



**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
DEL PUTUMAYO
"COOTRANSMAYO LTDA"
NIT. 891.201.796-1**



TERMINOS Y CONDICIONES CONTRATO DE TRANSPORTE

1. Objeto del Contrato de Transporte. El presente contrato (tiquete) tiene por objeto la conducción del pasajero y su equipaje, de un lugar a otro a cambio de una tarifa determinada, en condiciones de seguridad, calidad, eficiencia e idoneidad y, en los plazos fijados para cada ruta según la modalidad del servicio y las características del viaje y de común acuerdo entre las partes aprobado conforme a las normas legales.
2. El tiquete es válido para viajar en el origen y destino indicado, la fecha, hora, silla, condiciones adquiridas por el Usuario del transporte.
3. Para su viaje cada Usuario deberá estar mínimo 30 minutos de anticipación a la hora y lugar seleccionado como salida en el tiquete, de conformidad con el (Literal 2), El Pasajero deberá portar su documento de identificación, el cual en caso de ser necesario podrá ser solicitado por parte del personal de La Empresa.
4. 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.
5. Todo menor de edad a partir de los 3 años deberá ocupar un asiento individual y adquirir su tiquete de viaje.
6. 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**, el cual podrá ser solicitado en nuestras taquillas físicas a nivel nacional. El formato deberá ser entregado en una (01) copias diligenciadas por el padre, madre o el responsable legalmente del menor para ser entregada al conductor; lo anterior con los siguientes anexos: i) 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. ii) Copia simple y legible del Registro Civil de Nacimiento del menor de edad. iii) 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

Oficina Principal Cra. 19 No. 10-09 Puerto Asís Putumayo

Email: cootransmayoltlda@gmail.com; WEB: www.cootransmayo.com

TEL 4227140 - 3112871098-3112301491; PQRS: 3112307353

Agencias: Puerto Asís: 3112301507; Mocoa: 3112306100 Bogotá: 3112303963 Cali: 3112301521 Popayán: 3112301543; Pasto: 3112308451-3104614650-3112306079 Hormiga: 3112306093 Orito: 3112306096; Pte. Internacional:3102159808 - Neiva:3203068678 Pitalito:3115313868





**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
DEL PUTUMAYO
"COOTRANSMAYO LTDA"
NIT. 891.201.796-1**



de presentar duda o aclaración para el viaje de menores de edad, deberá comunicarse con alguna de nuestras agencias antes de iniciar el viaje.

7. El pasajero tiene derecho de llevar hasta Quince (15) kilos por unidad / Pieza de equipaje de viaje en bodega bajo la custodia de COOTRANSMAYO LTDA e identificada con una ficha de equipaje por unidad esta franquicia de equipaje es personal e intransferible; adicionalmente hasta 02 unidades de Equipaje de Mano (Bolso, Morral), bajo su propia custodia y responsabilidad. a. : Si el pasajero lleva consigo equipaje superior al considerado en el Literal (7), deberá aforarlo y/o cancelar un monto adicional, el cual será evaluado en la respectiva taquilla con las tablas de referencia de valores para este tipo de transporte y/o el Usuario que considera / estima que su equipaje tiene un mayor valor o lleva objetos de valor, deberá utilizar nuestro servicio de aforo del equipaje – mercancía y/o encomiendas y declarar el valor real para cancelar previamente el correspondiente seguro que cubrirá y/o amparará su equipaje por el monto declarado. De lo anterior se evaluará según las siguientes condiciones de medidas: Caja Pequeña/Paquete Pequeño (15*20*15) Unidad métrica (Cm); caja Mediana- Paquete mediano (25*30*25) Unidad métrica Cm; caja grande – paquete Grande (> 30*30*30) Unidad métrica Cm; Bulto (1*0.70*0.50) Unidad métrica Metros. b.: Para mayor claridad e información, acerca del transporte de equipaje, mercancías y artículos adicionales a lo que se establece en el Literal 7, lo puede consultar en cualquiera de nuestras agencias o taquillas autorizadas ubicadas en los diferentes terminales y municipios donde hacemos presencia y prestamos nuestros servicios.
8. Todo pasajero debe reclamar al conductor al entregar su equipaje la ficha correspondiente a cada unidad. La empresa no responde por equipaje sin ficha.
9. Si no puede hacer uso de su o sus tiquetes en la fecha, hora y taquilla y/o oficina seleccionada deberá dar aviso oportunamente y como mínimo dos (02) horas de anticipación en algunas de nuestras agencias físicas; Así mismo, puede elevar su solicitud formal al correo electrónico pqrs@cootransmayo Ltda.com solicitando el retracto, desistimiento, aplazamiento o reprogramación del viaje con un mínimo de dos (02) horas antes de su hora de viaje en los horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Si su viaje es para un fin de semana o día feriado debe enviar la solicitud dos (02) horas antes en los horarios mencionados del último día hábil.
10. Si la anterior solicitud corresponde a dejar su tiquete abierto, el usuario tendrá hasta 6 meses contados a partir de la fecha de compra para reprogramar su tiquete, de lo contrario este caducará y no podrá ser utilizado.

Oficina Principal Cra. 19 No. 10-09 Puerto Asís Putumayo

Email: cootransmayo Ltda@gmail.com; WEB: www.cootransmayo.com

TEL 4227140 - 3112871098-3112301491; PQRS: 3112307353

Agencias: Puerto Asís: 3112301507; Mocoa: 3112306100 Bogotá: 3112303963 Cali: 3112301521 Popayán: 3112301543; Pasto: 3112308451-3104614650-3112306079 Hormiga: 3112306093 Orito: 3112306096; Pte. Internacional:3102159808 - Neiva:3203068678 Pitalito:3115313868





**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
DEL PUTUMAYO
"COOTRANSMAYO LTDA"
NIT. 891.201.796-1**



11. Si definitivamente, desiste de la utilización de su tiquete tenga en cuenta que deberá asumir un descuento del 15% del valor pagado, por gastos financieros y administrativos; de igual manera el usuario deberá elevar solicitud formal al correo pqrs@cootransmayoltlda.com, anexando la siguiente información así: Nombre Completo del pasajero, Número de Identificación pasajero: Numero de Celular pasajero: Nombre del Banco, tipo y Número de cuenta bancaria (a nombre de pasajero) e-mail registrado en la compra (si fue compra on-line), copia del tiquete de viaje, Copia del documento de identificación, copia de la certificación cuenta bancaria; y la misma se responderán en el término de 30 días calendarios de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
12. El pasajero que no se presente a la iniciación del viaje no tendrá derecho a la devolución del valor pagado.
13. Diferencia tarifaria. En caso de solicitar cambio de fecha de un tiquete, y en los términos del literal 2, la posible variación de las tarifas por temporada deberá ser asumida por el pasajero. Las tarifas dispuestas para las diferentes temporadas y fechas serán divulgadas oportunamente por los canales de difusión autorizados.
14. En caso de pérdida del equipaje la Empresa responderá hasta por cinco (5) veces el valor de su tiquete de origen-destino. Si el pasajero estima que su equipaje tiene un mayor valor o pesa más de (15) Kilogramos, deberá utilizar nuestro servicio de aforo del equipaje – mercancía y/o encomiendas y declarar el valor real para cancelar previamente el correspondiente seguro que cubrirá y/o amparará su equipaje por el monto declarado.
15. Cambios Operacionales: Cootransmayo Ltda., adoptará las medidas razonablemente necesarias para transportar al pasajero y su equipaje, de acuerdo con las condiciones de servicio adquiridas a fin de evitar retrasos, 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 Cootransmayo Ltda. se reserva el derecho de ofrecer alternativas a las circunstancias imprevistas que se presentan en los viajes, tales como cambio de ruta, de horario y de tipo de vehículo, en aras de garantizar la prestación del servicio sin que ello pueda ser tomado como incumplimiento del contrato. En caso de presentarse circunstancias imprevistas provenientes de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales u órdenes distintas de autoridades competentes, que puedan alterar las condiciones del viaje pactado, se adoptaran las medidas necesarias por parte de la empresa, a fin de comunicarle al pasajero la circunstancia a que haya lugar.

Oficina Principal Cra. 19 No. 10-09 Puerto Asís Putumayo

Email: cootransmayoltlda@gmail.com; WEB: www.cootransmayo.com

TEL 4227140 - 3112871098-3112301491; PQRS: 3112307353

Agencias: Puerto Asís: 3112301507; Mocoa: 3112306100 Bogotá: 3112303963 Cali: 3112301521 Popayán: 3112301543; Pasto: 3112308451-3104614650-3112306079 Hormiga: 3112306093 Orito: 3112306096; Pte. Internacional:3102159808 - Neiva:3203068678 Pitalito:3115313868





**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
DEL PUTUMAYO
"COOTRANSMAYO LTDA"
NIT. 891.201.796-1**



16. El pasajero no podrá llevar consigo, ni en su equipaje, armas, materiales inflamables o explosivos, ni objetos o cosas de prohibido comercio en el país.
17. El pasajero no podrá utilizar nuestros servicios de transporte consumiendo sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas o en estado de alicoramiento, cigarrillos, cigarrillos electrónicos o dispositivos similares, ni tomar actitudes que ponga en riesgo la seguridad, Tranquilidad y bienestar de los demás usuarios que comprenden el recorrido del viaje.
18. La empresa no responde por demoras, daños, pérdidas, etc. Que se ocasione por fuerza mayor o caso fortuito o culpa del pasajero.
19. En caso de accidente de tránsito las lesiones que sufra el pasajero están amparadas por la póliza de seguro obligatorio de "DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRANSITO" e igualmente por Póliza de Responsabilidad Civil Contractual que tiene contratada la Empresa.
20. La empresa no responde por pérdida, extravió y/o destrucción del equipaje de mano, ni tampoco de cosas y objetos que no hayan sido aforados en nuestro servicio de encomiendas.
21. El transporte de mascotas se encuentra sujeto a disponibilidad de puestos y al cumplimiento de las medidas de salud e higiene exigidas por la ley 746 de 2002 y la ley 86 de 1989.
22. La Empresa responderá cuando el equipaje haya sido entregado al conductor y éste a su vez haya entregado la "ficha de equipaje", cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en la valija, sin la presentación de la ficha y/o la acreditación de la propiedad por cualquier otro medio idóneo no se le entregará el equipaje al Pasajero cliente. Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor, antes de viajar debe declararlo y remesarlo, la Empresa asegurará el equipaje y cobrará el exceso previa comprobación. En caso de que el usuario no haya declarado el valor del equipaje, conforme a lo establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio, la empresa estará obligado a pagar el 80% del valor probado del equipaje.
23. La Empresa no se hará responsable de pérdida, contenido o avería de equipaje no reclamado dentro de los cinco (5) días siguientes al arribo a su destino, y será guardado en custodia máximo tres meses después de su arribo. Para los equipajes que cumplan dicho periodo en custodia y que no haya sido reclamado se considerará abandonado y podrá La Empresa de Transporte disponer de dicho equipaje, pudiendo ser entregado a una entidad sin ánimo de Lucro o a las autoridades correspondientes, sin ninguna responsabilidad para la Empresa. La empresa podrá verificar el contenido del equipaje en custodia según los

Oficina Principal Cra. 19 No. 10-09 Puerto Asís Putumayo

Email: cootransmayoltlda@gmail.com; WEB: www.cootransmayo.com

TEL 4227140 - 3112871098-3112301491; PQRS: 3112307353

Agencias: Puerto Asís: 3112301507; Mocoa: 3112306100 Bogotá: 3112303963 Cali: 3112301521 Popayán: 3112301543; Pasto: 3112308451-3104614650-3112306079 Hormiga: 3112306093 Orito: 3112306096; Pte. Internacional: 3102159808 - Neiva: 3203068678 Pitalito: 3115313868





**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
DEL PUTUMAYO
"COOTRANS MAYO LTDA"
NIT. 891.201.796-1**



procedimientos internos. Es responsabilidad de El Pasajero verificar el estado de su equipaje, cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación de las valijas. El Transportador no será responsable por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del normal uso y desgaste, tales como cortadas, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas.

24. La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata, toda reclamación deberá estar debidamente probada, previamente a cualquier respuesta, La empresa tiene el derecho a realizar la investigación interna correspondiente.
25. La Empresa no acepta el transporte de los siguientes artículos como contenido del Equipaje en Bodega y deberán incluirse en el Equipaje de Mano del Pasajero: Joyas, Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, Metales o piedras preciosas, Obras de Arte, Cheques o títulos valores y demás documentos con valor, Dinero en efectivo, Lentes, Celulares, Smart phones, Medicamentos, Documentos de historia clínica, Cámaras fotográficas, Reproductores de música o audífonos, DVD, portátiles y juegos electrónicos portátiles, Tabletas digitales, Filmadoras, Computadoras y equipos electrónicos, Cerámicas, Vajillas, Calculadoras, Botellas de licor, Artículos perecederos, Llaves de carro o casa, Artículos para el cuidado del bebé que sean de delicado manejo, Pasaportes, Muestras de trabajo, actas de sociedades, en general Artículos similares a los antes enunciados. Y estos se transportarán siempre bajo la responsabilidad del pasajero y en ningún momento su responsabilidad por avería o pérdida serán por cuenta del conductor.
26. CANALES DE ATENCIÓN: Cootransmayo Ltda., pone a disposición de los usuarios diferentes medios de comunicación, tales como, Línea de Seguridad Vial 3112871098 - 3112301491 o registre la información en el correo cootransmayoltlda@gmail.com, pqrs@cootransmayoltlda.com y las agencias a nivel nacional, "SEÑOR PASAJERO: Denuncie ante la Empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje en cada Agencia autorizada, para brindar información sobre nuestra operación. Para radicación de PQRSF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones) podrá presentarlas a través del correo electrónico pqrs@cootransmayoltlda.com
27. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. COOTRANS MAYO LTDA advierte que la compra voluntaria del servicio de transporte terrestre, constituye conducta inequívoca y concluyente de autorización para el tratamiento de datos

Oficina Principal Cra. 19 No. 10-09 Puerto Asís Putumayo

Email: cootransmayoltlda@gmail.com; WEB: www.cootransmayo.com

TEL 4227140 - 3112871098-3112301491; PQRS: 3112307353

Agencias: Puerto Asís: 3112301507; Mocoa: 3112306100 Bogotá: 3112303963 Cali: 3112301521 Popayán: 3112301543; Pasto: 3112308451-3104614650-3112306079 Hormiga: 3112306093 Orito: 3112306096; Pte. Internacional: 3102159808 - Neiva: 3203068678 Pitalito: 3115313868





**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
DEL PUTUMAYO
"COOTRANSMAYO LTDA"
NIT. 891.201.796-1**



personales y las finales descritas en la Política de Tratamiento de la información publicada en la página web www.cotransmayoltida.com. Para el acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización, o en caso de duda, puede remitir su solicitud al correo electrónico cootransmayoltida@gmail.com, pqrs@cootransmayoltida.com, de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

28. Aviso De Privacidad. Para todos los efectos legales la Cootransmayo Ltda. manifiesta haber cumplido con el Aviso de Privacidad de que trata el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015.
29. Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de recibir, hacer uso del ticket o ser transportado por la Empresa. No es válida cualquier indicación hecha por el pasajero, dependiente de la empresa o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar estas cláusulas. El presente contrato fue leído y comprendido por el cliente, por lo que manifiesta que entiende cada una de las cláusulas contenidas en el. Nota: Cuando este documento se utilice como documento interno para trámites administrativos y/o financieros de la empresa, no tendrá ninguna validez como contrato de transporte.


Ing. VICTOR ALFONSO MONTEALEGRE MERA
Gerente General

Oficina Principal Cra. 19 No. 10-09 Puerto Asís Putumayo
Email: cootransmayoltida@gmail.com; WEB: www.cootransmayo.com
TEL 4227140 - 3112871098-3112301491; PQRS: 3112307353

Agencias: Puerto Asís: 3112301507; Mocoa: 3112306100 Bogotá: 3112303963 Cali:
3112301521 Popayán: 3112301543; Pasto: 3112308451-3104614650-3112306079 Hormiga:
3112306093 Orito: 3112306096; Pte. Internacional:3102159808 - Neiva:3203068678
Pitalito:3115313868

