



**POLÍTICA PARA EL MANEJO DE
EQUIPAJE**

**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE VILLA DE LEYVA
“COOMULTRANSVILLA”**

VILLA DE LEYVA - COLOMBIA

1. CONSIDERACIONES

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

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

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

2. CONDICIONES DE ACEPTACION DE EQUIPAJE

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

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

La Empresa deberá entregarle al pasajero como constancia, los desprendibles de la ficha de equipaje que permitan determinar el número de piezas que porta y se le indicará el

Procedimiento en caso de pérdida del equipaje. La entrega del equipaje al finalizar el servicio se hará contra la presentación del desprendible de la ficha de equipaje.

La falta de tal presentación da derecho a la Empresa a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique.

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

3. OBJETOS Y ELEMENTOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE.

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

1. Armas, explosivos, elementos tóxicos, radiactivos, combustibles no autorizados, y toda clase de sustancias catalogadas como peligrosas.
2. Portar aquellas sustancias contempladas como prohibidas en el Estatuto Nacional de Estupefacientes (Ley 30 de 1986).
3. Objetos cuyo comercio se encuentre prohibido en el país.
4. Cadáveres, juegos artificiales, veneno.
5. Objetos destinados a actividades ilícitas de acuerdo con la legislación colombiana.
6. Elementos que pongan en peligro la seguridad e integridad de los usuarios, el conductor o el vehículo.

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

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

4. DIMENSIÓN Y PESO MÁXIMO

El pasajero podrá llevar hasta una maleta de tipo personal de no mayor a 10 Kg como equipaje de mano cuyas medidas no excedan los 45X35X25cm (alto, largo, ancho) y una (1) maleta cuyo peso en conjunto no exceda los veinte kilogramos (20 kg) en bodega con una medida no superiora cm (alto, largo, ancho). Esta medida puede variar en consideración al tipo de vehículo abordado por el pasajero (Aero van, bus, busetón), el cual en ningún caso podrá exceder de los veinte kilogramos (20 kg) previamente referidos.

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

Nota: la Empresa no autoriza realizar cobros adicionales por exceso de equipaje o cuyo equipaje supere las condiciones de dimensión y peso establecidas. Lo anterior teniendo en cuenta el tipo de vehículo que tenemos para la prestación del servicio. – Esta medida es transitoria y de ser modificada esta nota será publicada en nuestro sitio web y en las taquillas de la empresa.

5. RECHAZO DEL EQUIPAJE.

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

- (a) Equipaje embalado incorrectamente.
- (b) Equipaje que exceda las dimensiones y peso máximos establecidos por la Empresa.
- (c) Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje del bus.
- (d) Equipaje que contenga mercancías peligrosas y/o prohibidas de acuerdo con lo establecido por las leyes colombianas y el presente documento.
- (e) Equipaje que supere el peso y dimensiones establecidas para transportarlo en los vehículos de la empresa, De suceder eso será criterio del pasajero enviarla como encomienda.

6. EXTENSIÓN DE RESPONSABILIDAD.

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

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

El transportador responderá con las recepciones del equipaje y entrega, una vez llegado al destino, de ser un equipaje delicado se solicita se haga el respectivo embalaje y su señalización para que nuestro personal tenga conocimiento del mismo.

7. EQUIPAJE RECLAMADO

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

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

8. PÉRDIDA DE EQUIPAJE Y OTROS.

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

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

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

9. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

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

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

10. MEDIOS DE CONTACTO.

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

1. Página web: En la página web www.coomultransvilla.com se encuentra disponible el enlace “Encuétranos” a través del cual los usuarios pueden:
 - a. Seguir el enlace “Contáctenos” en el cual se ponen en conocimiento los canales de comunicación, como son las líneas telefónicas y correo electrónico de servicio al cliente, así como la dirección de la empresa; y, por otro lado, facilita la opción de enviar un mensaje directamente desde la página a la Empresa.
 - b. Seguir el enlace “Encuestas y PQRS” y en el ítem “más información” encontrará el formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos.

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

2. Línea telefónica: La Empresa cuenta con las siguientes líneas de atención a sus usuarios:
 - a. Taquilla Coomultransvilla terminal de Tunja teléfono 3104131007 la cual se encuentra habilitada en el horario de 6:00 am a 7:00 pm.
 - b. La línea telefónica del jefe de rodamiento es 3204276153, la cual se encuentra habilitada en el horario de 8:00 am a 12:00 - 2:00 pm 6:00 pm.
 - c. La línea telefónica de la oficina 3208353655 cual se encuentra habilitada en el horario de 8:00 am a 5:00 pm.
3. Correo electrónico: La Empresa cuenta con los siguientes correos electrónicos para atención de los usuarios:
 - a. cootransvilla@gmail.com.
 - b. atencionalcliente@coomultransvilla.com

Los correos electrónicos se encuentran señalados en la parte inferior del boleto de viaje de cada pasajero, y en la página web de la Empresa; ambos se encuentran habilitados veinticuatro (24) horas de día.

11. DISPONIBILIDAD.

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

Y taquillas correspondientes a la empresa Coomultransvilla.

12. DERECHOS RESERVADOS.

El presente documento es de propiedad exclusiva de COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE VILLA DE LEYVA “COOMULTRANSVILLA”. Por lo que prohíbe el uso o comercialización no autorizado.

13. MARCO REGULATORIO VIGENTE.

Las normas legales colombianas que fueron tenidas en cuenta para la elaboración de este documento son principalmente las siguientes:

- Decreto 1079 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.
- Código de Comercio colombiano.
- Ley 30 de 1996, Estatuto Nacional de Estupefacientes.
- Código Penal colombiano.
- Artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011