



CONTRATO TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE SAN GIL LIMITADA "COTRASANGIL LTDA"

El presente Contrato de transporte terrestre de pasajeros y las condiciones generales del servicio contenidas en el reverso del ticket, establecen los términos y condiciones del servicio prestado por Cotrasangil Ltda, los cuales serán aplicables de manera expresa o tácitamente y, respecto de cualquier pasajero, independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento. En el momento en que el pasajero adquiere el ticket de transporte, se entiende que acepta la totalidad de los términos y condiciones dispuestos por Cotrasangil Ltda.

De la normatividad aplicable, el contrato y las condiciones del servicio contenidas en el reverso del ticket se regirán por los preceptos de la Constitución Política de Colombia, Ley 105 de 1993, Ley 769 de 2002, Ley 1480 de 2011, Decreto 1079 de 2015, Decreto 410 de 1971, Ley 1801 de 2016 y, demás normatividad que sea aplicable al sector del transporte terrestre de pasajeros 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.
- 1.2. **Cotrasangil 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 de San Gil Limitada, sigla "Cotrasangil 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 e idoneidad y, en los plazos fijados para cada ruta según el servicio contratado, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes distintas proferidas por autoridades competentes.

3. OBLIGACIONES.

3.1 Obligaciones del Pasajero.

- 3.1.1. Informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio



de transporte terrestre, principalmente, en lo concerniente a la ruta, los horarios, tarifa del servicio; condiciones de desistimiento, retracto y reversión, condiciones para el transporte de equipaje, política para el viaje de menores de edad o, en general, cualquier información que resulte relevante al servicio.

3.1.2. 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. Adquirir el tickete únicamente por los canales de venta autorizados por Cotrasangil Ltda.

3.1.4. Pagar la tarifa del servicio de transporte terrestre contratado.

3.1.5. En el momento de emisión del tickete y antes de retirarse de la taquilla, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad, que todos los datos consignados en el tickete sean conformes y de acuerdo con lo solicitado.

3.1.6. Obrar de buena fe frente a Cotrasangil Ltda en el cumplimiento de sus obligaciones y, abstenerse de ejercer abusivamente los derechos conferidos por la normativa aplicable.

3.1.7. Estar presente con treinta (30) minutos de antelación a la hora y en lugar seleccionado como salida en el tickete.

3.1.8. Presentar el tickete en el momento del viaje, independientemente del medio de compra utilizado. De los ticketes que hayan sido adquiridos por medios tradicionales de venta, se solicitará al pasajero, presentar la tirilla del tickete emitida. De los ticketes adquiridos por medios no tradicionales de venta o a distancia, se solicitará que el pasajero presente el comprobante digital emitido.

3.1.9. Informar el estado y condiciones particulares del equipaje de bodega, a fin de que Cotrasangil Ltda. pueda tomar las medidas necesarias para su transporte.

3.1.10 Asumir bajo su propio riesgo, custodia y responsabilidad, el transporte del equipaje de mano permitido.

3.1.11 Declarar el valor del equipaje de bodega y remesarlo cuando el pasajero estime que éste excede el límite indemnizable definido por Cotrasangil Ltda., el cual para todos los efectos será la suma de máximo QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$500.000).

3.1.12 Incluir en el equipaje de bodega, mecanismos de identificación como etiquetas, listones, stickers y/o etc., que permitan adecuadamente su identificación. Independientemente del mecanismo utilizado por el pasajero para identificar su equipaje en bodega, este deberá



contener como mínimo los siguientes datos: nombres y apellidos, número de identificación y número de contacto.

3.1.13 Los pasajeros que se ubiquen en las sillas delanteras, entendiéndose las que no tengan ninguna otra silla en frente, deberán obligatoriamente utilizar el cinturón de seguridad. (Art. 82 - Ley 769 de 2002).

3.1.14 Utilizar de forma correcta y responsable los servicios que ofrece la empresa.

3.1.15 Mantener una conducta adecuada de respeto y cordialidad con el conductor, los demás pasajeros y el personal de la empresa, antes, durante y después del viaje. (Art. 146 – Ley 1801 de 2016).

3.1.16 Cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por Cotrasangil Ltda y la demás normatividad aplicable al transporte de pasajeros. Ante el grave e injustificado comportamiento del pasajero que comprometa la seguridad del viaje, se notificará a las autoridades competentes.

3.1.17 Abstenerse de viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez o bajo el influjo de sustancias estupefacentes, alucinógenas y/o psicotrópicas.

3.1.18 No consumir bebidas alcohólicas, sustancias psicoactivas o fumar cigarrillo, cigarrillo electrónico o dispositivos similares a bordo del vehículo y/o durante el viaje. (Art 132 – Ley 769 de 2002).

3.1.19 Presentar en el lugar destino, el respectivo ficho para reclamar el equipaje de bodega.

3.1.20 En caso de pérdida del equipaje de bodega, el pasajero deberá formular el reclamo de la cosa perdida, en el lugar y fecha previstos para la entrega y, en todo caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir del fijado para su entrega, presentando escrito de reclamación formal al correo electrónico oficinajuridica@cotrasangil.com o radicando PQRSF en el portal dispuesto por Cotrasangil Ltda en la página web www.cotrasangil.com.

3.1.21 Cumplir con las demás obligaciones, normas y políticas establecidas por Cotrasangil Ltda.

3.2 Obligaciones de Cotrasangil Ltda.

3.2.1 Conducir sano y salvo al pasajero y su equipaje desde el lugar de salida al lugar destino.



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

3.2.3 Prestar el servicio de transporte que se ajuste a las condiciones que fueron ofrecidas al pasajero, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes distintas de autoridades competentes, conforme a los términos establecidos dentro del presente contrato.

3.2.4 Recibir y dar trámite a las PQRSF presentadas por los pasajeros dentro de los términos fijados por ley y conforme a la política que haya dispuesto Cotrasangil Ltda para tal fin.

4. CANALES DE VENTA.

4.1 Canales Autorizados. Es el medio válido por Cotrasangil Ltda para la venta de tiquetes al pasajero, siendo las siguientes, las dos (2) modalidades autorizadas:

4.1.1. Medio tradicional: Corresponderá a las taquillas ubicadas en los terminales de transporte o agencias comerciales en los municipios autorizados.

4.1.2. Medio no tradicional o a distancia: Corresponderá a la página web www.cotrasangil.com.

4.2 Canales no autorizados o tiquetes adquiridos de forma irregular.

La empresa no será responsable, ni prestará el servicio de transporte, cuando el pasajero presente un tiquete adquirido en un canal distinto de los autorizados, cuando haya sido adquirido en forma fraudulenta o se encuentre reportado como hurtado.

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

5. TIQUETE.

Es el documento nominativo del servicio de transporte terrestre, expedido por Cotrasangil Ltda y entregado al pasajero. El tiquete es personal e intransferible y será válido únicamente para el origen, destino, fecha y hora indicada.

En el momento de emisión del tiquete, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad que todos los datos consignados en este, sean conformes y de acuerdo con su solicitud.



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

- Nombre e identificación de Cotrasangil Ltda.
- Número de referencia del tiquete.
- Nombre e identificación del Pasajero.
- Origen y destino del viaje.
- Fecha y hora de viaje.
- Número de Identificación del vehículo.
- Número de silla asignado al pasajero.
- Valor total del tiquete y demás importes aplicados.
- Fecha de emisión.

5.2. Validez. El tiquete no será válido si no incluye el contenido establecido en la cláusula 5.1. del presente acuerdo. Si se trata de un tiquete físico, no será válido si el pasajero lo presenta con alteraciones en su forma o modificaciones de cualquier tipo. Si el tiquete es electrónico, podrá presentarlo en un dispositivo móvil y se validará mediante los mecanismos que para el efecto disponga Cotrasangil Ltda.

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

6. DESISTIMIENTO.

En caso de desistir de viajar, el pasajero debe dar aviso oportunamente y con mínimo treinta (30) minutos 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 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 treinta (30) minutos de anticipación y mínimo diez (10) minutos 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 acuerdo; o ii) la devolución del cincuenta por ciento (50%) del valor pagado.

El desistimiento con menos de diez (10) minutos o posterior a la fecha y hora de salida seleccionada en el tiquete; así como la ausencia del pasajero en la hora y lugar de salida, significará retención del 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. DE LA SOLICITUD DE DESISTIMIENTO.

6.1.1. De tiquetes adquiridos por medios tradicionales. En los términos del numeral 6 del suscrito, la solicitud de desistimiento, deberá ser presentada de manera personal en cualquiera de las taquillas de Cotrasangil Ltda por el titular del tiquete.

El titular, deberá acreditar su identidad, presentando su documento de identificación personal y el tiquete expedido por medio de los canales autorizados por Cotrasangil Ltda.

6.1.2. De tiquetes adquiridos por medios no tradicionales o a distancia. En los términos del numeral 6 del suscrito, la solicitud de desistimiento deberá realizarse elevando solicitud formal al correo electrónico oficinajuridica@cotrasangil.com, remitiendo como archivo adjunto, el PDF de la confirmación de compra emitida y, con expresa mención de los hechos que fundamentan el desistimiento.

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 suscrito, la posible variación de las tarifas por temporada deberá ser asumida por el pasajero. Las tarifas dispuestas por Cotrasangil Ltda, para las diferentes temporadas serán divulgadas oportunamente por los canales de difusión autorizados.

7. DERECHO DE RETRACTO.

Cuando se adquiera un servicio mediante métodos no tradicionales o a distancia, como página web, 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 siguientes, 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.

8. CAMBIOS OPERACIONALES.

Cotrasangil Ltda adoptará las medidas razonablemente necesarias para transportar al pasajero y su equipaje, de acuerdo con las condiciones de servicio adquiridas a fin de evitar el retraso, la cancelación o un cambio operacional.

La empresa podrá sustituir el tipo de vehículo y/o servicio, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de los asientos, horarios, trayectos y puntos de destino; toda vez que Cotrasangil Ltda se reserva el derecho de ofrecer alternativas a las circunstancias imprevistas que se presentan en los viajes, tales como cambio de ruta, de horario y de tipo de vehículo, en aras de garantizar la prestación del servicio sin que ello pueda ser tomado como incumplimiento del contrato.

En caso de presentarse circunstancias imprevistas provenientes de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales u órdenes distintas de autoridades competentes, que puedan alterar las condiciones del viaje pactado, se adoptaran las medidas necesarias por parte de la empresa, a fin de comunicarle oportunamente al pasajero la circunstancia a que haya lugar.

9. EQUIPAJE.

El pasajero tiene derecho a transportar equipaje en virtud del tiquete adquirido, bajo las siguientes condiciones:

9.1. Equipaje permitido.

9.1.1. Cada pasajero podrá llevar sin costo adicional, hasta dos unidades de equipaje de la siguiente manera:



Cotrasangil

NIT. 890.203.507-3 P.J. 0354 del 12-05-67



Estación de Servicio Cotrasangil
Cra. 11 No. 5 - 74 San Gil.



El usuario tendrá derecho a transportar por el valor de su tiquete y sin recargo hasta dos unidades de equipaje así:

- Elemento personal y maleta de mano
- Elemento personal y equipaje de Bodega
- Maleta de mano y equipaje de Bodega



10.1.2 Las dos unidades no tendrán costo adicional siempre y cuando la maleta contenga bienes de uso personal (que no incluye elementos de valor como joyas, dinero, mercancía, medicinas, alimentos perecederos, documentos personales, formulas médicas, exámenes, diagnósticos, pasaportes, identificaciones, lentes, celulares, Smartphone, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, entre otras) con medidas que no superen las descritas en las imágenes de la referencia.

10.1.3 El pasajero cancelara una tarifa por cada equipaje adicional (siempre y cuando este cumpla con las medidas y requisitos antes mencionados) por el uso de la bodega, cuyo valor es de \$15.000 por cada unidad adicional, el cual será cancelado en la taquilla.

10.1.4 En todo caso, durante la compra del tiquete el usuario deberá reportar el número de maletas que lleva y el tamaño, antes de abordar el bus.

10.1.5 El pasajero podrá llevar en remplazo de la maleta como piezas de equipaje en bodega,



bolsas, cajas, bultos, siempre y cuando cumplan con las dimensiones permitidas y viajen en buen estado, debidamente selladas, empacadas e identificadas con ficha de equipaje y marcadas por el usuario con el nombre completo, dirección y teléfono de la residencia del pasajero.

10.1.6 La correcta identificación del equipaje a transportar en bodega es responsabilidad del pasajero.

10.1.7 En todo caso, el equipaje no puede incluir elementos de valor, en especial los relacionados en el numeral 10.1.2.

10.1.8 En caso de pérdida de un equipaje, la empresa responderá únicamente cuando el equipaje ha sido entregado al conductor y se transporte en las bodegas del bus con su respectiva "ficha de equipaje" cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en la valija, siempre que se transporte elementos de uso personal y cumpla con las exclusiones establecidas en el numeral 10.1.2.

10.1.9 Si el pasajero tiene en el equipaje artículos, elementos o accesorios de uso personal de elevado costo, antes de iniciar el viaje deberá declararlo y demostrarlo. En este caso, la empresa podrá desistir de prestar el servicio.

10.1.10 La EMPRESA no será responsable por eventos de fuerza mayor o caso fortuito y de terceros.

10.1.11 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, tampoco será responsable del equipaje de mano que este bajo custodia del usuario.

10.1.12 En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario podrá elevar un reclamo, PQRS, a través del correo electrónico: oficinajuridica@cotrasangil.com o de forma escrita remitido a nuestra sede principal, carrera 11 No. 5 74 San Gil Santander, o en nuestras oficinas ubicadas en las terminales de transporte en las diferentes ciudades donde prestamos servicio. También podrá solicitar información para la presentación del reclamo en nuestra línea 607 7243562 Ext 113 y línea celular 3144308317.

10.1.13 Solo se aceptarán reclamos por pérdida, o daño de equipaje de bodega dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha que culmino el viaje. Para la formalización del reclamo el pasajero deberá adjuntar como mínimo: copia del tiquete, copia de la ficha del equipaje, narración de los hechos, relación de los objetos extraviados. La empresa no será responsable por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.



La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata; toda reclamación deberá estar debidamente probada, soportada. La empresa realizará las averiguaciones internas pertinentes y dará respuesta dentro del término legal estipulado para el derecho de petición.

10.2 Requisitos y condiciones de aceptación del equipaje.

- **Declaración del valor.** Declarar en la taquilla el valor del equipaje en bodega cuando considere que excede el límite indemnizable establecido por la empresa, para cuyo caso, dicho equipaje deberá ser remesado sujeto a las condiciones y tarifas estipuladas. Ante la declaración del valor de los objetos que constituyen su equipaje de bodega, Cotrasangil Ltda se reserva el derecho de acceder a transportarlo.
- **Procedimiento de Recibo de Equipaje.** El pasajero debe presentar la totalidad de su equipaje en la taquilla de venta, a fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente contrato. Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes.
- Es responsabilidad del 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 del equipaje.
- **Entrega del Equipaje.** El Equipaje de bodega será transportado de conformidad con los términos y condiciones del presente contrato, se entregará en el lugar de destino con la presentación y entrega del ficho de equipaje, el cual hace parte del contrato de transporte y es el único soporte que lo acredita como dueño del equipaje. En caso de pérdida del ficho de equipaje, el operador del vehículo o cualquier funcionario de Cotrasangil Ltda, en el sitio de destino, podrá solicitar al pasajero su tiquete, documento de identificación y una descripción detallada del contenido del equipaje con el fin realizar una verificación visual para la entrega del mismo.
- Será responsabilidad del Pasajero recoger su equipaje en los sitios dispuestos para ello y verificar que el equipaje entregado sea de su pertenencia. La empresa o las autoridades podrán verificar y exigirle al Pasajero que demuestre que dicho equipaje es de su pertenencia.

10.3 Objetos no permitidos como equipaje, ni de mano ni de bodega.

El pasajero no podrá llevar consigo o como equipaje:

- Armas.



Cotrasangil

NIT. 890.203.507-3 P.J. 0354 del 12-05-67



Estación de Servicio Cotrasangil
Cra. 11 No. 5 - 74 San Gil.



- 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.
- Material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986.
- Artículos perecederos.

Es responsabilidad del pasajero informarse y dar cumplimiento a los requisitos exigidos por ley para el transporte de su equipaje acatando las disposiciones de las autoridades competentes. En virtud de lo anterior, el transporte de cualquier elemento prohibido contemplado por ley y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito por parte del pasajero, será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales o en su contra a las que haya lugar.

Cotrasangil Ltda se reserva el derecho a indagar al pasajero acerca del contenido de su equipaje para la verificación de elementos prohibidos. En caso de hallarse alguna inconsistencia, irregularidad o violación a la norma de transporte de equipaje, Cotrasangil Ltda podrá solicitar la apertura de dicho equipaje y solicitar el retiro de los elementos no permitidos. Si el pasajero se niega a este procedimiento, la empresa podrá denegar la prestación del servicio a fin de salvaguardar la integridad de los demás pasajeros y acatar la normatividad legal vigente.

10.4 Exceso de Equipaje.

Cualquier pieza de equipaje adicional al permitido en virtud del tiquete, se considera como exceso de equipaje y solo podrá ser transportado si existe disponibilidad de espacio en la bodega del vehículo o en su defecto deberá ser remesado conforme los términos, condiciones y tarifas estipuladas por la empresa. Al momento de remesar, con la aceptación de la prestación del servicio y la expedición de la remesa de transporte, se entiende que el pasajero se ajusta a las condiciones y tiempos de entrega que le sean informados en los puntos de atención.

10.5 Artículos Especiales.

Los artículos especiales, como elementos audiovisuales, deportivos, musicales o de gran tamaño no se constituyen como equipaje. No obstante, la empresa podrá a su discreción transportar estos elementos exclusivamente como remesa, si están debidamente embalados para evitar cualquier lesión y garantizar la seguridad del viaje.



10.6 De la responsabilidad respecto del equipaje custodiado por Cotrasangil Ltda.

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 articulados 1.013 y siguientes.

10.7 Equipaje no reclamado.

Cotrasangil 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, conforme a lo regulado por el artículo 1.030 del Código de Comercio. En el caso de reclamaciones de Equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente acreditado ante la empresa.

10.8 Equipaje Decomisado: Cotrasangil Ltda. no se hace responsable por la retención, decomiso o cualquier restricción impuesta por las autoridades competentes sobre los artículos transportados por el pasajero. Cualquier inconveniente derivado de estas acciones será exclusiva responsabilidad del pasajero, sin que ello implique obligación alguna para la empresa.

10.9 Indemnización. Cotrasangil Ltda. se reserva el derecho de aceptar equipajes cuyo valor supere la suma de QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$500.000). En caso de pérdida total del equipaje, la indemnización a cargo de Cotrasangil Ltda. será equivalente al valor declarado por el pasajero en el momento de su entrega. Si la pérdida fuere parcial o se presentara avería, la empresa responderá de manera proporcional al daño.

Si el pasajero omite declarar el valor del equipaje al momento de su entrega, Cotrasangil Ltda. solo estará obligada a indemnizar hasta un máximo de QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$500.000). En todo caso, el pasajero deberá acreditar tanto la existencia del equipaje como su valor.

10. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD.

Será aplicable la Política para el transporte de menores de edad establecida por la empresa y que se encuentra publicada en la página web www.cotrasangil.com, la cual dispone:

- a) La empresa no responde por la custodia o cuidado de menores de edad o incapaces, pues estos deberán estar a cargo de sus representantes, quienes deberán acompañarlos durante el viaje. El pasajero declara ser mayor de edad.
- b) Antes de realizar la compra de pasajes, el pasajero se obliga a informar si viaja con menores de edad. El pasajero deberá portar todos los documentos de identificación propia y de los menores de edad que lo acompañen en su viaje a fin de presentarlos

- ante las autoridades competentes.
- c) Todo menor de edad entre los 0 y 14 años debe viajar en los vehículos de la empresa COTRASANGIL LTDA, acompañados de una persona adulta.
 - d) Todo menor de edad que sea mayor de 3 años o que su altura sobrepase los 90 cms deberá ocupar un asiento y deberá pagar el tiquete de viaje de la tarifa actual.
 - e) Los menores de edad entre los 15 y 17 años podrán viajar solos en los vehículos de COTRASANGIL LTDA. cumpliendo con el requisito del diligenciamiento, por parte de sus padres, del formato de "AUTORIZACIÓN DE VIAJE PARA MENORES DE EDAD" y el aporte de fotocopias de sus cédulas y del documento de identificación del menor. Es válido que cualquiera de los dos padres autorice el viaje del menor. De igual forma el menor puede presentar algún otro permiso que cuente con la autorización de sus padres para viajar solo y presentar la fotocopia de las cédulas de estos. El formato se puede descargar de la página web de la empresa: www.cotrasangil.com, o solicitarlo en las taquillas de las terminales de transportes.
 - f) Los menores de edad entre los 15 y 17 años podrán comprar su tiquete, únicamente si presentan el debido permiso por escrito de sus padres y fotocopias de sus cédulas.
 - g) Para la verificación de la edad del menor, el personal de COTRASANGIL LTDA podrá solicitar el documento de identidad.
 - h) Si algún menor de edad insiste en viajar solo sin compañía de sus padres o adulto acompañante, se informará de tal pretensión a la autoridad correspondiente.

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 PBX 3144308317 en los horarios de atención publicados en nuestra página web www.cotrasangil.com.

11. TRANSPORTE DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD O CONDICIONES ESPECIALES.

El pasajero que aduzca tener una alteración temporal o permanente de sus capacidades físicas, intelectuales, psicosociales o cualquier otra discapacidad o condición especial, que requiera que Cotrasangil Ltda tome las precauciones necesarias para el transporte, deberá informarlo con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje.

La empresa podrá exigir a los pasajeros con ciertas discapacidades o condiciones especiales, que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud y seguridad.

12. DE LA RESPONSABILIDAD.



La responsabilidad de Cotrasangil Ltda se encuentra sujeta a las leyes y la reglamentación aplicables, esta responsabilidad se contará desde que inicial el viaje y cesará, una vez el pasajero descienda del vehículo de en el lugar destino.

13.1 Causales de exoneración de la responsabilidad.

Cotrasangil 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 caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los daños ocurran por causa extraña.
- 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 Cotrasangil Ltda deban transportarse como Equipaje de mano.

13. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Cotrasangil 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.cotrasangil.com. Para el acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización, o en caso de duda, puede remitir su solicitud al correo electrónico oficinajuridica@cotrasangil.com

14.1 Aviso de privacidad. Para todos los efectos legales la Cooperativa de Transportadores de San Gil "Cotrasangil Ltda" con NIT 890.203.507 – 3 manifiesta haber cumplido con el Aviso de Privacidad de que trata el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015.

Cotrasangil Ltda en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, advierte que la compra voluntaria de este constituye una conducta inequívoca y concluyente de autorización para el tratamiento de datos personales y las finalidades descritas en la Política de Tratamiento de la Información publicada en la página web www.cotrasangil.com

14. CANALES DE ATENCIÓN.



cotrasangil

NIT. 890.203.507-3 P.J. 0354 del 12-05-67



Estación de Servicio Cotrasangil
Cra. 11 No. 5 - 74 San Gil.



Cotrasangil Ltda. pone a disposición de los usuarios diferentes medios de comunicación, tales como, la línea telefónica 607 7243562, el correo electrónico oficinajuridica@cotrasangil.com, para brindar información sobre nuestra operación.

Para radicación de PQRSF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones) podrá presentarlas a través del portal dispuesto en la página web www.cotrasangil.com o el correo electrónico oficinajuridica@cotrasangil.com, así como la línea celular 3144308317. Para notificaciones judiciales por favor dirigirse al correo electrónico contabilidadcotrasangil@gmail.com