



**CONTRATO TRANSPORTE DE PASAJEROS  
DE LA COOPERATIVA SANTANDEREANA  
DE TRANSPORTADORES LIMITADA  
COPETRAN**

**UNA EXPERIENCIA EXTRAORDINARIA**



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 Copetran, 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 Copetran.

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. **Copetran.** 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 Santandereana de Transportadores Limitada, sigla “Copetran”.

## 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 y política para el transporte de mascotas 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 Copetran.
- 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 Copetran 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 Copetran 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 Copetran.
- 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 Copetran 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 estupefacientes, 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 [servicioalcliente@copetran.com](mailto:servicioalcliente@copetran.com) o radicando PQRSF en el portal dispuesto por Copetran en la página web [www.copetran.com](http://www.copetran.com).
- 3.1.21.** Cumplir con las demás obligaciones, normas y políticas establecidas por Copetran.

## **3.2. . Obligaciones de Copetran.**

- 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 Copetran para tal fin.



#### 4. CANALES DE VENTA.

**4.1. Canales Autorizados.** Es el medio válido por Copetran 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 centros de experiencia de Copetran a nivel nacional.

**4.1.2. Medio no tradicional o a distancia:** Corresponderá a la página web [www.copetran.com](http://www.copetran.com), App Copetran, nuestra línea PBX 323 563 9139 (opción 3) y, portales web de contacto de terceros autorizados para la comercialización de tiquetes.

#### 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 Copetran como Facebook, Instagram, Twitter y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual Copetran haya declarado su carácter oficial, no constituyen un canal de venta.

#### 5. TIQUETE.

Es el documento nominativo del servicio de transporte terrestre, expedido por Copetran 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 tickete expedido por Copetran tendrá como mínimo la siguiente información:

- ✓ Nombre e identificación de Copetran.
- ✓ Número de referencia del tickete.
- ✓ 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 tickete y demás importes aplicados.
- ✓ Fecha de emisión.

**5.2. Validez.** El tickete no será válido si no incluye el contenido establecido en la cláusula 5.1. del presente acuerdo. Si se trata de un tickete físico, no será válido si el pasajero lo presenta con alteraciones en su forma o 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 Copetran.

**5.3. Vigencia.** El tickete 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 tres (3) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje, y tendrá derecho a: i) el cambio inmediato de horario por una (1) vez dentro de la misma modalidad, ii) la devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado o; iii) dejar abierto el tickete 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 tickete por abierto para posterior programación, el pasajero perderá el derecho a devolución.



Cuando el pasajero desista del viaje, con menos de tres (3) horas de anticipación y mínimo una (1) hora a la fecha y hora del viaje, tendrá derecho a: i) dejar abierto el ticket 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 una (1) hora o posterior a la fecha y hora de salida seleccionada en el ticket; así como la ausencia del pasajero en la hora y lugar de salida, significará retención del cien por ciento (100%) de la tarifa del ticket 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 tickets 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 Copetran a nivel nacional por el titular del ticket.

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

**6.1.2. De tickets 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 [servicioalcliente@copetran.com](mailto:servicioalcliente@copetran.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 ticket, 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 Copetran, 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 páginas web o call center, el retracto es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le otorga el derecho al reembolso por el total del valor pagado. El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles siguientes al día de compra del tiquete; si entre la fecha de adquisición del tiquete y la fecha programada para el viaje median menos de cinco (5) días hábiles, el pasajero no podrá ejercer este derecho. El retracto no procede respecto de tiquetes adquiridos en taquilla. En caso de que el reembolso proceda por virtud del ejercicio del derecho de retracto, el término para efectuar el reembolso será de treinta (30) días calendario 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.



## 9. CAMBIOS OPERACIONALES.

Copetran 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 Copetran 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.

## 10. EQUIPAJE.

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

### 10.1. Equipaje permitido.

**10.1.1. Equipaje de mano.** Se entiende como equipaje de mano, los elementos que el pasajero conserva consigo en cabina, bajo su absoluta custodia, cuidado y responsabilidad.

Solo se permitirá una (1) pieza de equipaje de mano por pasajero, con un peso máximo de 10 Kilogramos y con dimensiones que no superen los 40x35x25 centímetros (alto + largo + ancho), incluyendo ruedas y manijas. Este deberá ser transportado en los compartimentos ubicados en la parte superior o inferior de los asientos. Cuando el equipaje de mano no cumpla con las dimensiones, el peso o la cantidad de piezas permitidas para ir en la cabina, deberá ser remesado y sujetarse a las condiciones y tarifas establecidas para su transporte.



**10.1.2. Equipaje de bodega.** Se entiende como equipaje de bodega, aquel que se transporta en el compartimento del vehículo y es entregado a Copetran para su custodia y transporte.

En las categorías de buses denominadas *Doble Piso* y *Preferenciales de Lujo*, se permite transportar hasta dos (2) piezas de equipaje en bodega por pasajero, cuyo peso no exceda 25 kilogramos por maleta y cada una con dimensiones de 90x50x30 centímetros o que la suma de sus lados (alto + largo + ancho) no supere los 170 centímetros en total, incluyendo llantas y manijas.

En las categorías de servicio denominadas *Buseton*, *Sprinter* y *Traffic*, se permite transportar solo una (1) pieza de equipaje en bodega por pasajero, cuyo peso no exceda 25 kilogramos por maleta y cada una con dimensiones de 90x50x30 centímetros o que la suma de sus lados (alto + largo + ancho) no supere los 170 centímetros en total, incluyendo llantas y manijas.

El transporte de equipaje de bodega con sobrepeso, sobredimensión y/o piezas adicionales, está sujeto al espacio disponible en la bodega del vehículo.

## **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, Copetran 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.



Los daños ocasionados por el normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abolladuras, marcas etc., estarán exentos de reclamación.

En el despacho del viaje, Copetran entregará al pasajero un ficho numerado para identificación del equipaje; este ficho deberá ser entregado por el pasajero para reclamar el equipaje en el lugar de destino, siendo este el único soporte válido para que se le entregue el 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 Copetran, 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. Elementos no autorizados como Equipaje de Bodega.**

Los siguientes artículos son considerados como Equipaje de mano y deberán ser transportados bajo custodia y responsabilidad del pasajero: documentos personales o de identificación, dinero en efectivo, títulos valores y demás documentos de valor, documentos de historia clínica, medicamentos, joyas, metales o piedras preciosas, artículos de trabajo, obras de arte, lentes, dispositivos de comunicación (como celulares, smartphones, entre otros), cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cargadores, calculadoras, cerámicas, vajillas, botellas de licor, artículos perecederos, llaves de carro o casa, artículos para el cuidado del bebé (ejemplo: fórmulas y pañales) y artículos similares a los antes listados que sean frágiles, perecederos o de valor económico, sentimental o irremplazable.



#### **10.4. Objetos no permitidos como equipaje, ni de mano ni de bodega.**

El pasajero no podrá llevar consigo o como equipaje:

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

Copetran 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, Copetran 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.



### **10.5. 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.

En ningún caso se transportará más de una (1) pieza como Exceso de Equipaje por pasajero, ni equipaje cuya sumatoria total arroje un peso superior a los ochenta y cinco (85) kilogramos entre el equipaje de mano y el de bodega.

### **10.6. 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.

### **10.7. De la responsabilidad respecto del equipaje custodiado por Copetran.**

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.

### **10.8. De la pérdida o avería del equipaje.**

Copetran responderá por la pérdida total o parcial del equipaje transportado y de su avería, conforme a lo dispuesto en los numerales 10.7. y 10.10., del presente contrato. No obstante, por estipulación expresa en el contrato, las partes podrán pactar una indemnización hasta la suma de doce (12) salarios mínimos legales diarios vigentes (SMLDV), por falta de declaración, inexactitud o insuficiencia de la prueba.



Si considera que su equipaje es de mayor valor al límite indemnizable establecido en el contrato, antes de viajar debe declarar el valor real de su equipaje y remesarlo, previa comprobación de dicho valor con facturas o cualquier otro documento pertinente que aporte el pasajero.

#### **10.9. Efectos de la reclamación del pasajero.**

Para presentar reclamación por pérdida o avería es necesario que el pasajero presente el ficho de equipaje, el tiquete de viaje y copia de su documento de identificación. La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata; toda reclamación deberá estar debidamente probada y soportada. La empresa realizará las averiguaciones internas pertinentes y dará respuesta dentro del término legal estipulado para el derecho de petición.

Para la formalización del reclamo el pasajero deberá indicar: el objeto de la petición, narración de los hechos, pruebas y documentos que tenga en su poder y que permitan agilizar el trámite del reclamo, así como nombre, dirección y correo electrónico del solicitante.

En caso de pérdida o extravió del equipaje de bodega el pasajero podrá elevar un reclamo, PQRSF, al correo electrónico [servicioalcliente@copetran.com](mailto:servicioalcliente@copetran.com) o de forma escrita en cualquiera de nuestras agencias.

#### **10.10. Equipaje no reclamado.**

Copetran 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.



## 11. 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.copetran.com](http://www.copetran.com), la cual dispone:

- Programar el viaje con anticipación.
- Cumplir como pasajero con los tiempos establecidos de abordaje; el pasajero deberá estar presente con treinta (30) minutos de antelación a la hora de salida.
- Se entenderá por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años de edad, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad (**Artículo 3 de la Ley 1098 de 2006 - Código de infancia y Adolescencia**)
- Los menores de edad deben portar su documento de identidad de acuerdo con su edad:
  - De 0 a 7 años: Registro Civil de Nacimiento.
  - De 7 a 17 años: Tarjeta de Identidad o NUIP.
- Los menores de edad no podrán ocupar asientos en la fila siguiente al conductor; en cualquier servicio corresponde a los asientos 1, 2, 3 y 4. Tampoco podrán ocupar los asientos de la primera fila del segundo piso de los servicios Doble Piso y Doble Piso Más; lo que corresponde a los asientos 13, 14, 15 y 16.
- Los niños y niñas de brazos (**de 0 a 2 años**) viajan sin ocupar asiento, en el cuidado o supervisión de sus padres o un adulto responsable. Solo se permitirá un niño o niña en brazos por adulto. En los casos que el pasajero se presente con dos niños o niñas de **0 a 2 años**, irá en brazos quien tenga la menor edad y el de mayor edad, aún si no supera los 2 años de edad deberá pagar tiquete y ocupar asiento individual; se asignará un asiento junto a sus padres o el adulto responsable según disponibilidad de Copetran.
- Todo menor de edad a partir de los **3 años** deberá ocupar un asiento individual y pagará tiquete.





- Los menores de edad entre los **3 años** y **12 años** no podrán viajar sin el cuidado o supervisión de sus padres o un adulto responsable.
- Podrán viajar sin la compañía o supervisión de sus padres o un adulto responsable los menores de edad entre los **13** y **17** años, para ello se deberá presentar debidamente diligenciado el formato de **AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MENOR DE EDAD SIN ACOMPAÑANTE** (FT-FS-16), el cual podrá ser solicitado en nuestros centros de experiencia a nivel nacional o descargado en nuestra página web [www.copetran.com](http://www.copetran.com). El formato deberá ser entregado en dos (2) copias diligenciadas por el padre, madre o el responsable legalmente del menor, una copia para ser entregada en taquilla y otra copia para ser entregada al conductor; lo anterior con los siguientes anexos:
  - Copia legible y por ambas caras del documento de identidad del padre, madre o del responsable legalmente del menor; persona que firma el formato de autorización.
  - Copia simple y legible del Registro Civil de Nacimiento del menor de edad.
  - En los casos que se requiera, copia simple y legible de la sentencia que haya decretado la designación del tutor.
- Sera responsabilidad de quien firma el formato de autorización, la persona por él designada para recoger el menor de edad en el lugar de destino. Para ello se deberá indicar nombre completo, número de identificación y teléfono de contacto. En caso de no presentarse la persona autorizada el menor será puesto a disposición de las autoridades competentes.
- Las autorizaciones para el transporte de menores de edad sin acompañante serán válidas por un (1) solo viaje.
- En caso de presentar duda o aclaración para el viaje de menores de edad, deberá comunicarse con nuestra línea PBX 323 563 9139 en los horarios de atención publicados en nuestra página web [www.copetran.com](http://www.copetran.com).



## 12. TRANSPORTE DE MASCOTAS.

Será aplicable la Política para el transporte de mascotas establecida por Copetran y que se encuentra publicada en la página web [www.copetran.com](http://www.copetran.com), la cual dispone:

- El pasajero deberá informar al momento de realizar la compra del tiquete si va a hacer uso del servicio de transporte de mascotas, a fin de verificar las condiciones para el transporte y en todo caso, avisar a la empresa con no menos de veinticuatro (24) horas de anticipación.
- El transporte de mascotas estará sujeto a disponibilidad, solo se permite una (1) mascota por cada viaje o vehículo.
- Cumplir como pasajero con los tiempos establecidos de abordaje, se deberá estar presente en el lugar de salida seleccionado en el tiquete, con treinta (30) minutos de antelación a la hora del viaje.
- Solo transportaremos mascotas y animales domésticos, animales de asistencia o de soporte emocional. Está prohibido el transporte de animales de categoría bravíos o salvajes, domesticados, las aves exóticas, especies protegidas o en vía de extinción.
- No se permite el transporte de mascotas menores de cuatro (4) meses de nacimiento, por ser este el período mínimo de espera después de aplicar la vacuna de rabia.
- Las mascotas y animales domésticos de pequeño o mediano tamaño, hasta de veintiocho (28) centímetros de alto, viajarán en la cabina del vehículo, ubicados en el espacio debajo del asiento de frente a los pies del pasajero.
  - Deben ser transportadas en su respectivo guacal; el guacal debe ser de tela y cumplir con dimensiones de 31x44x34 centímetros (alto x largo x ancho), con el fin de permitir que la mascota pueda permanecer parada en su posición normal, girar a su alrededor y acostarse con toda facilidad de manera natural dentro del guacal.
  - Durante el viaje deben permanecer dentro guacal, salvo en las paradas permitidas para su hidratación y deposición de residuos.



Respecto del guacal es importante a saber:

- Esta disposición no aplica para los animales de asistencia o soporte emocional.
  - Debe tener orificios que permitan la ventilación.
  - La capacidad máxima debe ser de diez (10) kilogramos.
- 
- El transporte de mascotas no tiene ningún costo, salvo cuando el pasajero solicite adquirir el servicio de asiento adicional. Esta opción es aplicable únicamente para los animales de asistencia o soporte emocional, cuyo tamaño supere los veintiocho (28) centímetros de alto y que por su tamaño deba tener más espacio en el piso.
  - Por ningún motivo se podrá adquirir el servicio de asiento adicional para que el animal de asistencia o soporte emocional lo ocupe.
  - El servicio de transporte de mascotas se prestará únicamente desde las 5:00 horas hasta 17:00 horas, en los vehículos de servicio de *Buseton*, *Preferencial de Lujo* y *Preferencial Pantallas*.
  - Es deber de los usuarios, evaluar con responsabilidad las condiciones propias de su mascota, animales de asistencia o de soporte emocional, a efectos de determinar, si el transporte podría representar un riesgo para su salud.
  - Para viajar con una mascota y animal doméstico, animal de asistencia o de soporte emocional, el usuario debe presentar una fotocopia del carné de vacunación, expedido por un médico veterinario.
  - Los animales de asistencia o de soporte emocional, viajarán en cabina sin importar su tamaño y sin ningún tipo de restricción en el horario de viaje. El usuario, deberá acreditar que ha sido adiestrada en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o en centros autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA); de igual manera, deberán portar arnés y un chaleco distintivo, este chaleco será de color verde cuando se encuentre en proceso de adaptación y de color rojo, cuando ha terminado su entrenamiento y está adaptado completamente a su dueño.

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



- El pasajero deberá presentar debidamente diligenciado el formato de **AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS (FT-FS-15)**, el cual podrá ser solicitado en la taquilla o descargado en la página web [www.copetran.com](http://www.copetran.com). El usuario que no presente la documentación anteriormente exigida, no se le prestara el servicio de transporte de mascota.

En el caso que el pasajero incumpla con las condiciones previamente establecidas por Copetran para el transporte de mascotas, no se prestará el servicio de transporte de mascota, ni tendrá derecho a reembolso del valor pagado por el tiquete.

- En caso de presentar duda o requerir aclaración para el transporte de mascotas y animales domésticos, animales de asistencia o soporte emocional, podrá comunicarse con la línea PBX 323 563 9139 (opción 2) o escribir al correo electrónico [servicioalcliente@copetran.com](mailto:servicioalcliente@copetran.com).

### **13. 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 Copetran 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.

### **14. DE LA RESPONSABILIDAD.**

La responsabilidad de Copetran 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.



#### **14.1. Causales de exoneración de la responsabilidad.**

Copetran 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 Copetran deban transportarse como Equipaje de mano.

#### **15. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Copetran 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.copetran.com](http://www.copetran.com). Para el acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización, o en caso de duda, puede remitir su solicitud al correo electrónico [servicioalcliente@copetran.com](mailto:servicioalcliente@copetran.com).

##### **15.1. Aviso De Privacidad.**

Para todos los efectos legales la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada con Nit 890.200.928-7 manifiesta haber cumplido con el Aviso de Privacidad de que trata el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015.

Copetran 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.copetran.com](http://www.copetran.com).

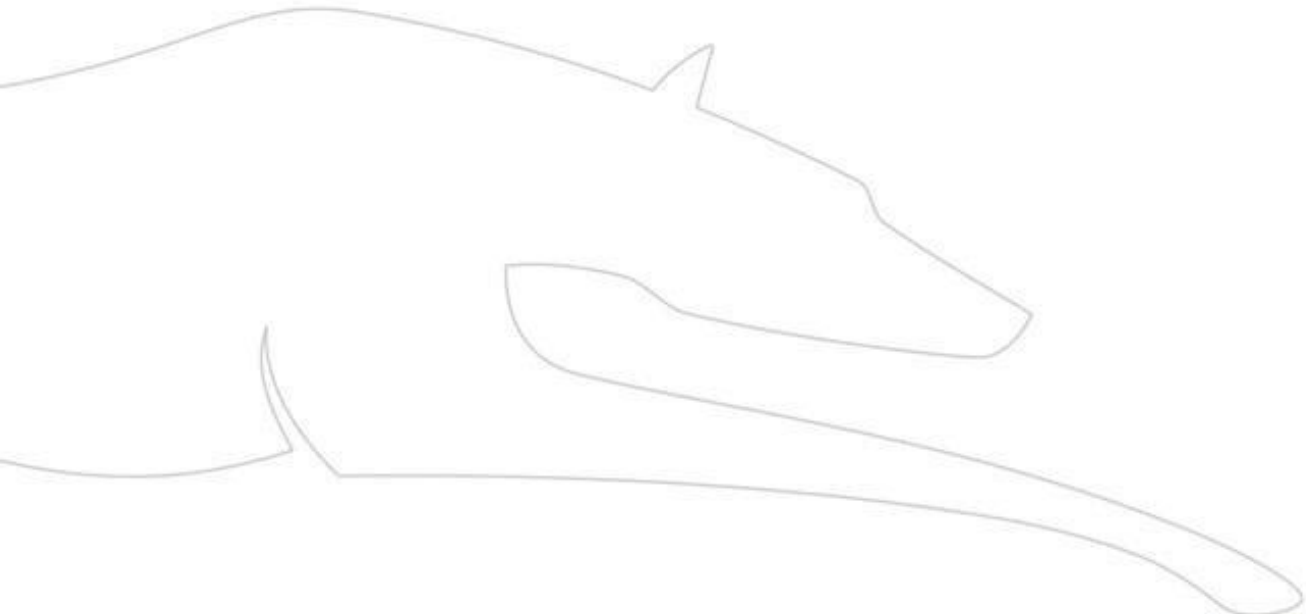


## 16. CANALES DE ATENCIÓN.

Copetran pone a disposición de los usuarios diferentes medios de comunicación, tales como, la línea nacional PBX 323 563 9139, el correo electrónico [servicioalcliente@copetran.com](mailto:servicioalcliente@copetran.com) y los centros de experiencia a nivel nacional, 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.copetran.com](http://www.copetran.com) o el correo electrónico [servicioalcliente@copetran.com](mailto:servicioalcliente@copetran.com).

Para notificaciones judiciales por favor dirigirse al correo electrónico: [notificacionesjudiciales@copetran.com](mailto:notificacionesjudiciales@copetran.com).



Calle 55 No. 17B – 17 PBX: (+57 7) 6448167  
Línea de Servicio al Cliente: 01 8000 114 164  
Bucaramanga/Colombia

[www.copetran.com](http://www.copetran.com)