

CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS

*Flota
Occidental*



El transporte de personas y equipaje prestado por FLOTA OCCIDENTAL S.A. (en adelante, «la compañía»), se encuentra regulado por los términos y condiciones establecidas en este contrato. Al recibir o hacer uso de un tiquete o por el simple hecho de ser transportado por LA COMPAÑÍA, el pasajero se declara conforme con los términos y condiciones del presente contrato.

Código: PS-M-01
Versión: 03
Fecha: Junio 7 de 2023

Mejor para viajar



Flota Occidental S.A.
Mejor para viajar



CONTENIDO

CAPÍTULO 1.- DEFINICIONES	2
CAPÍTULO 2 - APLICACIÓN Y NORMATIVA.....	7
CAPÍTULO 3.- OBJETO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES	7
CAPÍTULO 4.- CANALES DE VENTA AUTORIZADOS.....	8
CAPÍTULO 5.- CONTROL DE SEGURIDAD Y EVENTOS DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	10
CAPÍTULO 6.- SERVICIOS ADICIONALES	11
CAPÍTULO 7.- TIQUETES.....	11
CAPÍTULO 8.- EQUIPAJE	14
CAPÍTULO 9.- TARIFAS Y OTROS CARGOS	17
CAPÍTULO 10.-SERVICIOS ESPECIALES	17
CAPÍTULO 11.- CONDUCTA A BORDO	20
CAPÍTULO 12.- PARADAS.....	21
CAPÍTULO 13.- VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS	21
CAPÍTULO 14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	22



CAPÍTULO 1.- DEFINICIONES

Aforo: Corresponde al cargo adicional que paga el pasajero por el exceso de equipaje. Número máximo autorizado de personas que puede admitirse.

Agencia de tránsito: Es aquel lugar ubicado en un punto intermedio entre el lugar de origen y el lugar de destino.

Armas y otros artículos u objetos peligrosos: Cualquier elemento que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de las personas o para causar daños en los buses y/o busetas, terminales u otros bienes.

Autoridades: Todo integrante de los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, incluidos los miembros de la fuerza pública, agentes o representantes de seguridad y quienes estén investidos de poder por las leyes u órganos competentes, así como los concesionarios. Sin limitarse a las siguientes, son autoridades en los términos de este contrato la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional (DITRA), el Instituto Nacional de Vías (INVÍAS), la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), la Policía y el Ejército Nacional, el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Transporte, la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otros.

Cambios operacionales: Es la afectación de un viaje por razones asociadas o relacionadas con la operación, las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

Canal de venta autorizado: Es el método válido y legítimo que utiliza la organización para vender el ticket al pasajero. El canal puede ser directo, cuando la organización hace uso de sus puntos de venta, la página web, la app o la Línea Amable; o indirecto, cuando la organización se sirve de los portales de contacto de los terceros autorizados. Las redes sociales de la organización no son un canal de venta autorizado.

Circunstancias imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la operación y que no se encuentran bajo el control de la organización, que impiden que un viaje se lleve a cabo, se retrase su despacho o llegada, se realicen cambios de ruta o de tarifas y paradas no anunciadas, tales como, sin limitarse a ellos, factores meteorológicos o del clima, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario del bus y/o buseta, factores o circunstancias relacionadas con pasajeros o terceros, factores políticos o del mercado, huelgas, paros, disturbios, insurrección civil, estado de emergencia (incluida la emergencia sanitaria), riesgo de ataque de grupos al margen de la ley o actos de terrorismo, mingas indígenas, órdenes de autoridades, cierre de terminales, cierre de vías o dificultades de movilidad (por causas como derrumbes, lluvias, inundaciones, tráfico vehicular, etc.), fuerza mayor o caso fortuito, entre otros.

Condiciones generales del contrato de transporte: Son las contenidas en este documento y que se encuentran a disposición del pasajero en los diferentes canales de venta descritos en el presente contrato.



Despacho: Es la salida de un vehículo de la terminal de transporte o agencia, en un horario autorizado y/o registrado.

Equipaje: Son los artículos, efectos y otros objetos personales de un pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje.

Equipaje de bodega: Es aquel equipaje que el pasajero entrega a la organización para su transporte y registro y respecto del cual la organización asume la custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje, con las excepciones que se señalen en el contrato.

Equipaje de mano: Es aquel equipaje que el pasajero lleva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje y su permanencia dentro de los terminales o agencias.

Equipaje extraviado: Es el equipaje que no se encuentra después de 72 horas de búsqueda, contados a partir del momento en que se reporta la pérdida.

Equipaje no reclamado: Es el equipaje que llega a un terminal o agencia y ningún pasajero reclama dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día en que finalizó el viaje o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación dentro del mismo término.

Equipaje permitido: Es la cantidad de equipaje en peso, número de piezas y/o dimensiones que tiene derecho a llevar el pasajero que es hasta 15 kilos sin costo adicional.

Equipaje aforado: Es aquel que ha sido entregado y puesto bajo custodia de la organización para su transporte y por el cual se entrega una guía del servicio.

Estupefaciente: Es la droga no prescrita médicamente, que actúa sobre el sistema nervioso central produciendo dependencia.

Exceso de equipaje: Es cualquier excedente sobre el equipaje permitido en peso, número de piezas o dimensiones autorizadas, el cual se cobrará el exceso.

Ficha de equipaje: Es el documento emitido por la empresa de transporte y entregado al pasajero una vez el equipaje ha sido recibido para su transporte. Al finalizar el viaje, el pasajero debe presentar esta ficha para que le sea entregado su equipaje, pero en caso de pérdida de esta, deberá presentar su cédula en original y llenar un documento de pérdida de ficha de equipaje suministrado por la empresa.

Flota Occidental: Es la marca registrada por la organización para efectos de comercializar sus servicios.

Formato de autorización de transporte de menor de edad: Es el documento emitido por la organización en el cual se consigna información dirigida a reforzar el cuidado y la atención del personal respecto de un pasajero durante el despacho, el viaje y el lugar de destino.

Formato de autorización de transporte de mascotas: Es el documento emitido por la organización en el cual se consigna información dirigida a dar a conocer los derechos y deberes del transporte de mascotas.



Línea WhatsApp: Es la línea de atención exclusiva, dispuesta por la organización para la atención al público y la reserva de tiquetes.

Línea de servicio: Es la modalidad bajo la cual la organización presta el servicio de transporte, en condiciones de calidad e idoneidad distinguibles.

Menor de brazos: Pasajero menor de edad entre los cero (0) y los cuatro (4) años cumplidos o que no superen el metro de estatura, quien no paga pasaje.

Mercancías peligrosas y/o prohibidas: Son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, tóxicos, corrosivos, radioactivos, materiales biológicos y/o aquellos decretados como tales por las leyes y regulaciones nacionales. Además, son materias u objetos que implican riesgo para la salud, la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las personas o en los buses y/o busetas.

Página web: Es la plataforma electrónica dispuesta para el proceso de venta y comercialización de los servicios que ofrece la organización. Promociones y ofertas e información de interés.

Parada en tránsito: Es la pausa de un viaje en un punto intermedio entre el lugar de origen y el lugar de destino.

Paraderos: Sitios fijos establecidos y debidamente demarcados a lo largo de la ruta, en donde el vehículo se detiene a recoger o dejar pasajeros.

Pasajero: Es la persona transportada en un bus y/o buseta de la organización en virtud de un contrato de transporte.

Pasajero en situación de discapacidad: Es la persona que padece una restricción en su participación y relación con el entorno social o una limitación para desarrollar las actividades de la vida diaria, debido a una deficiencia en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

Pasajero ausente: Es el pasajero que adquirió un tiquete para un determinado viaje y no se presenta en el punto de despacho con la antelación requerida.

Personal de la organización: Es la persona natural con la que la organización tiene una relación para la venta y distribución de sus servicios, incluida la atención al público en taquilla, el registro y la entrega de la ficha de equipaje, entre otras actividades. El pasajero podrá exigir un documento que identifique al personal de la organización.

Punto de despacho y/o de embarque: Es el lugar dispuesto por el terminal o agencia donde se realiza el abordaje de los pasajeros,



Punto de venta: Todo canal de venta de tiquetes incluidas las taquillas ubicadas en los terminales, agencias o en cualquier otra instalación o lugar autorizado por la organización.

Reembolso: Es la devolución del valor total o parcial de la tarifa al pasajero, por un servicio no utilizado y que podrá estar sometida a determinadas condiciones para su aplicación.

Reserva: Es guardar o separar uno o más tiquetes para uno o más pasajeros, en un viaje de acuerdo a las necesidades del usuario (fechas, tarifas y ruta específica).

Reprogramar un viaje: Cuando el pasajero no se presenta en el punto de despacho con una antelación de treinta (30) minutos a la hora indicada en el tiquete, sin haber informado previamente de su decisión de no viajar por teléfono, WhatsApp, correo electrónico o a través de la página web. En este caso, la organización podrá disponer libremente del cupo y el pasajero podrá solicitar la reprogramación del viaje.

Retracto: En las ventas, es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le da derecho al reembolso total del valor pagado. El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el retracto es de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente a la compra.

Reversión del pago: En las ventas web, es el mecanismo a través del cual se retrotrae el pago de compras hechas con tarjetas de crédito, débito o cualquier instrumento de pago electrónico, cuando el consumidor ha sido objeto de fraude, la operación no ha sido solicitada, el producto adquirido no sea recibido o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Ruta: Es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado.

Servicios adicionales: Son aquellos servicios ofrecidos por la organización durante el viaje, tales como aire acondicionado, Wifi, películas, pantallas individuales, entre otros, y que varían dependiendo del tipo de vehículo, línea de servicio, la ruta, duración y características del viaje.

Sustancia Psicotrópica: Es un agente químico que actúa sobre el sistema nervioso central y que trae como consecuencia cambios temporales en la percepción, ánimo, estado de conciencia y comportamiento.

Tarifa: Es el precio del tiquete que pagan los usuarios por la prestación del servicio público de transporte en una ruta y línea de servicio determinada.

Temporada alta y baja: La temporada alta corresponde a las siguientes fechas del año: (i) De 1° de diciembre a 15 de enero; (ii) Semana Santa; (iii) De 20 de junio al 15 de agosto; (iv) Semana de receso escolar. La temporada baja corresponde a las demás fechas del año.

Tercero autorizado: Es la persona natural o jurídica con la que la organización tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios. El tercero es un comerciante independiente, que ejerce su actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, de acuerdo con las



instrucciones que para tal fin le ha impartido previamente la organización. El tercero autorizado puede servirse de un portal de contacto para comercializar los servicios de la organización.

Terminales de transporte terrestre: Son aquellas instalaciones, habilitadas por el Ministerio de Transporte, que prestan servicios conexos al sistema de transporte como unidad de operación permanente en la que se concentran la oferta y demanda de transporte, para que los usuarios en condiciones de seguridad y de comodidad accedan a los vehículos de la organización.

Tiempo de recorrido: Es el tiempo estimado, en condiciones normales, que emplea un vehículo en recorrer una ruta entre el origen y destino, incluyendo los tiempos de las paradas.

Tiempo límite de pago del tiquete reservado: Es el tiempo máximo del que dispone el pasajero para pagar un tiquete que ha reservado, una hora antes del viaje.

Tiquete, pasaje o boleto: Es la prueba inicial del contrato de Servicio Público de Transporte de pasajeros por carretera suministrado por la organización bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel pasajero cuyo nombre aparezca en el tiquete y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables.

Tiquete abierto: Es un tiquete no habilitado para viajar y que el pasajero puede habilitar dentro del término que le indique la organización

Tiquete reportado: Es aquel que se vende en un punto de venta a un usuario, pero que es utilizado para viajar por otra persona ubicada en una ciudad distinta.

Trayecto: Es el tramo entre dos puntos determinados.

Trocamiento de equipaje: Se da cuando el personal confunde el equipaje y entrega al pasajero una maleta distinta de la recibida por la organización.

Ventas web: Son las realizadas por el pasajero por canales digitales como: página web y a través de los portales de terceros autorizados.

Viaje: Es el servicio de transporte prestado en una fecha, hora, vehículo y trayecto determinado.

Viaje cancelado: Es aquel viaje que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas a la organización.

Viaje demorado: Es aquel viaje cuya hora de despacho es posterior a la hora programada.



CAPÍTULO 2 - APLICACIÓN Y NORMATIVA

2.1.- General: Las condiciones contenidas en el presente contrato de transporte de pasajeros aplican en aquellos viajes donde el nombre “FLOTA OCCIDENTAL” esté indicado en el tiquete.

2.2.- Aplicabilidad: Las condiciones generales aquí establecidas son aplicables a todos los contratos de transporte celebrados por la organización, expresa o tácitamente, y respecto de cualquier pasajero independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento. Si alguna previsión de las condiciones generales del contrato de transporte no tiene validez, las otras previsiones continuarán siendo válidas y aplicables.

2.3.- Normativa aplicable: El presente contrato de transporte se rige por la Constitución Política, el Código de Comercio, la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Resolución 3600 de 2001, la Ley 769 de 2002, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1079 de 2015, así como por la demás normativa de transporte y de consumo aplicables.

CAPÍTULO 3.- OBJETO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

3.1.- Objeto del contrato de transporte: El presente contrato tiene por objeto el transporte del pasajero y su equipaje de un lugar a otro, a cambio de una tarifa, en los vehículos de la organización, bajo condiciones de seguridad, calidad e idoneidad y en los plazos fijados para cada ruta según la línea y las características del servicio, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

3.2.- Obligaciones de la organización: Son obligaciones de la organización, sin perjuicio de las previstas en la normativa aplicable: (a) Transportar sano y salvo al pasajero y su equipaje del punto de origen al punto de destino, en la fecha y hora acordadas y según la línea de servicio contratada, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes, en los términos definidos en este contrato. (b) Asignar la ficha de equipaje y entregarlo en el lugar de destino al pasajero que presente la ficha respectiva. (c) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes. (d) Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, higiene y comodidad del pasajero. (e) Recibir y dar trámite a las PQRF presentadas por los pasajeros, conforme al procedimiento dispuesto para estos efectos por la organización.

3.3.- Obligaciones del pasajero: Son obligaciones del pasajero:

- (a) Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece la organización, así como los cargos adicionales.
- (b) Obrar de buena fe frente a la organización, lo cual incluye el ejercicio de sus derechos sin afectar los de los demás.
- (c) Abstenerse de ejercer abusivamente los derechos conferidos por la normativa aplicable.
- (d) Informarse respecto de la calidad del servicio de transporte que ofrece la organización, incluidas las particularidades según la línea de servicio, la ruta, la duración y las características del viaje, así como informarse de las políticas de la organización con respecto del transporte de equipaje.
- (e) Hacer uso de la información suministrada por la organización para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio ofrecido.
- (f) Adquirir el tiquete única y exclusivamente en los canales de venta autorizados (Taquillas, página web, u otros operadores).
- (g) Identificarse ante la organización antes de abordar el bus



y/o buseta y de conformidad con las exigencias que se prevean en el presente contrato. (h) Cumplir los protocolos de seguridad que exige la organización y la normativa aplicable antes, durante y al finalizar el viaje. (i) Informar su voluntad de no utilizar el servicio de transporte contratado por teléfono, WhatsApp, correo electrónico, o a través de la página web link de contacto con una antelación de dos (2) horas a la hora programada del despacho del bus y/o buseta. (j) Presentarse en el punto de despacho con una antelación de treinta (30) minutos a la hora indicada en el tiquete. (k) Declarar el valor del equipaje de bodega y entregarlo al funcionario de la organización asegurándose que se le instale la ficha de equipaje y se le entregue copia de ésta para reclamarlo al finalizar el viaje; (l) Informar el estado y elementos particulares del equipaje a fin de que la organización pueda tomar las precauciones del caso. (m) Asumir bajo su propio riesgo y custodia el transporte del equipaje de mano permitido y de los demás artículos que lleve a bordo del bus y/o buseta. (n) Pagar el aforo en caso de solicitar el transporte de exceso de equipaje. (o) Declarar y aforar el valor del equipaje cuando el valor sea superior al límite indemnizable fijado en el presente contrato. (p) Presentar oportunamente la ficha de equipaje para reclamar el equipaje en el lugar de destino. (q) Responder ante la organización y las autoridades competentes por el contenido de su equipaje. (r) En caso de pérdida o avería, formular el reclamo de manera inmediata ante un funcionario o el conductor. (s) Observar el debido respeto, el trato cordial y la solidaridad para con el conductor, los demás pasajeros y el personal de la organización, antes, durante y después del viaje. (t) Utilizar los servicios adicionales ofrecidos por la organización, en particular el baño, de manera diligente y cuidadosa, bajo el principio de buena fe y preservando su buen estado y pulcritud. (u) Cumplir las instrucciones y protocolos para la mitigación de virus y las normas de salubridad e informar su estado de salud, previo al viaje. v) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente contrato y en los reglamentos de la organización.

CAPÍTULO 4.- CANALES DE VENTA AUTORIZADOS

4.1.- Relación de los canales de venta autorizados: Son canales de venta autorizados los siguientes: (a) Tradicionales: los puntos de venta de la organización. (b) Virtual: la página web institucional (www.flotaoccidental.com), y los portales de contacto de los terceros autorizados.

4.2.- Tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados: La organización no será responsable ni prestará el servicio de transporte cuando el pasajero presente un tiquete adquirido en un canal distinto de los autorizados. Los tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados no son válidos ni dan lugar a la reprogramación, la cesión, el reemplazo, el reembolso, el retracto y demás atributos contemplados en el presente contrato y en la normativa aplicable.

4.3.- Redes sociales: Las redes sociales de la organización, incluidas Facebook, Instagram, twitter, WhatsApp y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual la organización haya declarado su carácter oficial, serán utilizados para efectos de brindar información y publicidad a los pasajeros y al público en general acerca del servicio de transporte y de las promociones y ofertas o para la atención personalizada de consultas precisas. No constituyen un canal de venta autorizado.

4.4.- Información que se suministra en los puntos de venta: En los puntos de venta de la organización se suministra información, ya sea en documentos o con intervención del personal, sobre las condiciones generales del contrato de transporte, los mecanismos institucionales de recepción y trámite de PQRF,



las reglas de conducta a cargo de pasajeros y conductores, las rutas, horarios, tarifas y los servicios con los que cuenta cada línea, que el usuario conoce y acepta, los protocolos de bioseguridad, las promociones y ofertas y su vigencia, los requisitos para la reserva, compra y pago de tiquetes (oportunidad y medios), los lineamientos para el transporte de pasajeros recomendados (menores y mayores de edad, limitación física o condición especial) o mascotas.

4.5.- Previsiones aplicables en las ventas web: Las siguientes previsiones son aplicables únicamente cuando el pasajero adquiere el tiquete a través de la página web de la organización (www.flotaoccidental.com) o los portales de contacto de los terceros autorizados:

(a) Retracto: El pasajero podrá dar por terminado el contrato de transporte con derecho al reembolso del valor total pagado siempre y cuando el tiquete se encuentre con fecha vigente. Para su ejercicio, el pasajero presentará una solicitud a través del correo electrónico servicioalcliente@flotaoccidental.com, adjuntando su documento de identidad, copia del tiquete y certificación bancaria correspondiente. La organización realizará el reembolso al pasajero mediante transferencia bancaria dentro de los quince (15) días hábiles siguiente a la radicación de la solicitud respectiva.

(b) Reversión del pago: Si el pago del tiquete se realizó con tarjeta de crédito, débito o un instrumento de pago electrónico semejante, el pasajero podrá solicitar que se reverse la operación cuando ha sido objeto de fraude, corresponda a una operación no solicitada, el tiquete no sea recibido o no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para el ejercicio de esta facultad, el pasajero deberá presentar una queja a través del correo electrónico servicioalcliente@flotaoccidental.com o del formulario específico que dispone la organización en su página web, que en todo caso se tramitará como PQR. En la queja debe figurar como mínimo: (i) La manifestación expresa de los hechos y razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago; (ii) La indicación de la causal que sustenta la petición; (iii) El valor por el que se solicita la reversión; y (iv) Documento de identidad, v) Cuenta Bancaria, vi) Imagen del Tiquete sea virtual o físico. Esta queja deberá ser presentada ante la organización dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el tiquete o lo recibió sin que correspondiera a lo solicitado. Además, dentro de ese mismo término de cinco (5) días hábiles, el pasajero deberá notificar del reclamo al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado. La reversión se hará efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero notifique la solicitud de reversión al emisor del instrumento de pago. En contra de la solicitud de reversión serán oponibles, entre otras razones, la inexistencia de la operación y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de reversión. Si la autoridad competente resuelve la controversia y determina que la solicitud de reversión no era procedente, el pasajero será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión y el emisor del instrumento de pago cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición de la organización. Si la controversia se resuelve en favor del pasajero, la reversión se entenderá definitiva.



CAPÍTULO 5.- CONTROL DE SEGURIDAD Y EVENTOS DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

5.1.- Control de equipaje de bodega y de mano:

- (a) Las autoridades competentes podrán registrar el equipaje de bodega o de mano, usando cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o ausencia del pasajero, con o sin su conocimiento, por y con el fin de evitar cualquier daño al bus y/o buseta, pasajeros y a terceros, de verificar la existencia de armas y otros artículos u objetos peligrosos, sustancias prohibidas y en general para cualquier otro fin que determinen las autoridades.
- (b) La organización no será responsable del proceso y resultados de la revisión de seguridad realizada por las autoridades competentes, ni de la negativa del pasajero a cumplir con lo requerido en materia de seguridad, ni se hará responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora en la iniciación del viaje o durante su trayecto, denegación de transportar, confiscación de propiedad, entre otros,
- (c) La organización podrá indagar al pasajero acerca del contenido de su equipaje, podrá verificar la presencia de elementos prohibidos o restringidos para su transporte, se solicitará el retiro del mismo y si el pasajero se niega, la organización podrá denegar la prestación del servicio.

5.2.- Control de pasajeros: (a) El pasajero deberá identificarse en el punto venta o despacho del vehículo, mediante su documento de identidad o pasaporte, incluido los documentos de menores de edad. También deberá presentar su tiquete impreso o electrónico. En caso de que el pasajero no se identifique debidamente y no tenga información del tiquete, perderá el derecho a viajar. En ningún caso la organización se hace responsable del incumplimiento de estos requisitos por parte del pasajero.

5.3.- Eventos de no prestación del servicio de transporte: la organización tendrá derecho denegar el abordaje o bajar del bus y/o buseta en cualquier momento a cualquier pasajero bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Cuando el pasajero no presenta documento de identificación
- (b) Cuando el pasajero ha adquirido el tiquete en canales de venta no autorizados o presenta un tiquete adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o Usado o que no corresponde a la organización.
- (c) Cuando el pasajero no permite la revisión de su equipaje de bodega o de mano, cuando es requerido por las autoridades.
- (d) Cuando el pasajero participe o esté involucrado en algún incidente, riña, discusiones, que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, conductor, colaboradores, equipaje o bus y/o buseta.
- (e) Cuando el pasajero incumpla las instrucciones o protocolos de seguridad informados por la organización, antes y durante el viaje, o cuando con su conducta perturbe la labor del conductor.
- f) Cuando el pasajero se presente en el punto de despacho bajo los efectos de alcohol o sustancias psicotrópicas o se encuentre intoxicado.
- (g) Cuando el pasajero se comporte de manera agresiva o inaceptable, profiera expresiones injuriosas o groseras.
- (h) Cuando el pasajero sea un niño y se presente al punto de despacho sin sus padres o acudientes debidamente identificados, y sin el correspondiente permiso.



- (i) Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del transporte de mascotas.
- (j) Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del equipaje permitido, prohibido o de aceptación restringida, entre otras circunstancias.
- (k) Cuando sea evidente una condición especial de salud o una limitación física.
- (l) Por solicitud de las autoridades competentes
- (m) Por circunstancias imprevistas estén ocurriendo a la hora programada para el despacho del bus y/o buseta o durante el trayecto, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.
- (n) Cuando se presentan circunstancias o factores externos que generan riesgos para el usuario y/o funcionarios de la organización
- (o) La organización negará el servicio cuando algún usuario del transporte público profiera expresiones injuriosas o groseras, promueva riñas o cause cualquier molestia a los demás pasajeros, el conductor detendrá la marcha y avisará a la autoridad policiva más cercana para que obligue al perturbador a abandonar el vehículo, de acuerdo con lo estipulado en el art.92 de la Ley 769
- (p) Cuando el pasajero sea sorprendido fumando en un vehículo de servicio público, será obligado a abandonar el automotor, de acuerdo con lo estipulado en el art.132 de la Ley 769.
- (q) En general, se reportarán a la autoridad policial, judicial o de tránsito, todas las conductas inapropiadas que afecten la seguridad del viaje, según lo estipulado en el art. 146 de la Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Seguridad y Convivencia ciudadana”.

CAPÍTULO 6.- SERVICIOS ADICIONALES

6.1.- Naturaleza de los servicios adicionales: Los servicios adicionales, tales como el aire acondicionado, Wifi, pantallas, películas, entre otros, representan un valor agregado que ofrece la organización a sus pasajeros y que se incluye dentro de la tarifa correspondiente a la línea de servicio en el que son ofrecidos. El pasajero conoce y acepta que la calidad de los servicios adicionales puede variar según las características de la ruta o el área de cobertura ofrecida en las zonas por donde transita el bus y/o buseta.

6.2.- Variaciones en la política de servicios adicionales: la organización se reserva el derecho de modificar sus políticas de servicios adicionales.

CAPÍTULO 7.- TIQUETES

7.1.- Contenido del ticket: Todo ticket emitido por la organización contendrá como mínimo la siguiente información:

- (a) Nombre e identificación de la organización
- (b) El número de referencia del ticket.
- (c) Origen
- (d) Destino.
- (e) La línea de servicio.
- (f) Tarifa.
- (g) Fecha
- (h) Hora programada para el despacho del bus y/o buseta



- (i) Cédula del pasajero.
- (j) Nombre del pasajero
- (k) Número de silla.
- (l) Fecha y hora de emisión del tickete
- (m) Al respaldo, se encuentra la política y condiciones para el transporte del equipaje, link de protección de datos, dirección, teléfono de oficina principal, correo electrónico de servicio al cliente y link de página web de la organización.

La organización se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el tickete, como: recomendaciones para el abordaje, líneas de atención, link de información, entre otros elementos que a su criterio se consideren pertinentes. En el momento de emisión del tickete, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad y actuando bajo el principio de buena fe que todos los datos consignados en este sean conformes y de acuerdo con su solicitud.

7.2.- Validez del tickete:

- a) El tickete tendrá validez de un (1) año a partir de la fecha de su emisión.
- b) El tickete es válido para viajar en la fecha y hora programada de despacho del bus y/o buseta, o en la que se re programe.
- c) Si el pasajero registro su tickete e inició el viaje y decide por su voluntad no continuar el recorrido por causas ajenas a la organización, el tickete no será válido para usar en otro viaje.
- d) Si por causa de enfermedad del usuario, el pasajero no puede realizar o continuar el viaje, la organización a su criterio extenderá el periodo de validez del tickete máximo por un término igual al original.
- e) El tickete no será válido si se presenta mutilado o con modificaciones de cualquier tipo. Si el tickete es electrónico, podrá presentarlo en un dispositivo móvil y se validará mediante los mecanismos que para el efecto disponga la organización.
- f) El tickete solo puede ser usado por el pasajero titular.

7.3.- Reprogramación de viaje o cambio de itinerario:

- a) Durante el término de validez del tickete, el pasajero podrá solicitar máximo en tres (3) oportunidades la reprogramación del viaje o cambio de itinerario. Para ello, es necesario que se presente en la taquilla y aporte el tickete y documento de identidad.
- b) Si se solicita la reprogramación en una línea de servicio superior cuya tarifa sea mayor, el pasajero deberá pagar el excedente; si la tarifa es menor se genera un tickete por el valor excedente
- c) La reprogramación de un viaje está sujeta a la disponibilidad de cupo en el respectivo bus y/o buseta.
- d) La organización podrá reprogramar o cancelar el viaje, cuando ello sea necesario para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental o debido a circunstancias imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor.
- e) Tener en cuenta que en fechas de alta temporada la disponibilidad de sillas es limitada por el alto flujo de pasajeros.
- f) Si no se presenta a viajar para la fecha que tiene programado, el sistema libera su tickete y éste queda abierto de manera automática por un año para que pueda ser reprogramado.



7.4.- Cesión del ticket: Si el usuario desea ceder el ticket a un beneficiario, deberá presentarse en un punto de venta y entregar copia de los dos documentos de identidad (titular y beneficiario del ticket)

7.5.- Reemplazo del ticket sistematizado en caso de pérdida: En caso de pérdida de un ticket, si este se encuentra vigente se procederá a diligenciar el formato de pérdida de ticket sistematizado anexando copia de la cédula del titular del ticket y su reprogramación estará sujeta a la disponibilidad al momento del viaje.

Si el usuario no cuenta con el ticket físico o con el número del ticket sistematizado y éste no está vigente, el usuario deberá solicitar la recuperación de la información del ticket por medio de correo electrónico a servicioalcliente@flotaoccidental.com, una vez se cuente con los datos, se procede a diligenciar el formato de pérdida de ticket sistematizado anexando copia de la cédula del titular del ticket y su reprogramación estará sujeta a la disponibilidad al momento del viaje.

7.6.- Reembolso de dinero:

El usuario puede hacer uso del derecho de retracto, en el caso del desistimiento con previo aviso y en los eventos de no utilización del servicio por circunstancias imprevistas.

Otros casos de reembolso: la organización podrá efectuar el reembolso en caso de enfermedad o muerte del titular del ticket, en favor de su acompañante o familiares, incluyendo padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente. Para ello, es necesario que el beneficiario presente una solicitud a la organización a través del correo electrónico servicioalcliente@flotaoccidental.com antes de la fecha de vencimiento del término de validez del ticket, anexando el certificado médico o de defunción, el documento de identidad tanto del fallecido como del beneficiario.

El usuario para acceder al reembolso deberá presentar una solicitud a la organización a través del correo electrónico servicioalcliente@flotaoccidental.com, en la cual señale el motivo del reembolso y anexe copia del ticket y de su documento de identidad.

La organización reembolsará el monto aplicable dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al radicado de la solicitud.

7.7.- Reservas de tickets de viaje:

(a) Solicitud y contenido de las reservas:

- Las reservas podrán realizarse a través las líneas WhatsApp corporativas.
- Las reservas son personales e intransferibles y no pueden realizarse con nombres ficticios.
- No pueden realizarse reservas para dos trayectos simultáneos para la misma persona.
- Las reservas pueden realizarse con máximo quince días de anticipación y mínimo 6 horas antes del viaje.
- Las reservas solo aplican para los servicios: Gran Emperador Élite, Gran Emperador, Emperador, Platino y Príncipe Star.
- Se pueden realizar máximo tres (3) reservas, con la identificación de cada pasajero.
- No se hacen reservas a menores de edad.
- En las temporadas altas (Diciembre, Semana Santa, vacaciones, recesos escolares), las condiciones para las reservas **pueden variar y está sujeto a la disponibilidad de sillas**



- Una reserva contendrá como mínimo la siguiente información: Nombre e identificación del pasajero, Recorrido, fecha, número de sillas y número telefónico del pasajero.

(b) Anticipación requerida para realizar la reserva: El pasajero podrá realizar la reserva, en temporada baja, con una antelación no menor de (6) horas previo a la hora de despacho; y en temporada alta, con una antelación no menor de veinticuatro (24) horas. En todo caso, la organización solo efectuará reservas si existe disponibilidad de silla en el respectivo bus y/o buseta, al momento de su solicitud. Al usuario se le asigna un código de reserva el cual debe presentar en taquilla al momento de realizar el pago.

(c) Tiempo límite de pago del ticket reservado: El pasajero debe pagar el ticket reservado en temporadas bajas con una antelación no menor de una (1) hora previo a la hora de despacho del vehículo, y en las temporadas altas (Diciembre, Semana Santa, vacaciones, recesos escolares), el usuario debe presentarse con dos (2) horas de anticipación al viaje por el alto flujo de pasajeros, evitando así que la reserva se libere y la silla quede disponible para la venta.

- (d) Cancelación de las reservas: Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:
- A solicitud de usuario
 - Por la organización, cuando vence el tiempo límite para el pago del ticket reservado.
 - Por la organización, cuando no se pueda prestar el servicio sea por fuerza mayor o caso fortuito.

CAPÍTULO 8.- EQUIPAJE

El derecho de transportar equipaje aplica para los pasajeros que acceden al servicio, bajo las siguientes condiciones.

8.1.-Requisitos y condiciones para el transporte de equipaje de bodega:

- a) El usuario deberá conocer e informarse sobre las condiciones para el transporte de su equipaje de bodega y de mano:
- b) El equipaje debe ser transportado en el mismo bus y/o buseta en el que viaja el pasajero. No se transportará equipaje sin pasajero; para este caso aplica el servicio de transporte de mensajería.
- c) El equipaje debe estar identificado como mínimo con su nombre y número de teléfono. Empacar su equipaje de bodega en un material resistente.
- d) Informar, entre otras circunstancias, si lleva artículos perecederos o frágiles, si el equipaje está averiado o en circunstancias inidóneas para su transporte o que por su naturaleza sufran reducción en su peso o volumen por el solo hecho del transporte, esto con el objeto de brindarle las indicaciones adecuadas para su transporte.
- e) Cumplir con las dimensiones, cantidad y peso máximo permitido por la organización para el transporte de equipaje de bodega (Una (1) pieza de: 80 cm de longitud por cualquiera de sus lados y 15 kilos)
- f) Cumplir con las dimensiones, cantidad y peso máximo permitido por la organización (una (1) pieza de 40 cm de longitud por cualquiera de sus lados y 5 kilos).
- g) Si el equipaje de bodega supera la suma de 10 DSMLV el usuario debe registrarlo como mensajería.
- h) Si el equipaje de bodega excede los 15 kilos deberá pagar una tarifa que corresponde a \$5000 por cada 5 kilos de equipaje adicional. Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales se reciben según la disponibilidad del espacio de la bodega del vehículo.



- i) Tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de su equipaje de bodega, si son necesarios como documentos de policía, aduana, sanidad, entre otros. Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes
- j) Ser responsable ante las autoridades competentes por los daños que cause el equipaje cuyo transporte está prohibido o restringido por la Ley o por el presente contrato.

8.2.- Recibo y entrega de equipaje de bodega:

- a) Declarar antes del viaje el valor del equipaje que se transportara en bodega incluyendo el costo de los objetos transportados, más los embalajes, impuestos, fletes y seguros a que hubiere lugar.
- b) Entregar su equipaje de bodega únicamente al conductor o funcionario en el punto de embarque de la agencia o terminal previo al abordaje del bus y/o buseta y conforme a las instrucciones que imparta el personal.
- c) Recibir y conservar la ficha de equipaje de bodega para reclamar su valija, en caso de extraviarla deberá presentar ante un funcionario de la empresa su documento de identificación e informar el contenido del equipaje para validar la propiedad del mismo.
- d) El equipaje será entregado en el lugar de destino al pasajero que presente la ficha de equipaje.
- e) Tratamiento del equipaje no reclamado: la organización custodiará hasta por tres (3) meses el equipaje no reclamado, vencido este periodo, se entenderá como abandonado, en cuyo caso la organización podrá disponer de dicho equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro o a las autoridades, sin ninguna responsabilidad para la organización.

8.3.- Equipaje prohibido: La organización no acepta el transporte de los siguientes elementos:

- a) Armas y otros artículos u objetos peligrosos.
- b) Mercancías peligrosas y/o prohibidas, entre las cuales se incluyen, sin limitarse a ellos: gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, maletines con sistemas de alarma incorporados.
- c) Restos óseos, cadáveres humanos o animales.
- d) Estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- e) Equipaje que represente un riesgo para otros equipajes de bodega, que contenga: líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la cubierta adecuada, entre otros.

8.4 -Elementos no autorizados para transportar como equipaje de bodega: La organización no acepta el transporte de los siguientes elementos como equipaje de bodega y deberán incluirse en el equipaje de mano del pasajero bajo su propio riesgo y custodia como: joyas, documentos personales y de valor, dinero en efectivo, equipos tecnológicos, celulares, portátiles medicamentos, artículos perecederos o frágiles, instrumentos musicales.

8.5- Equipaje de mano: El usuario debe custodiar y proteger su equipaje de mano, éste es de su responsabilidad, control y cuidado.

El pasajero no podrá llevar como equipaje de mano armas blancas ni objetos corto punzantes tales como hachas, tijeras, arpones, armas deportivas o elementos que puedan ser utilizadas como armas corto punzante o contundente. Tampoco podrá llevar consigo objetos potencialmente peligrosos.



8.6 - Reclamos e Indemnización del equipaje de bodega:

- a) En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería del equipaje de bodega, el usuario deberá formular la reclamación en el acto de la entrega y/o recibo de la cosa transportada, de acuerdo con lo estipulado en el art.1028 del Código de Comercio.
- b) En caso de pérdida del equipaje de bodega la empresa le reconocerá el 100% del valor declarado por el usuario antes del viaje.
- c) Cuando el pasajero no declare su equipaje de bodega, la organización le responderá hasta por el 80% del valor probado del equipaje, de acuerdo con lo estipulado en el art. 1031 del Código de Comercio.
- d) Cuando el usuario no aporte ninguna evidencia probatoria del contenido de su equipaje de bodega, la organización le reconocerá la suma de dos días de Salario Mínimo Legales Vigentes (2DSMLV)
- e) Tener en cuenta que Flota Occidental S.A. no es responsable por los daños en el equipaje que sean resultado del uso normal y frecuente como son: daños en ruedas, manijas o daños menores como rasguños y cortadas de las maletas. Tampoco cuando este sea incautado o decomisado por las autoridades competentes
- f) Para efectos de la reclamación del pasajero: La presentación de una reclamación no da derecho al pasajero a una compensación automática. Si el pasajero tiene un reclamo, será analizado y compensado, en caso de que sea procedente, de acuerdo a las regulaciones aplicables y bajo las limitaciones de responsabilidad pertinentes. La organización tiene derecho a efectuar la investigación interna que corresponda. La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad por parte de la organización, previo a que se realice la investigación respectiva

8.7 - Causales de exoneración de la responsabilidad:

La organización se exonera parcial o totalmente por la pérdida o daño del equipaje cuando:

- Se pruebe que la causa del daño fue extraña o que en su caso, se debió a vicio propio o inherente de la cosa transportada, y que además adoptó todas las medidas razonables para evitar el perjuicio o su agravación, de acuerdo con lo estipulado en el art. 992 del código de Comercio.
- Cuando el equipaje haya sido incautado o decomisado por las autoridades competentes.
- Cuando haya omisión, falsedad, inexactitud o insuficiencia en la información que suministre el pasajero respecto del estado del equipaje y por esa razón la organización no haya tomado las precauciones del caso, en particular si se trata artículos perecederos o frágiles o de equipaje averiado, entre otras circunstancias. la empresa se acoge a lo estipulado en el art. 1010 del Código de Comercio
- Cuando los daños surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abolladuras, marcas o tierra. Daños en las partes sobre salientes del equipaje como ruedas, manijas, u otros artículos adheridos al equipaje.
- Cuando haya deficiencia del embalaje por parte del pasajero.
- Cuando la causa de la pérdida, trocamiento, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo pasajero.
- Cuando la pérdida, trocamiento, saqueo o avería sea causado por un tercero.
- Cuando la causa de la reclamación sea una acción de rebelión, asonada, sedición o terrorismo
- Cuando el pasajero no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el momento del evento de acuerdo con lo estipulado en el art.1028 del Código de Comercio.



CAPÍTULO 9.- TARIFAS Y OTROS CARGOS

9.1.- Tarifas: Las tarifas vigentes se encuentran publicadas en los diferentes medios: página web, taquillas y en el tiquete. Las tarifas varían de acuerdo al servicio adquirido y recorrido. Si el pasajero cambia su trayecto o la línea de servicio contratada, la tarifa puede variar. Los menores de brazos no pagan tiquete no ocuparán silla y viajan en el regazo del adulto responsable. Los demás pasajeros pagan la tarifa completa, sin excepciones.

9.2.- Otros cargos: Los cargos adicionales se causarán según las políticas vigentes de la organización.

CAPÍTULO 10.-SERVICIOS ESPECIALES

10.1.- Término para informar las necesidades o requerimientos individuales: El pasajero debe informar a la organización sus requerimientos o necesidades individuales con una anticipación al viaje o al momento de efectuar la compra del tiquete en la taquilla.

10.2.- Pasajeros recomendados: la organización ofrece la posibilidad de viajar a los siguientes pasajeros:

- Transporte de menores de edad entre once (11) y dieciséis (16) años
- Transporte mayores de edad
- Transporte de personas con condiciones especiales

El transporte de pasajeros recomendados está sujeta a las políticas establecidas por la organización y autoridades competentes, así:

- El solicitante deberá completar la documentación e información (lugar de destino, dirección, teléfono de contacto) que se exige de acuerdo a la necesidad del viajero.
- El servicio de pasajeros recomendados no incluye ningún servicio adicional o especial, salvo el dar asistencia al pasajero velando por su integridad y seguridad amparada en el principio de igualdad y responsabilidad dentro de la cobertura de los servicios que se ofrece a los usuarios en general.
- Bajo ninguna circunstancia el pasajero recomendado podrá quedarse en un paradero intermedio o en un terminal de tránsito, a menos que así se haya señalado por el solicitante.
- En el lugar de destino, el pasajero se entrega a la persona responsable.

10.3.- Transporte de mascotas:

Condiciones y recomendaciones para el transporte de mascotas:

- a) El servicio está sujeto a la disponibilidad de espacio en el vehículo
- b) Solo se admite dos (2) animales por vehículos
- c) Se admite el transporte de una (1) mascota por jaula, guacal o contenedor.
- d) En caso de ser un animal de raza peligrosa o agresiva debe contar con bozal.
- e) Los perros lazarillos podrán viajar con el pasajero sin guacal, contando con las distinciones y documentos que acrediten ésta condición.



- f) No se transportará en bodega las razas de perros y gatos que tienen síndrome respiratorio braquiocefálico, el cual consiste en particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta. Estos animales se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas respiratorios, haciéndolos susceptibles de sufrir golpes de calor y trastornos cuando están expuestos a cambios de temperatura o situaciones de tensión.
- g) La organización no se hace responsable por las acciones de la autoridad sanitaria
- h) El pasajero debe viajar en el mismo vehículo con su mascota, no se transportará sin pasajero responsable del mismo.
- i) Preparar la mascota para el viaje de acuerdo a las indicaciones del veterinario con el objetivo de que la mascota viaje de manera tranquila)
- j) Se debe contar con un periodo suficiente de familiarización y entrenamiento de las mascotas con su guacal para asegurarle un viaje seguro y tranquilo en cabina o bodega.
- k) El cliente puede llevar un kit con todos los elementos necesarios para viajar con la mascota. (platos, correas, pañal, cobija, toallas, bolsas, y/o juguetes para que se sienta familiarizado con alguna de sus pertenencias).

La organización No permite el transporte de aves exóticas, especies protegidas o en vía de extinción

Condiciones para el transporte de la mascota en la cabina:

- a) Tener un peso máximo de 10 kg incluyendo el guacal, en el que deberán ser transportados durante todo el viaje. (incluyendo las mascotas de asistencia emocional)
- b) El guacal debe ser flexible, cómodo para la mascota y debe ser ubicado bajo el asiento de en frente del pasajero.
- c) Las medidas del guacal no deben superar los 55cm de largo, 35cm de ancho y 25cm de alto.

Condiciones para el transporte de la mascota en Bodega:

- a) Las mascotas que pesan más de 10kg, viajarán en bodega dentro del guacal proporcionado por el pasajero.
- b) Solicitar al conductor y/o auxiliar de viaje abrir la bodega del vehículo en las paradas autorizadas o en el lugar donde se detenga el vehículo, con el fin de prestarle la debida atención a su mascota (hidratación y deposición de residuos)

Responsabilidades del usuario que transporta la mascota:

- a) Informar a la organización la intención de viajar con la mascota con mínimo 30 minutos de anticipación a la hora de salida del vehículo.
- b) Informarse sobre las condiciones para la prestación de este servicio
- c) Aportar la documentación de soporte de asistencia emocional y constancias que exijan las entidades gubernamentales o sanitarias.
- d) El pasajero también manifestará que conoce y entiende los requerimientos respecto del transporte de razas agresivas y por lo tanto cumplirá con los mismos.
- e) El pasajero es responsable del correcto comportamiento de la mascota y de su bienestar, así como de los eventuales daños que pueda ocasionar a terceros y al autobús.
- f) Evaluar con responsabilidad las condiciones propias de su mascota o animal de asistencia o de soporte emocional, a efectos de determinar, si el transporte podría representar un riesgo para su salud.



10.4.- Transporte de menores:

- a) Todo niño mayor de cuatro (4) años o que mida más de un metro de estatura debe pagar su tiquete, ocupar una silla y viajar con acompañante.
- b) Si un usuario viaja con dos menores de 4 años debe comprar un (1) tiquete para que los menores de edad se acomoden en una silla y 4viajen de manera cómoda y segura.
- c) Por razones de seguridad, los menores de diez (10) años no podrán viajar en las sillas 1-2-3 y 4 del vehículo. (De acuerdo a la prohibición de Ley (Ley 769 de 2002 código Nacional de tránsito Artículo 82)
- d) Podrán viajar niños mayores de 11 años sin acompañante con una autorización del acudiente el cual queda registrado en el documento PS-RG-03

Condiciones para el transporte de menor de edad sin acompañante:

- a) No podrán viajar menores de 10 años sin acompañante “El acompañante debe tener mínimo 16 años de edad”, los dos menores de edad deben contar con autorización del acudiente(s).
- b) Por seguridad del menor, este servicio solo aplica para transportarse de Terminal a Terminal o de Terminal a Agencia o de Agencia a Agencia en los horarios diurnos, asegurando que las oficinas de destino estén en servicio.
- c) En caso de que el acudiente no se presente a recibir el menor en el lugar de destino, este será custodiado por un funcionario de la agencia y se remitirá al CAI de policía o la policía de infancia y adolescencia para solicitar apoyo y acompañamiento del caso.
- d) En caso de presentarse algún inconveniente con el menor de edad se remitirá a la policía de infancia y adolescencia.
- e) Aportar las copias de los documentos de identidad del acudiente que despacha el menor de edad y de la tarjeta de identidad del pasajero.
- f) Los funcionarios no está autorizados para suministrar medicamentos o asistencia médica.

Responsabilidades de Flota Occidental

- a) Brindar la atención al menor de edad amparada en el principio de igualdad y responsabilidad dentro de la cobertura de los servicios que se ofrece a los usuarios en general
- b) La entrega del menor de edad se realizará a la persona indicada en el documento PS-RG-03, en caso contrario deberá suministrar una autorización adicional por escrito.

Responsabilidades de los acudientes y menor de edad

- a) El transporte se realizará bajo la autorización del padre, madre o tutor del menor de edad
- b) Estar en el lugar destino con anticipación a la hora de llegada del vehículo para recibir el menor de edad.
- c) Los acudientes deben suministrar el documento de identidad para validar la información tanto para despacharlo como para recibirlo
- d) El menor de edad deberá seguir las instrucciones y recomendaciones entregadas por los funcionarios de la organización
- e) El menor de edad no podrá bajarse del vehículo en un lugar diferente al destino
- f) El menor de edad no podrá retirarse del lugar de destino sin la debida compañía del acudiente



- g) En el momento de llegada al lugar destino el menor deberá esperar hasta que el conductor o auxiliar de viaje lo guíe hasta que sea recibido por el acudiente.

10.5.- Personas en situación de movilidad restringida: La prestación del servicio a personas en situación especial estará sujeto a la disponibilidad de buses y/o busetas adaptadas para que su transporte se dé en condiciones de dignidad y comodidad.

La organización podrá exigir a los pasajeros con ciertas discapacidades que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud y seguridad. En todo caso, la organización se reserva el derecho a denegar la prestación del servicio a las personas en situación especial, cuando dadas las circunstancias y para preservar la seguridad del pasajero, no sea posible su transporte.

En especial, la organización no prestará el servicio cuando:

- El pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad debido a una discapacidad mental
- El pasajero no pueda establecer comunicación suficiente con el personal para efectos de recibir las instrucciones de seguridad.
- El pasajero no pueda movilizarse por sus propios medios.

CAPÍTULO 11.- CONDUCTA A BORDO

11.1.- Obligación general: Es obligación del pasajero seguir las instrucciones que imparta la organización y su personal en cualquier momento y durante el viaje.

11.2.- Acciones prohibidas para el pasajero: Entre otras acciones, los pasajeros deberán abstenerse de:

- (a) Sustraer frazadas, almohadas o cualquier otro artículo o bienes de propiedad de la organización o de otros pasajeros.
- (b) Fumar en cualquier parte del bus y/o buseta cigarrillo, cigarrillo electrónico o tabaco.
- (c) Faltar al respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o al conductor del bus y/o buseta o cualquier personal de la organización.
- (d) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos o que generen pánico en los demás.
- (e) Llevar armas, artículos u objetos peligrosos, mercancías peligrosas y/o prohibidas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- (f) Asumir conductas que causen desaseo o daños al bus y/o buseta.
- (g) Ingresar al bus y/o buseta o permanecer en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- (h) Cualquier otro acto o hecho que se estime indebido por la organización, las autoridades y las normas y buenas costumbres.



CAPÍTULO 12.- PARADAS

12.1.- Paradas en terminales de tránsito:

Los vehículos realizarán las paradas en los terminales de tránsito autorizados por la organización. Durante el lapso que dure la parada en el terminal de tránsito, los pasajeros están autorizados a consumir alimentos y bebidas por fuera del bus y/o buseta, en las instalaciones que para el efecto disponga el terminal.

El tiempo de duración de estas paradas dependerá de los trámites que se deban realizar allí como: compra de tasas de uso, realización de prueba de alcoholimetría y la organización no será responsable por el incremento del tiempo de espera en las paradas en terminales.

12.2.- Paradas para recoger y dejar pasajeros: El conductor puede recoger y dejar pasajeros en los sitios permitidos y al costado derecho de la vía, salvo en paraderos especiales de vías troncales que sean diseñadas y operadas con destinación exclusiva al transporte público masivo, de acuerdo con lo estipulado en el art. 91 de la Ley 769 de 2002.

12.3.- Paradas en tránsito: Durante el transcurso del viaje, es posible que se presenten eventos en los cuales el conductor deberá detener la marcha, por razones de seguridad, protección, salud y bienestar de los pasajeros.

Entre las circunstancias que motivan una parada en tránsito se encuentran las siguientes:

- Por seguridad: para verificar cualquier situación que pueda comprometer las condiciones técnicas mecánicas del bus y/o buseta.
- Por solicitud de un pasajero enfermo, en situación de discapacidad o de la tercera edad, en caso de que acredite o sea evidente que necesita descender del bus y/o buseta para el desarrollo de una actividad relacionada con su condición.
- Por orden de las autoridades de tránsito y transporte.
- Para garantizar el descanso necesario de los conductores (pausas activas y consumo de alimentos).

CAPÍTULO 13.- VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS

La organización realizará los esfuerzos razonables para transportar al pasajero y su equipaje de acuerdo con el horario definido en el ticket.

La organización podrá sustituir el bus y/o buseta, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de asientos; los horarios, los trayectos y los puntos de destino estarán sujetos a modificación, todo a raíz de circunstancias imprevistas, cambios operacionales o por órdenes de autoridades competentes que lo justifiquen.

En el evento en que se presenten cambios operacionales o circunstancias imprevistas que afecten el viaje, la hora programada de despacho del bus y/o buseta, el cambio de bus y/o buseta o en general cualquier aspecto que afecte la operación, la organización le informará al pasajero lo antes posible, al número telefónico.

En caso de cancelación, modificación o que el retraso afecte el cronograma del pasajero, y si el pasajero lo acepta, la organización proporcionará el transporte en una línea de servicio inferior, en cuyo caso el pasajero tendrá derecho a un reembolso de la diferencia de la tarifa. Si el cupo en el próximo bus y/o



buseta solo está disponible en una línea de servicio superior que la adquirida, la organización transportará al pasajero en ese bus y/o buseta, sin cargo adicional.

La organización no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del viaje, la modificación o el retraso que se presenten durante el trayecto o respecto de los puntos de destino, se deben a circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

Para el despacho del vehículo se debe tener en cuenta:

Para las rutas con frecuencias permanentes, deben contar mínimo con el 20% de sillas vendidas para ser despachado, si es inferior se suspende el despacho y se reprograma para el siguiente turno.

Suspender temporalmente los despachos si estos se ven afectados por situaciones externas ajenas a la empresa tales como: orden público, cierres viales, accidentes en la vía, reparaciones, protestas, condiciones climáticas adversas, directrices del gobierno, derrumbes, entre otros.

Los despachos se activarán nuevamente una vez sea solucionada las situaciones externas.

El usuario puede reprogramar el viaje (el ticket tiene una vigencia de un año para utilizarlo en otro momento. (Ver Políticas Ticket de Viaje No Utilizado).

CAPÍTULO 14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

14.1.- Veracidad: El pasajero debe suministrar a la organización información veraz sobre sus datos personales, entre ellos su nombre, identificación, teléfono y correo electrónico de contacto.

14.2.- Autorización para el Tratamiento de datos personales: la organización informará, al momento de adquirir el ticket en los distintos canales de venta autorizados, que con la celebración del contrato el pasajero acepta y autoriza el tratamiento de estos datos personales. La organización no hará tratamiento de datos personales de menores de edad.

14.3.- Finalidades del Tratamiento de datos personales: la organización realizará el tratamiento, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte de pasajeros y/o mercancías contratado, tales como, la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de trayecto, reembolsos, atención y estadísticas de recepción de PQRSF, registros contables, compra de tickets o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de la organización y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de la organización.

14.4.- Término de almacenamiento: La información suministrada por el pasajero permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos personales, para permitir a la organización el cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente en materia contable, fiscal y tributaria.



14.5.- Derechos que asisten al titular de los datos personales: El pasajero puede ejercitar los derechos de acceso, actualización, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, a través de los procedimientos dispuestos por la organización para la recepción y trámite de PQRS.

14.6.- Política de Privacidad: la organización garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero, especialmente de los datos sensibles, conforme a su Política de Privacidad. La Política de Privacidad de la organización está disponible en <https://www.flotaoccidental.com/politica-de-proteccion-de-datos/>