el pasajero conserva consigo en cabina, bajo su absoluta custodia, cuidado y responsabilidad y; cuyo peso no podrá superar los diez (5) kilogramos. Solo se permitirá (1) pieza de equipaje de mano por pasajero.

9.2. Equipaje de bodega. Sera el equipaje entregado a Cootrasaravita Ltda para su custodia y transporte y, cuyo peso no podrá superar los veinticinco (20) kilogramos.

En el despacho del viaje, Cootrasaravita Ltda entregará al pasajero un ficho numerado para identificación del equipaje; ficho que deberá ser entregado por el pasajero para reclamar el equipaje en el lugar de destino.

9.2.1. Exceso de equipaje. Todo equipaje que exceda los veinte (20) kilogramos, se considerará como exceso de equipaje y, deberá ser remesado por el pasajero ante el personal en taquilla autorizado.

9.2.2. De la responsabilidad. La responsabilidad del equipaje de bodega, que es transportado de conformidad con el presente contrato, se determinará conforme a lo dispuesto en el Código de Comercio, en los prescritos de los artículos 1.013 y siguientes.

9.2.3. De la pérdida y avería del equipaje. Cootrasaravita Ltda responderá por la pérdida total o parcial del equipaje transportado y de su avería, conforme a lo dispuesto en los numerales 9.2.2. y 9.2.4., del presente contrato.

No obstante, por estipulación expresa en el presente contrato, las partes podrán pactar una indemnización hasta la suma de doce (12) salarios mínimos legales diarios y vigentes (SMLDV), por falta de declaración, inexactitud o insuficiencia de la prueba.

9.2.4. Equipaje no reclamado. Cootrasaravita Ltda custodiará el equipaje de bodega que no haya sido reclamado por el pasajero en el lugar de destino hasta el término de cinco (5) días siguientes al arribo del viaje.

9.3. Objetos no permitidos como equipaje, ni de mano ni de bodega. El pasajero no podrá llevar consigo o como equipaje:

- Armas.
- Municiones.
- Mercancías o sustancias peligrosas y prohibidas, como gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas.
- Restos óseos, cadáveres humanos o de animales.
- Equipaje embalado incorrectamente.
- Equipajes que representen un riesgo para otros equipajes de bodega, como líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la cubierta adecuada, entre otros.
- Elementos perecederos.

10. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD. Será aplicable la Política para el transporte de menores de edad establecida por Cootrasaravita Ltda y que se encuentra publicada en la página web www.Cootrasaravita.Com, la cual dispone:

- ◆ Programar el viaje con anticipación.
- ◆ Cumplir como pasajero con los tiempos establecidos de abordaje; el pasajero deberá estar presente con treinta (30) minutos de antelación a la hora de salida.
- ◆ Se entenderá por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años de edad, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad (**Artículo 3 de la Ley 1098 de 2006 - Código de infancia y Adolescencia**).
- ◆ Los menores de edad deben portar su documento de identidad de acuerdo con su edad:
De 0 a 7 años: Registro Civil de Nacimiento.
De 7 a 17 años: Tarjeta de identidad o NUIP.
- ◆ Los menores de edad no podrán ocupar asientos en la fila siguiente al conductor; en cualquier servicio corresponde a los asientos 1, 2, 3 y 4.
- ◆ Los niños y niñas de brazos (**de 0 a 2 años**) viajan sin ocupar asiento, en el cuidado o supervisión de sus padres o un adulto responsable. Solo se permitirá un niño o niña en brazos por adulto. En los casos que el pasajero se presente con dos niños o niñas de **0 a 2 años**, irá en brazos quien tenga la menor edad y el de mayor edad, aún si no supera los 2 años de edad deberá pagar tiquete y ocupar asiento individual; se asignará un asiento junto a sus padres o el adulto responsable según disponibilidad de Cootrasaravita Ltda.

- ◆ Todo menor de edad desde los **3 años** deberá ocupar un asiento individual y pagará tiquete.
- ◆ Los menores de edad entre los **3 años** y **12 años** no podrán viajar sin el cuidado o supervisión de sus padres o un adulto responsable.
- ◆ Podrán viajar sin la compañía o supervisión de sus padres o un adulto responsable los menores de edad entre los **13** y **17** años, para ello se deberá presentar debidamente diligenciado el formato de **AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MENOR DE EDAD SIN ACOMPAÑANTE** (FT-FS-16), el Cual podrá ser solicitado en nuestros centros de experiencia a nivel nacional o descargado en nuestra página web www.Cootrasaravita.Com. El formato deberá ser entregado en dos (2) copias diligenciadas por el padre, madre o el responsable legalmente del menor, una copia para ser entregada en taquilla y otra copia para ser entregada al conductor; lo anterior con los siguientes anexos:

Copia legible y por ambas caras del documento de identidad del padre, madre o del responsable legalmente del menor; persona que firma el formato de autorización.

Copia simple y legible del registro civil de nacimiento del menor de edad.

- ◆ En los casos que se requiera, copia simple y legible de la sentencia que haya decretado la designación del tutor.
- ◆ Sera 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.
- ◆ En caso de presentar duda o aclaración para el viaje de menores de edad, deberá comunicarse con nuestra línea 3187124980 en los horarios de atención publicados en nuestra página web www.Cootrasaravita.Com.

11. TRANSPORTE DE MASCOTAS. Será aplicable la Política para el transporte de mascotas establecida por Cootrasaravita Ltda y que se encuentra publicada en la página web www.Cootrasaravita.Com, la cual dispone:

- ◆ Programar el viaje con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación. El

transporte de mascotas estará sujeto a disponibilidad, una (1) mascota por cada viaje o vehículo.

- ◆ Cumplir como pasajero con los tiempos establecidos de abordaje, se deberá estar presente en el lugar de salida seleccionado en el tiquete, con treinta (30) minutos de antelación a la hora del viaje.
- ◆ Solo transportaremos mascotas y animales domésticos, animales de asistencia o de soporte emocional. Está prohibido el transporte de animales de categoría bravíos o salvajes, domesticados, las aves exóticas, especies protegidas o en vía de extinción.
- ◆ Las mascotas y animales domésticos deberán ser de pequeño o mediano tamaño, hasta de 28 centímetros de alto, viajarán en la cabina del vehículo y en el espacio debajo del asiento de frente a los pies del pasajero.

Deberán ser transportadas en su respectivo guacal; el guacal deberá ser de tela y cumplir con la medida permitida de 44X31X34 centímetros (largo X alto X ancho), con el fin de permitir que la mascota pueda permanecer parada en su posición normal, girar a su alrededor y acostarse con toda facilidad de manera natural dentro del guacal.

Durante el viaje deberán permanecer dentro guacal, salvo en las paradas permitidas para su hidratación y deposición de residuos.

Respecto del guacal es importante a saber:

Esta disposición no aplica para los animales de asistencia o soporte emocional.

Debe tener orificios que permitan la ventilación.

La capacidad máxima debe ser de 10 kilogramos.

- ◆ El transporte de mascotas no tiene ningún costo, salvo cuando el pasajero solicite adquirir el servicio de asiento adicional. Esta opción es aplicable únicamente para los animales de asistencia o soporte emocional, cuyo tamaño supere los 28 centímetros de alto y que por su tamaño deba tener más espacio en el piso.

Por ningún motivo se podrá adquirir el servicio de asiento adicional para que el animal de asistencia o soporte emocional lo ocupe.

- ◆ El servicio de transporte de mascotas, se prestará únicamente desde las 5:00 horas hasta 17:00 horas, en los vehículos de servicio de Busetón, Preferencial de Lujo y Preferencial Pantallas.
- ◆ Es deber de los usuarios, evaluar con responsabilidad las condiciones propias de su mascota, animales de asistencia o de soporte emocional, a efectos de determinar, si el transporte podría representar un riesgo para su salud.
- ◆ Para viajar con una mascota y animal doméstico, animal de asistencia o de

soporte emocional, el usuario debe presentar una fotocopia del carné de vacunación, expedido por un médico veterinario.

Los animales de asistencia o de soporte emocional, viajaran en cabina sin importar su tamaño y sin ningún tipo de restricción en el horario de viaje. El usuario, deberá acreditar que ha sido adiestrada en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o en centros autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA); de igual manera, deberán portar arnés y un chaleco distintivo, chaleco será de color verde cuando se encuentre en proceso de adaptación y de color rojo, cuando ha terminado su entrenamiento y está adaptado completamente a su dueño.

Si la limitación del pasajero no es evidente se deberá acreditar la necesidad con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico, según el caso.

El usuario que no presente la documentación anteriormente exigida, no se le prestara el servicio de transporte de mascota.

- ◆ El pasajero deberá presentar debidamente diligenciado el formato de **AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS (FT-FS-15)**, el cual Podrá ser solicitado en taquilla o descargado en la página web www.Cootrasaravita.Com
- ◆ En caso de presentar duda o aclaración para el transporte de mascotas y animales domésticos, animales de asistencia o soporte emocional, podrá

Comunicarse con la línea 3187124980 o escribir al correo electrónico

12. TRANSPORTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. El pasajero que aduzca tener un alteración temporal o permanente de sus capacidades físicas, intelectuales, psicosociales o cualquier otra discapacidad que requiera que Cootrasaravita Ltda, tome las precauciones necesarias para el transporte, deberá informarlo con anticipación no menor a veinticuatro (24) a la fecha y hora programada del viaje.

13. DE LA RESPONSABILIDAD. La responsabilidad de Cootrasaravita Ltda, se encuentrasujeta a las leyes y la reglamentación aplicables. La responsabilidad de Cootrasaravita Ltda, comienza desde que inicial el viaje y cesa, una vez el pasajero descienda del vehículo en el lugar de destino.

13.1. Causales de exoneración de la responsabilidad: Cootrasaravita Ltda no responderá por todos daños que sobrevengan al pasajero cuando el viaje haya concluido y, también en cualquiera de las causales del artículo 1.003 del Código de Comercio:

- ◆ Cuando los daños ocurran por obra exclusiva de terceras personas.

- ◆ 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.
- ◆ 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.
- ◆ 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.

14. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. Cootrasaravita Ltda advierte que la compra voluntaria del servicio de transporte terrestre, constituye conducta inequívoca y concluyente de autorización para el tratamiento de datos personales y las finales descritas en la Política de Tratamiento de la información publicada en la página web www.Cootrasaravita.Com. Para el acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización, o en caso de duda, puede remitir su solicitud al correo cootrasaravita@hotmail.com.

14.1. Aviso De Privacidad. Para todos los efectos legales la cooperativade transportadores del saravita cootrasaravita ltda con Nit 890201509-9 manifiesta haber cumplido con el Aviso de Privacidad de que trata el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015.



Mgts. LUISA FERNANDA RINCON SALAS
Gerente General
COOPERATIVA LTDA.
Nit: 890.201.509 – 9

Proyecto

NILSA GARCIA ARENAS
Auxiliar Jurídica