

	CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO		CODIGO: IN-26	VERSION: 01
			FECHA DE VIGENCIA: 21 mayo 2025	

Este contrato establece los términos y condiciones del servicio de transporte terrestre de pasajeros prestado por **Cootransuroccidente**, los cuales se aplican de forma expresa o tácita a todos los pasajeros, independientemente del canal de compra utilizado. Al adquirir el tiquete, el pasajero acepta la totalidad de las condiciones contenidas en el presente documento.

Este contrato se fundamenta en la Constitución Política de Colombia y en la normativa vigente, entre ellas: Ley 105 de 1993, Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito), Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), Decreto 1079 de 2015, Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio), Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana), entre otras disposiciones aplicables al sector del transporte.

1. Partes del Contrato

- **Pasajero:** Persona natural que hace uso del servicio de transporte de pasajeros contratado.
- **Cootransuroccidente:** Empresa legalmente constituida bajo la legislación colombiana, dedicada al transporte intermunicipal de pasajeros y encomiendas.

2. Objeto del Contrato

Transportar al pasajero y su equipaje de mano desde el punto de origen hasta el destino establecido en el tiquete, garantizando condiciones de seguridad, idoneidad, calidad y cumplimiento de los tiempos, salvo situaciones de fuerza mayor, caso fortuito u órdenes de autoridades competentes.

3. Obligaciones del Pasajero

Antes del viaje:

- Informarse sobre horarios, rutas, condiciones del servicio, tarifas, condiciones de cancelación, cambios y políticas de equipaje
- Proporcionar el documento de identificación y proporcionar información veraz al momento de adquirir el tiquete. Como teléfono correo electrónico etc.
- Comprar el tiquete por canales oficiales autorizados.
- Verificar que los datos en el tiquete correspondan a su solicitud.
- Estar presente en el punto de salida con al menos 30 minutos de anticipación.
- Ningún menor de edad entre los 0 y 14 años puede viajar en los vehículos de Transporte intermunicipal de Pasajeros afiliados a COOTRANSUROCCIDENTE, sin estar acompañado de una persona adulta que no sea su padre, madre o tutor legal. Todo adulto que viaje con niños de cuatro (04) años en adelante, deberá pagar un pasaje y el menor ocupará un puesto.
- Los menores de edad entre los 15 y 17 años podrán viajar solos en los vehículos de Transporte intermunicipal de Pasajeros afiliados a COOTRANSUROCCIDENTE, cumpliendo con el requisito indispensable que sus padres diligencien el formato "AUTORIZACIÓN VIAJE

	CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO		CODIGO: IN-26	VERSION: 01
			FECHA DE VIGENCIA: 21 mayo 2025	

MENORES DE EDAD” y adjunten las fotocopias de sus cedula y del documento de identificación del menor. (Verificar política de transporte de menores de edad la cual se encuentra publicada en la pagina www.cootransuroccidente.com)

Durante el viaje:

- Presentar el ticket (físico o digital) al abordar.
- Utilizar el cinturón de seguridad en todo momento.
- Mantener una conducta respetuosa y adecuada con el personal y demás pasajeros.
- Abstenerse de consumir alcohol, fumar o usar sustancias psicoactivas.
- Seguir las instrucciones del conductor o personal autorizado.
- Abstenerse de abordar en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias psicoactivas.

Equipaje:

- Asumir custodia del equipaje de mano, Cootransuroccidente no se hace responsable por perdidas o daños
- Reclamar el equipaje con el ficho entregado por parte del operador del vehículo.
- En caso de pérdida del equipaje, 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 pqrs@cootransuroccidente.com o radicando PQRS en el portal dispuesto en la página web www.cootransuroccidente.com. Y canales digitales
- Para tener más información se puede consultar la política de equipaje dispuesta en la página www.cootransuroccidente.com.

4. Obligaciones de Cootransuroccidente

- Transportar al pasajero y su equipaje de forma segura y eficiente.
- Cumplir con las condiciones ofrecidas del servicio.
- Brindar información clara y oportuna sobre la prestación del servicio.
- Atender solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los plazos legales.

5. Canales de Venta

- **Tradicionales:** Taquillas autorizadas.
- **No tradicionales:** Página web oficial, call center y plataformas autorizadas.
- Cootransuroccidente no se hace responsable por tickets adquiridos en canales no oficiales.

 	CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO	CODIGO: IN-26	VERSION: 01
		FECHA DE VIGENCIA: 21 mayo 2025	

6. Tiquete

Documento nominativo, personal e intransferible, que debe contener: nombre e identificación del pasajero, origen, destino, fecha, hora, número de silla, número de tiquete, identificación del vehículo, valor pagado y fecha de emisión.

7. Desistimiento y Retracto

- En relación con un Tiquete adquirido por ventas por métodos no tradicionales o a distancia, el pasajero podrá hacer uso del Estatuto del Consumidor, en lo referente al artículo 47, y el cual es del siguiente tenor: “En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del cliente, en el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.
- El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir del día de la compra del tiquete. Aplica, siempre y cuando el servicio no haya tenido que ejecutarse durante los mismos cinco (5) días hábiles.
- Las solicitudes pueden realizarse en taquillas, líneas de atención, o por correo electrónico.
- Se puede realizar la Devolución del 80% del valor del tiquete, o dejarlo abierto el tiquete por una vigencia de 30 días.

8.Reversión de Pagos

Según Decreto 587 de 2016, el pasajero podrá solicitar reversión si el pago fue por canales electrónicos y hay evidencia de fraude, no prestación del servicio, error o compra no solicitada. El reclamo debe hacerse dentro de los 5 días hábiles desde que se conoció la causa.

9. Cambios Operacionales

Cootransuroccidente podrá modificar el tipo de vehículo, horario, ruta o punto de destino en caso de imprevistos, fallas técnicas, fuerza mayor o disposición de autoridades. Se garantizará siempre la prestación del servicio bajo condiciones de seguridad.

10. Normas de Convivencia y Comportamiento del Pasajero

- Mantener respeto y buen comportamiento con el personal y demás pasajeros.
- No perturbar la tranquilidad de los demás.

 	CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO	CODIGO: IN-26	VERSION: 01
		FECHA DE VIGENCIA: 21 mayo 2025	

- No manipular elementos del vehículo como puertas, sistemas de emergencia o comunicación.
- No ingresar ni descender en lugares no autorizados.
- No obstaculizar el paso dentro del vehículo.
- Ceder el asiento cuando aplique por razones de prioridad o vulnerabilidad.
- Acatar lo dispuesto por la Ley 1801 de 2016 y Ley 769 de 2002 en materia de comportamiento ciudadano y normas de tránsito.

11. Reprogramaciones y Devoluciones

- El ticket podrá reprogramarse una (1) sola vez, sujeto a disponibilidad.
- Si el pasajero no se presenta a la hora indicada, el ticket quedará abierto por 30 días calendario.
- Si el pasajero solicita la devolución del dinero se le retornará el 80% de valor del ticket.
- Para compras digitales, las devoluciones se harán vía Whatsapp, comunicándose al call center de la cooperativa, 3102287628.

Este reglamento hace parte integral del contrato de transporte y es obligatorio para todos los usuarios del servicio de **Cootransuroccidente**.