

## CONTRATO DE TRANSPORTE TRANSEGOVIA

### A. Prestación del servicio

1. TRANSPORTES SEGOVIA Y CIA S.C.A. se compromete a transportar pasajeros y su equipaje en la fecha, hora y destino indicados en el tickete adquirido.
2. La empresa prestará el servicio en condiciones de seguridad y cumplimiento de la normatividad vigente.
3. No se permitirá el abordaje de personas en estado de embriaguez, bajo efectos de drogas o sustancias psicoactivas, ni de quienes porten objetos peligrosos que puedan afectar la seguridad de los pasajeros y del vehículo.
4. El pasajero debe presentarse en la taquilla al menos con 30 minutos de anticipación a la hora programada de salida.

### B. Uso del tickete, reservas y cambios

5. El tickete es personal e intransferible y solo será válido para la fecha y hora indicada.
6. No se aceptarán ticketes deteriorados, con perforaciones o rayones.
7. Cambios y devoluciones:
  - Si la solicitud se realiza antes de la hora del viaje y el mismo día, se devolverá el 100% del valor.
  - Si se realiza después de la hora del viaje y el mismo día, la devolución tendrá un recargo del 20%.
  - Si se realiza un día después de la hora del viaje, se aplicará un recargo del 30%

### C. Recepción del equipaje

8. El pasajero entregará su equipaje al momento de abordar y se le asignará un código de identificación. El equipaje debe ser reclamado personalmente por el pasajero, presentando este tickete, una vez el vehículo llegue al destino.
9. La empresa podrá solicitar descripción y verificación visual del contenido del equipaje.
10. Los siguientes elementos deberán ser llevados en el equipaje de mano, y es carga contractual del usuario y/o pasajero: documentos personales, documentos de identificación, metales o piedras preciosas, obras de arte, cheques, títulos valores y demás documentos con valor, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, teléfonos inteligentes -Smartphones, documentos de historia clínica, cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, computadores portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos de trabajo, artículos perecederos, Llaves de carro o casa, actas de sociedades, en general, artículos similares a los antes enunciados, o que el pasajero considere de gran valor. En caso de pérdida de alguno de los anteriores elementos que no haya sido confiados a la custodia del transportador se aplicará lo dispuesto en el artículo 1003 numeral 4 del Código del Comercio.
11. En caso de pérdida y/o extravío del equipaje imputable al transportador, se responderá según lo siguiente:
  - a. Si el equipaje de bodega no fue declarado a la empresa, ésta responderá de acuerdo a los establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio.

- b. Si el equipaje de bodega no fue declarado a la empresa, El usuario y/o pasajero podrá optar por escoger libremente recibir la suma correspondiente a 5 UVT, a título de indemnización si estima que no es suficiente respecto al valor de su equipaje no declarado, debe anexar las facturas originales de compra del contenido del equipaje.
  - c. Si el valor y el contenido del equipaje fue declarado y aceptado por la empresa, ésta responderá hasta lo consignado.
- 12. Todos los actos de reclamación estarán amparados bajo la luz de la normatividad contemplada en el Capítulo III “TRANSPORTE DE COSAS” del código del comercio.
- 13. En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario y/o pasajero podrá elevar un reclamo, PQRS, a través del correo electrónico [pqrs@transegovia.com.co](mailto:pqrs@transegovia.com.co) o de forma escrita remitido a nuestra sede principal, Carrera 64 C # 78 — 580, Oficina 9874 Terminal del Norte, Medellín, Antioquia. También podrá solicitar asesoría para la presentación del reclamo en los puntos de venta.
- 14. Nuestra Línea de atención de servicio al Cliente 3218513820 es de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm
- 15. Para la formalización del reclamo el usuario y/o 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.
- 16. Todo equipaje que haya sido entregado a la custodia de la empresa y no sea reclamado a la finalización del viaje será tratado en los términos del código de comercio y/o disposición que regulen la materia.
- 17. Es responsabilidad del usuario y/o pasajero verificar el estado de su equipaje al iniciar y finalizar el viaje como cierres, candados, manijas, bolsillos y en general el estado de conservación del equipaje. La empresa no será responsable por los daños que sufra el equipaje y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.
- 18. La presentación de un reclamo relacionado con el equipaje no da derecho al usuario y/o 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.

#### **D. Cumplimiento de las políticas**

- 19. El pasajero que incumpla estas disposiciones podrá ser retirado del vehículo sin derecho a reembolso.
- 20. Todo equipaje o mascota que no sea reclamado al finalizar el viaje será tratado conforme al Código de Comercio.
- 21. Transporte Segovia y CIA S.C.A. se reserva el derecho de admisión de usuarios que incumplan las normas de seguridad o convivencia.