



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOPRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



### CONTRATO DE TRANSPORTE

El contrato de transporte de acuerdo con el art. 981 del Código de comercio consiste en un acuerdo que celebran las partes, donde una de ellas – *el transportador* - se obliga con la otra – *pasajero* - a cambio de un pago a conducir de un lugar a otro, ya sea personas o cosas, y en el plazo fijado en el destino acordado.

Con la compra del tiquete en cualquiera de las taquillas de los terminales, se celebra un contrato de transporte el cual se basa bajo los regímenes del Código de comercio(CCo.) y del Ministerio de Transporte.

### GENERALIDADES

Relación de los canales de venta autorizados: Son canales de venta autorizados los siguientes:

**Tradicional:** los puntos de venta de la organización.

**Virtual:** la página web institucional y los portales de contacto de los terceros autorizados.

**Tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados:** La Cooperativa Cootralibano Ltda no será responsable ni prestará el servicio de transporte cuando el pasajero presente un tiquete adquirido en un canal distinto de los autorizados. Los tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados no son válidos ni dan lugar a la reprogramación, la cesión, el reemplazo, el reembolso, el retracto y demás atributos contemplados en el presente contrato y en la normativa aplicable.



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



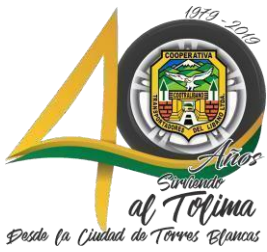
**Redes sociales:** Las redes sociales de la Cooperativa Cootralibano Ltda , incluidas Facebook, Instagram, twitter, WhatsApp y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual la organización haya declarado su carácter oficial, serán utilizados para efectos de brindar información y publicidad a los pasajeros y al público en general acerca del servicio de transporte y de las promociones y ofertas o para la atención personalizada de consultas precisas. No constituyen un canal de venta autorizado.

**Información que se suministra en los puntos de venta o taquilla:** En los puntos de venta o taquillas de la Cooperativa Cootralibano Ltda se suministrará información, ya sea en documentos o con intervención del personal, sobre las condiciones generales del contrato de transporte, los mecanismos institucionales de recepción y trámite de PQRF, las reglas de conducta a cargo de pasajeros y conductores, las rutas, horarios, tarifas y los servicios con los que cuenta cada línea, que el usuario conoce y acepta, los protocolos de bioseguridad, las promociones y ofertas y su vigencia, los requisitos para la reserva, compra y pago de tiquetes (oportunidad y medios), los lineamientos para el transporte de pasajeros recomendados (menores y mayores de edad, limitación física o condición especial) o mascotas.

**Previsiones aplicables en las ventas web:** Las siguientes previsiones son aplicables únicamente cuando el pasajero adquiere el tiquete a través de la página web de la Cooperativa Cootralibano Ltda o los portales de contacto digital autorizados.

**Contenido del tiquete:** Todo tiquete emitido por la organización contendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombre e identificación de la organización



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



- El número de referencia del tiquete.
- Origen
- Destino.
- La línea de servicio.
- Tarifa.
- Fecha
- Hora programada para el despacho del bus y/o buseta
- Cédula del pasajero.
- Nombre del pasajero
- Número de silla.
- Fecha y hora de emisión del tiquete

Al respaldo o en las taquillas se informará, la política y condiciones para el transporte del equipaje, link de protección de datos, dirección, teléfono de oficina principal, correo electrónico de servicio al cliente y link de página web de la cooperativa Cootralibano Ltda.

La Cooperativa Cootralibano Ltda, se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el tiquete, como: recomendaciones para el abordaje, líneas de atención, link de información, entre otros elementos que a su criterio se consideren pertinentes. En el momento de emisión del tiquete, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad y actuando bajo el principio de buena fe que todos los datos consignados en este sean conformes y de acuerdo con su solicitud.

**Validez del tiquete:** El tiquete tendrá validez de un (1) mes a partir de la fecha de su emisión.



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



El tickete es válido para viajar en la fecha y hora programada de despacho del bus y/o buseta, o en la que se re programe según los términos del presente contrato, en la ruta y la línea de servicio adquiridos.

Si antes o después de iniciado el viaje, el pasajero no puede realizar o continuar el mismo dentro del periodo de validez del tickete por causa de enfermedad o fuerza mayor, la cooperativa a su criterio extenderá el periodo de validez del tickete máximo por un término igual al inicialmente pactado.

El tickete no será válido si se presenta mutilado o con 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 la cooperativa.

La cooperativa Ltda, solo transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el ticketeo por un tercero previa autorización del titular del pasaje.

**Reprogramación:** Durante el término de validez del tickete, el pasajero podrá solicitarla reprogramación del viaje. Para ello, es necesario que se presente en la taquilla y aporte el tickete y documento de identidad. La reprogramación del viaje no implica renovación del término de validez. Si se solicita la reprogramación en una línea de servicio superior o en una igual cuya tarifa sea mayor, el pasajero deberá pagar el excedente; si la tarifa es menor, la organización no efectuará reembolso de la diferencia. La reprogramación de un viaje está sujeta a la disponibilidad de cupo en el respectivo bus y/o buseta. La cooperativa podrá reprogramar o cancelar el viaje, cuando ello sea necesario para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental o debido a circunstancias imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor.

**Cesión del tickete:** Un tickete válido podrá ser cedido por el pasajero, para lo cual deberán presentarse el cedente y el cesionario en el punto de



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOPRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



venta con sus documentos de identificación.

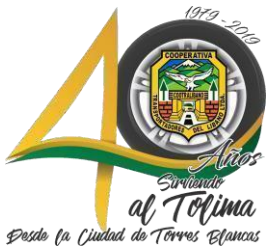
**Reemplazo del tiquete sistematizado en caso de pérdida:** En caso de pérdida de un tiquete, si este se encuentra vigente se procederá a diligenciar el formato de pérdida de tiquete o anexando copia de la cédula del titular del tiquete y su reprogramación estará sujeta a la disponibilidad al momento del viaje.

**Opciones ante la no utilización del servicio por circunstancias imprevistas:** Cuando se presenten circunstancias imprevistas que impidan la prestación del servicio por parte de la organización en la fecha programada, el pasajero podrá elegir entre la reprogramación del viaje, el reembolso de la tarifa o la entrega de un tiquete en otra línea o servicios. En estos casos, la solicitud de devolución deberá presentarse a través correo electrónico [cootralibano8@yahoo.es](mailto:cootralibano8@yahoo.es) anexando copia del documento de identificación, tiquete y certificación bancaria.

**Reembolsos:** (i) El usuario tiene derecho al reembolso en el caso de hacer uso del derecho de retracto, en el caso del desistimiento con previo aviso y en los eventos de no utilización del servicio por circunstancias imprevistas.

**Otros casos de reembolso:** La cooperativa podrá efectuar el reembolso en caso de enfermedad o muerte del titular del tiquete, en favor de su acompañante o familiares, incluyendo padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente. Para ello, es necesario que el beneficiario presente una solicitud a la organización a través del correo electrónico [cootralibano8@yahoo.es](mailto:cootralibano8@yahoo.es) antes de la fecha de vencimiento del término de validez del tiquete, anexando el certificado médico o de defunción, el documento de identidad tanto del fallecido como del beneficiario.

El usuario para acceder al reembolso deberá presentar una solicitud a la



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



organización a través del correo electrónico [cootralibano8@yahoo.es](mailto:cootralibano8@yahoo.es), en la cual señale el motivo del reembolso y anexe copia del tiquete y de su documento de identidad.

La organización reembolsará el monto aplicable dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al radicado de la solicitud.

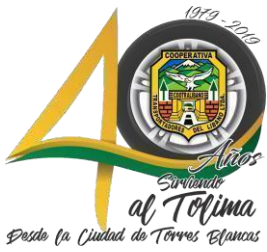
### Reservas:

Solicitud y contenido de las reservas:

- Las reservas podrán realizarse a través las líneas WhatsApp o en las taquillas.
- Las reservas son personales e intransferibles y no pueden realizarse con nombres ficticios.
- No pueden realizarse reservas para dos trayectos simultáneos para la misma persona.
- No se hacen reservas a menores de 14 años, únicamente con nombre y cédula del acompañante mayor de 18 años edad.
- Toda reserva estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el bus y/o buseta de la línea de servicio requerida.

**Una reserva contendrá como mínimo la siguiente información:** Nombre e identificación del pasajero, Recorrido, fecha, número de sillas, tarifa y número telefónico del pasajero.

**Anticipación requerida para realizar la reserva:** El pasajero podrá realizar la reserva, en temporada baja, con una antelación no menor de (6) horas previo a la hora de despacho; y en temporada alta, con una antelación no menor de veinticuatro (24) horas. En todo caso, la cooperativa solo efectuará reservas si existe disponibilidad de



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



silla en el respectivo bus y/o buseta, al momento de su solicitud. Al usuario se le asigna un código de reserva el cual debe presentar en taquilla al momento de realizar el pago.

**Tiempo límite de pago del tickete reservado:** El pasajero debe pagar el tickete reservado con una antelación no menor de una (1) hora, previo a la hora de despacho, evitando así que la reserva se libere y la silla quede disponible para la venta.

**Cancelación de las reservas:** Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- A solicitud de usuario, antes de que venza el tiempo límite de pago del tickete reservado.
- Por la cooperativa, cuando vence el tiempo límite de pago del tickete reservado, sin que haya sido pagado por el usuario
- Por la cooperativa, cuando la cancelación sea consecuencia de una regulación o solicitud gubernamental o cuando sea necesaria o recomendable por circunstancias imprevistas.

### Tarifas y Otros Cargos

**Tarifas:** Las tarifas vigentes se encuentran publicadas en los diferentes medios: página web, taquillas y en el tickete. Las tarifas varían de acuerdo al servicio adquirido y recorrido. Si el pasajero cambia su trayecto o la línea de servicio contratada, la tarifa puede variar. Los menores de brazos no pagan tickete no ocuparán silla y viajan en el regazo del adulto responsable. Los demás pasajeros pagan la tarifa completa, sin excepciones.

**Otros cargos:** Los cargos adicionales se causarán según las políticas vigentes de la organización.





## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



### OBJETO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**Objeto del contrato de transporte:** El presente contrato tiene por objeto el transporte del pasajero y su equipaje de un lugar a otro, a cambio de una tarifa, en los vehículos afiliados a la cooperativa Cootralibano Ltda, bajo condiciones de seguridad, calidad e idoneidad y en los plazos fijados para cada ruta según la línea y las características del servicio, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

**Obligaciones de la empresa de transporte:** Son obligaciones generales de la cooperativa Cootralibano Ltda, sin perjuicio de las previstas en la normativa aplicable:

- (a) Transportar sano y salvo al pasajero y su equipaje del punto de origen al punto de destino, en la fecha y hora acordadas y según la línea de servicio contratada, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes, en los términos definidos en este contrato.
- (b) Asignar la ficha de equipaje y entregarlo en el lugar de destino al pasajero que presente la ficha respectiva.
- (c) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes.
- (d) Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, higiene y comodidad del pasajero.
- (e) Recibir y dar trámite a las PQRF presentadas por los pasajeros, conforme al procedimiento dispuesto para estos efectos por la organización.

**Obligaciones especiales:** Como obligaciones del transportador se encuentran las consagradas en el artículo 982 del código de comercio; las siguientes:





## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



- A transportar las cosas o personas, según lo estipule el contrato dentro del término previsto para ello. Conforme a los horarios, itinerarios y demás reglas contenidas en los reglamentos oficiales.
- Utilizar el modo de transporte que se haya establecido en el contrato.
- Respecto al transporte de cosas, es obligación del transportador recibirlas, conducir las y entregarlas en el estado en que las recibe, dichas cosas se presumen en buen estado, a menos que conste lo contrario.
- En cuanto al transporte de personas está obligado a conducir las sanas y salvas a su lugar de destino.
- El incumplimiento de esas obligaciones puede derivar en indemnizaciones a favor de las personas contratantes del servicio.

**Obligaciones del pasajero:** Como obligaciones del pasajero y transporte del equipaje encontramos las siguientes:

- Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece la cooperativa Cootralibano Ltda, así como los cargos adicionales.
- Obrar de buena fe frente a la cooperativa Cootralibano Ltda, lo cual incluye el ejercicio de sus derechos sin afectar los de los demás.
- Abstenerse de ejercer abusivamente los derechos conferidos por la normativa aplicable.
- Informarse respecto de la calidad del servicio de transporte que ofrece la cooperativa Cootralibano Ltda, incluidas las particularidades según la línea de servicio, la ruta, la duración y las características del viaje, así como informarse de las políticas de la organización con respecto del transporte de equipaje.
- Hacer uso de la información suministrada por la cooperativa Cootralibano Ltda para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio ofrecido.
- Adquirir el tiquete única y exclusivamente en los canales de venta



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



autorizados (Taquillas, página web, u otros operadores).

- Identificarse ante la cooperativa Cootralibano Ltda antes de abordar el bus y/o buseta y de conformidad con las exigencias que se prevean en el presente contrato.
- Cumplir los protocolos de seguridad que exige la cooperativa Cootralibano Ltda y la normativa aplicable antes, durante y al finalizar el viaje.
- Informar su voluntad de no utilizar el servicio de transporte contratado por teléfono, WhatsApp, correo electrónico, o a través de la página web link de contacto con una antelación de una (1) horas a la hora programada del despacho del bus y/o buseta.
- Presentarse en el punto de despacho con una de antelación de treinta (30) minutos a la hora indicada en el tiquete.
- Entregar el equipaje de bodega asegurándose que se le instale la ficha de equipaje y se le entregue copia de ésta para reclamarlo al finalizar el viaje;
- Informar el estado y elementos particulares del equipaje a fin de que la cooperativa Cootralibano Ltda pueda tomar las precauciones del caso.
- Asumir bajo su propio riesgo y custodia el transporte del equipaje de mano permitido y de los demás artículos que lleve a bordo del bus y/o buseta o vehículo destinado para el traslado.
- Pagar el aforo en caso de solicitar el transporte de exceso de equipaje.
- Declarar y aforar el valor del equipaje cuando el valor sea superior al límite indemnizable fijado en el presente contrato.
- Presentar oportunamente la ficha de equipaje para reclamar el equipaje en el lugar de destino.
- Responder ante la organización y las autoridades competentes por el contenido de su equipaje.
- En caso de pérdida o avería, formular el reclamo de manera inmediata ante un funcionario o el conductor.



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8

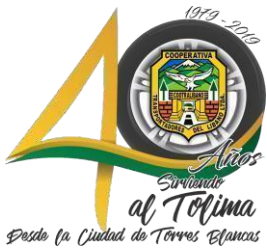


- Observar el debido respeto, el trato cordial y la solidaridad para con el conductor, los demás pasajeros y el personal de la cooperativa Cootralibano Ltda, antes, durante y después del viaje.
- Utilizar los servicios adicionales ofrecidos por la cooperativa Cootralibano Ltda, en particular el baño, de manera diligente y cuidadosa, bajo el principio de buena fe y preservando su buen estado y pulcritud.
- Cumplir las instrucciones y protocolos para la mitigación de virus y las normas de salubridad e informar su estado de salud, previo al viaje.
- Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente contrato y en los reglamentos de la cooperativa Cootralibano Ltda.
- Estar atento a las condiciones de seguridad, ya sea impuestas por el transportador o por los reglamentos.
- Cumplir los reglamentos de la empresa transportadora; para cumplir esta última obligación es indispensable que los reglamentos estén exhibidos en lugares donde puedan ser conocidos por el usuario o que se encuentren plasmados en el boleto o comprobante de pago del pasaje, según lo contemplado en el artículo 1000 del código de comercio.

### Detalles del Viaje

- El pasajero debe presentarse en la agencia o el terminal 30 minutos antes de la hora indicada en el tiquete, y el pasaje se hará efectivo según el día, hora y ruta señalados.

De conformidad con el art. 1002 del código de comercio el pasajero podrá desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje de conformidad con las siguientes reglas:

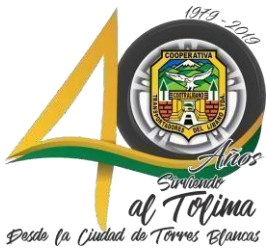


## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



- a. Si el desistimiento del viaje se realiza con anterioridad a los 30 minutos previos de la hora indicada de despacho del servicio de transporte contratado el pasajero tendrá derecho a la devolución del 100% del valor del contrato pagado a la empresa de transporte.
- b. Si el desistimiento del viaje se realiza dentro o con posterioridad a los 30 minutos previos de la hora indicada de despacho del servicio de transporte contratado el pasajero tendrá derecho a la devolución del 50% del valor del contrato pagado a la empresa de transporte.
  - Este ticket es válido para el cliente, de acuerdo a las especificaciones impresas en él. Cualquier indicación que aparezca en el ticket de viaje hecha por el pasajero o por los empleados o dependientes de la empresa o por terceros que modifique, cambie de algún modo, las cláusulas que aquí aparecen o las especificaciones impresas carecerán de validez.
  - El pasajero debe presentarse en el lugar de iniciación del viaje, media hora antes de la indicada en el ticket.
  - La empresa no responde por demoras, daños, pérdidas, etc. que se ocasionen por fuerza mayor, caso fortuito que sean imprevisibles e irresistibles, cuando sean ocasionados por la conducta de un tercero o por culpa del mismo pasajero.
  - La empresa no transportará personas que se encuentren en estado de embriaguez bajo el influjo de estupefacientes.
  - El pasajero está obligado a observar las condiciones de seguridad que la empresa determine y a tomar todas las medidas necesarias a fin de evitar daños o accidentes.
  - El pasajero acepta el seguro que la empresa tiene contratado con una compañía de seguros por los riesgos de muerte, lesiones personales y gastos médicos.
  - El pasajero puede solicitar cambio de las condiciones hasta 30 minutos antes de la hora de inicio del recorrido; los cambios sólo podrán realizarse por servicios autorizados y prestados por la



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



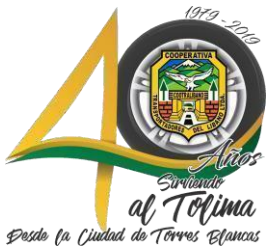
empresa y se podrán solicitar únicamente en las taquillas de la empresa, el pasajero debe pagar el mayor valor sí fuere el caso.

- El derecho de retracto puede ejercerse por el pasajero hasta 30 minutos antes de la hora fijada para iniciar el recorrido para obtener el 100% del valor del tiquete comprado.

Si el aviso de retracto por parte del pasajero no sucede antes de los 30 minutos previas a iniciar el recorrido, se hará devolución del valor pagado por el servicio en un 50%. Parágrafo: Cuando la empresa ofrezca promociones portrayecto (Ida-Regreso) el Derecho de Retracto se entenderá ejercido al inicio del trayecto. Parágrafo primero: Si el despacho del vehículo se hace sin enunciación del pasajero de la utilización de la posibilidad del retracto del contrato de transporte, no se hará ninguna devolución del valor pagado, ya que la empresa garantiza el espacio o puesto de viaje así no se utilizado por el pasajero.

- La empresa no responde por demoras de itinerarios que se ocasionen por fuerza mayor o caso fortuito que impidan el despacho de los vehículos en los horarios contratados; cuando se hayan adoptado todas las medidas razonables para la realización del despacho del vehículo y otras medidas tendientes a la ejecución del desplazamiento contratado sin que pueda ejecutarse por cuestiones imprevisibles y sobrevinientes a la adquisición del tiquete de viaje. No obstante, el pasajero podrá solicitar a la empresa transportadora el cambio del nivel de servicio asignado de acuerdo con la disponibilidad del parque automotor, en el evento de que dicho servicio si pueda ser despachado.

En estos eventos en el que exista demoras de itinerarios que se ocasionen por fuerza mayor o caso fortuito el pasajero podrá acordar con la empresa una hora diferente de despacho en el que la empresa de



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



transporte cuente con la disponibilidad correspondiente.

**Retracto: Forma de realización y trámite:** El pasajero podrá dar por terminado el contrato de transporte con derecho al reembolso del valor total pagado siempre y cuando el tiquete se encuentre con fecha vigente. Para su ejercicio, el pasajero presentará una solicitud a través del correo electrónico [cootralibano8@yahoo.es](mailto:cootralibano8@yahoo.es), adjuntando su documento de identidad, copia del tiquete y certificación bancaria correspondiente o comprobante de pago. La Cooperativa realizará el reembolso al pasajero mediante transferencia bancaria dentro de los quince (15) días hábiles siguiente a la radicación de la solicitud respectiva.

**Reversión del pago:** Si el pago del tiquete se realizó con tarjeta de crédito, débito o un instrumento de pago electrónico semejante, el pasajero podrá solicitar que se reverse la operación cuando ha sido objeto de fraude, corresponda a una operación no solicitada, el tiquete no sea recibido o no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para el ejercicio de esta facultad, el pasajero deberá presentar una queja a través del correo electrónico [cootralibano8@yahoo.es](mailto:cootralibano8@yahoo.es) o del formulario específico que dispone la cooperativa en su página web o en taquillas para este tipo de PQR, que en todo caso se tramitará como PQR. En la queja debe figurar como mínimo:

- La manifestación expresa de los hechos y razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago;





## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



- La indicación de la causal que sustenta la petición;
- El valor por el que se solicita la reversión; y
- Documento de identidad,
- Cuenta Bancaria,
- Imagen del Tiquete sea virtual o físico.
- 

Esta queja deberá ser presentada ante la cooperativa Cootralibano Ltda, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el tiquete o lo recibió sin que correspondiera a lo solicitado. Además, dentro de ese mismo término de cinco (5) días hábiles, el pasajero deberá notificar del reclamo al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado. La reversión se hará efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero notifique la solicitud de reversión al emisor del instrumento de pago y presente la documentación requerida para el correspondiente estudio. En contra de la solicitud de reversión serán oponibles, entre otras razones, la inexistencia de la operación y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de reversión. Si la autoridad competente resuelve la controversia y determina que la solicitud de reversión no era procedente, el pasajero será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión y el emisor del instrumento de pago cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición de la Cooperativa Cootralibano Ltda. Si la controversia se resuelve en favor del pasajero, la reversión se entenderá definitiva.

- **SERVICIOS ADICIONALES:** Para aquellos vehículos que cuentan con tecnología abordo, el cliente podrá navegar por Internet a través del router y WIFI instalado en el vehículo, utilizando los puntos de acceso-APN "Access Point Network" proveedor de servicios de comunicaciones, a



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



las velocidades contratadas, de acuerdo al área de cobertura de la zona por donde el vehículo se encuentra transitando, cuyas velocidades y calidad del servicio no depende de la empresa de transporte, quien ofrece este servicio de navegación como un valor agregado al servicio el cual no se cobra.

### CONTROL DE SEGURIDAD Y EVENTOS DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

**Control de equipaje registrado y de mano:** Las autoridades competentes podrán registrar el equipaje de bodega o de mano, usando cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o ausencia del pasajero, con o sin su conocimiento, por y con el fin de evitar cualquier daño al bus y/o buseta, pasajeros y a terceros, de verificar la existencia de armas y otros artículos u objetos peligrosos, sustancias prohibidas y en general para cualquier otro fin que determinen las autoridades.

La cooperativa Cootralibano Ltda, no será responsable del proceso y resultados de la revisión de seguridad realizada por las autoridades competentes, ni de la negativa del pasajero a cumplir con lo requerido en materia de seguridad, ni se hará responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora en la iniciación del viaje o durante su trayecto, denegación de transportar, confiscación de propiedad, entre otros,

La cooperativa Cootralibano Ltda, podrá indagar al pasajero acerca del contenido de su equipaje, podrá verificar la presencia de elementos prohibidos o restringidos para su transporte, se solicitará el retiro del mismo y si el pasajero se niega, la organización podrá denegar la prestación del servicio.

### Control de pasajeros:



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

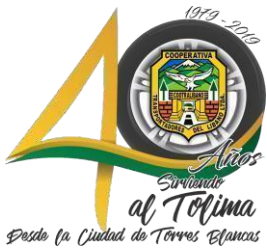
Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



El pasajero deberá identificarse en el punto venta o despacho del vehículo, mediante su documento de identidad o pasaporte, incluido los documentos de menores de edad. También deberá presentar su tiquete impreso o electrónico. En caso de que el pasajero no se identifique debidamente y no tenga información del tiquete, perderá el derecho a viajar. En ningún caso la organización se hace responsable del incumplimiento de estos requisitos por parte del pasajero.

**Eventos de no prestación del servicio de transporte:** la organización tendrá derecho denegar el abordaje o bajar del bus y/o buseta en cualquier momento a cualquier pasajero bajo las siguientes circunstancias:

- Cuando el pasajero no presenta documento de identificación.
- Cuando el pasajero ha adquirido el tiquete en canales de venta no autorizados o presenta un tiquete adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o Usado o que no corresponde a la cooperativa.
- Cuando el pasajero no permite la revisión de su equipaje de bodega o de mano, cuando es requerido por las autoridades.
- Cuando el pasajero participe o esté involucrado en algún incidente, riña, discusiones, que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, conductor, colaboradores, equipaje o bus y/o buseta.
- Cuando el pasajero incumpla las instrucciones o protocolos de seguridad informados por la organización, antes y durante el viaje, o cuando con su conducta perturbe la labor del conductor.
- Cuando el pasajero se presente en el punto de despacho bajo los efectos de alcohol o sustancias psicotrópicas o se encuentre intoxicado.

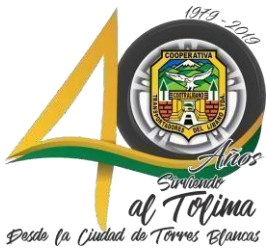


## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



- Cuando el pasajero se comporte de manera agresiva o inaceptable, profiera expresiones injuriosas o groseras.
- Cuando el pasajero sea un niño y se presente al punto de despacho sin sus padres o acudientes debidamente identificados, y sin el correspondiente permiso.
- Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del transporte de mascotas.
- Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del equipaje permitido, prohibido o de aceptación restringida, entre otras circunstancias.
- Cuando no se cumplen las instrucciones y protocolos para la mitigación de virus y las normas de salubridad y no informar su verdadero estado de salud, previo al viaje.
- Cuando la no prestación del servicio obedece al cumplimiento de leyes, reglamentaciones u órdenes de autoridades competentes.
- Cuando circunstancias imprevistas estén ocurriendo a la hora programada para el despacho del bus y/o buseta o durante el trayecto, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.
- Cuando se presentan circunstancias o factores externos que generan riesgos para el usuario y/o funcionarios de la cooperativa
- La cooperativa Cootralibano Ltda, denegará el servicio cuando algún usuario del transporte público profiera expresiones injuriosas o groseras, promueva riñas o cause cualquier molestia a los demás pasajeros, el conductor detendrá la marcha y avisará a la autoridad policiva más cercana para que obligue al perturbador a abandonar el vehículo, de acuerdo con lo estipulado en el art.92 de la Ley 769
- Cuando el pasajero sea sorprendido fumando en un vehículo de servicio público, será obligado a abandonar el automotor, de acuerdo con lo estipulado en el art.132 de la Ley 769.
- En general, se reportarán a la autoridad policial, judicial o de tránsito, todas las conductas inapropiadas que afecten la seguridad



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



del viaje, según lo estipulado en el art. 146 de la Ley 1801 de 2016 "Código Nacional de Seguridad y Convivencia ciudadana".

### SERVICIOS ADICIONALES

**Naturaleza de los servicios adicionales:** Los servicios adicionales, tales como el aire acondicionado, Wifi, pantallas, películas, entre otros, representan un valor agregado que ofrece la cooperativa a sus pasajeros y que se incluye dentro de la tarifa correspondiente a la línea de servicio en el que son ofrecidos. El pasajero conoce y acepta que la calidad de los servicios adicionales puede variar según las características de la ruta o el área de cobertura ofrecida en las zonas por donde transita el bus y/o buseta.

### Menores de edad

#### Objetivo

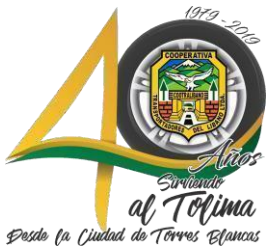
Establecer el tratamiento que la Cooperativa de Transportes del Líbano Cootralibano Ltda dará al transporte de menores de edad en los vehículos de Transporte Intermunicipal de Pasajeros.

#### Alcance

Aplica para el control que cada una de las oficinas de Cootralibano Ltda ejerce sobre la movilización de pasajeros.

### Política para el viaje de menores de edad

1. Programar el viaje con anticipación.
2. Cumplir como pasajero con los tiempos establecidos de abordaje; el



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



pasajero deberá estar presente con treinta (30) minutos de antelación a la hora de salida.

3. 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)

4. 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.

5. Los menores de edad no podrán ocupar asientos en la fila siguiente al conductor delantera del vehículo.

6. 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 Cotralibano LTda.

7. Todo menor de edad desde los 3 años deberá ocupar un asiento individual y pagará tiquete.

8. 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.

9. 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





## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



PARA EL TRANSPORTE DE MENOR DE EDAD SIN ACOMPAÑANTE, el cual podrá ser solicitado en nuestras taquillas u oficinas administrativas o descargado en nuestra página web <https://www.cootralibano.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 las taquillas de la cooperativa 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.

Será responsabilidad de quien que 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.

NOTA: En caso de presentar duda o aclaración para el viaje de menores de edad, deberá comunicarse con nuestra línea telefax (8) 256 0247, solicitarlo en nuestras oficinas administrativas ubicadas en la Calle 8 Nro. 8 – 85 Barrio Los Pinos del Líbano en los horarios de atención publicados, o descargarlos en nuestra página web <https://www.cootralibano.com/> o a través del correo electrónico E-mail: [cootralibano8@yahoo.es](mailto:cootralibano8@yahoo.es)

Ningún menor de edad entre los 0 y 12 años debe viajar en los vehículos de Transporte Intermunicipal de Pasajeros afiliados a la Cooperativa Cootralibano Ltda, sin estar acompañado de una persona adulta.



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



Para la verificación de la edad del menor, los funcionarios de La cooperativa Cootralibano Ltda podrán solicitar el documento de identidad.

Si algún menor de edad insiste viajar solo sin compañía de sus padres o adulto acompañante, se informará de tal pretensión a la Policía de Infancia y Adolescencia.

Todos los trabajadores que intervengan en la operación de Transporte de Pasajeros serán responsables que esta política se cumpla a cabalidad.

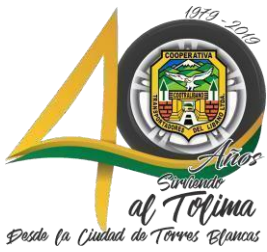
El menor de edad bajo ningún argumento puede descender del vehículo en lugar diferente a las TERMINALES DE TRANSPORTES (descenso de pasajeros), así mismo en caso de que el responsable de recoger al menor de edad no esté presente al momento del desembarque, Cootralibano Ltda procederá de forma inmediata a dar aviso a la POLICIA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA para que ellos tomen la custodia del menor de edad.

### Tratamiento y política de manejo de Equipaje

El derecho de transportar equipaje aplica para los pasajeros que acceden a los servicios y ocupen asiento, bajo las siguientes condiciones:

**Requisitos y condiciones de aceptación de equipaje:** El equipaje debe ser transportado en el mismo bus y/o buseta en el que viaja el pasajero. No se transportará equipaje sin pasajero.

Todo equipaje debe ser entregado por el pasajero al conductor/auxiliar de servicio al cliente previo al abordaje del bus y/o buseta y conforme a las instrucciones que imparta el personal. El registro se entendederá realizado una vez se halla efectuado la imposición de la ficha debidamente numerada de la cual se entregará una copia al usuario o



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



pasajero que deberá el mismo número del equipaje. Solo después de esto se entiende que el equipaje ha sido registrado.

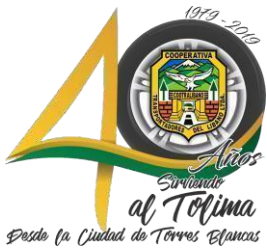
El pasajero debe identificar su equipaje debidamente como mínimo con su nombre, número de teléfono, correo electrónico y dirección. Además, deberá informar, entre otras circunstancias, si lleva artículos perecederos o frágiles, si el equipaje está averiado o en circunstancias inidóneas para su transporte o que por su naturaleza sufran reducción en su peso o volumen por el solo hecho del transporte se puede ver afectado, esto con el objeto de brindarle las indicaciones adecuadas para su transporte. La cooperativa se exonera parcial o totalmente por la pérdida o daño del equipaje cuando se pruebe que la causa del daño fue extraña o que en su caso, se debió a vicio propio o inherente de la cosa transportada, y que además adoptó todas las medidas razonables para evitar el perjuicio o su agravación, de acuerdo con lo estipulado en el art. 992 del código de Comercio.

Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes.

### **Recibo y entrega de equipaje:**

**Procedimiento de recibo de equipaje:** Todo equipaje debe ser entregado o enseñado por el pasajero en el punto de embarque de la agencia o terminal, a fin de que sea transportado en la bodega del bus y/o buseta o aprobado como equipaje de mano. El pasajero recibirá una ficha de equipaje, la cual podrá ser requerida por la organización o su personal en cualquier momento.

**Requisitos y documentos para el transporte del equipaje:** Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de su equipaje, si son necesarios informes o



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



documentos en cumplimiento de las formalidades de policía, aduana, sanidad, estampillas, entre otros.

**Daños menores en equipaje:** La organización no se hace responsable por daños por partes sobre salientes del equipaje como ruedas, manijas, u otros artículos adheridos al equipaje, daños menores como rasguños o cortadas que resulten del transporte en la bodega.

**Entrega de equipaje:** El equipaje será entregado en el lugar de destino al pasajero que presente la ficha de equipaje. En caso de que el usuario pierda su ficha de equipaje deberá Informar el contenido del equipaje y presentar su Cédula de Ciudadanía en original ante el funcionario de la empresa transportadora en el lugar de destino.

**Tratamiento del equipaje no reclamado:** la cooperativa custodiará hasta por tres (3) meses el equipaje no reclamado, vencido este periodo, se entenderá como abandonado, en cuyo caso la organización podrá disponer de dicho equipaje, entregándolo a entidades sin ánimo de lucro o a las autoridades, sin ninguna responsabilidad para la organización.

**Equipaje permitido:** La Cooperativa permite llevar a cada pasajero sin costo o sobre precio en el transporte en **bodega** de una 1 pieza de equipaje de hasta quince (15) kilogramos con medidas que no superen los 80 x 50 x 30 cms; y de una (1) pieza de equipaje **de mano** o **de elemento personal:** con medidas que no superen 45x35x20cm de cinco (5) kilogramos.

**Las dimensiones máximas de cada pieza serán las siguientes:** en el equipaje de bodega, 80 x 50 x 30 cms centímetros de longitud por cualquiera de sus lados; en el equipaje de mano para artículos personales, mochilas y bolsos de mano 45x35x20cm, aquellas que permitan su

transporte en los porta equipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos.

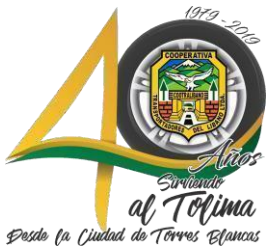


No obstante, lo anterior, por la seguridad de los pasajeros, la cooperativa se reserva la posibilidad de peso y volumen a transportar en el vehículo en bodega o en la naveteniendo en cuenta la capacidad máxima de bodega y que las maletas de mano o elemento personal no obstaculicen las salidas o entradas al vehículo. En este caso deser necesario se dispondrá lo necesario para el transporte del equipaje en otro vehículo de ser necesario para no comprometer la seguridad del vehículo o de las personas a transportar.

Los usuarios, dependiendo la ruta de viaje tienen derecho a las siguientes condiciones de transporte de equipaje:

**Rutas Cortas:** se podrá llevar por persona adulta una pieza de equipaje de hasta 20 kilos (80\*50\*30), sin costo adicional.

**Rutas Largas:** Se podrá llevar por persona adulta dos piezas de equipaje, cada una hasta 25 kilos (80\*50\*30), sin costo adicional.



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



Se entenderá que existen ruta larga cuando el trayecto supere 6 horas de viaje entre destino de inicio y destino de llegada. En los demás caso se entenderá que el destinoes corto.

El Pasajero podrá llevar en remplazo de la maleta como piezas de equipaje en bodega, bolsas, cajas y bultos, siempre y cuando cumplan con las dimensiones permitidas y viajen en buen estado, debidamente selladas, empacadas e identificadas con ficha deequipaje y marcadas por el usuario con el nombre completo, dirección y teléfono de residencia del Pasajero. La correcta identificación del equipaje a transportar en bodega es responsabilidad del pasajero. NO obstante deberá respetar el volumen, dimensiones y peso establecidos para el equipaje de bodega, de mano y personal.

**Los siguiente elementos deberán, y es carga contractual del usuario y/o pasajero, ser llevados como equipaje de mano:** 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 3 y 4 del Código de Comercio ya que son responsabilidad exclusiva del pasajero.

**Exceso de equipaje:**





## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



**Cargo adicional:** Todo equipaje que exceda el número máximo de piezas o las dimensiones y peso permitido, se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado si existe disponibilidad de espacio en la bodega y el pasajero deberá pagar un cargo adicional por este concepto bien sea través del servicio de transporte por medio de la empresa.

**Límites:** En ningún caso, se transportarán más de dos (2) piezas de equipaje por pasajero, ni equipaje que sumado arroje un peso superior a los treinta (30) kilogramos.

**Transporte condicionado:** Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales se reciben según la disponibilidad del espacio en el bus y/o buseta.

**Eventos de aceptación restringida del equipaje:** La cooperativa se reservará el derecho de decidir libremente si transporta o no los siguientes tipos de equipaje.

- Equipaje que excede las dimensiones y peso máximos establecidos por la organización. En este caso se deberá pagar el cargo por valor del transporte adicional que genere la aceptación de acuerdo con el volumen y peso en caso de ser aceptada.
- Equipaje cuyo valor supere la suma de un millón de pesos (COP \$1.000.000). En caso de superar este valor el pasajero deberá informar por escrito en la taquilla de la empresa el valor de los artículos a transportar y enseñar los elementos transportados para que adopte las medidas necesarias para realizar dicho traslado con seguridad. Si el pasajero incumple esta obligación de informar el valor superior a esta suma, la empresa de transporte se exime de responsabilidad por dicho traslado no informado por el pasajero sobre los bienes no declarados antes del inicio del desplazamiento contratado.



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



- Equipos deportivos tales como bicicletas, tiendas de campaña, entre otros.
- Electrodomésticos de alto costo o sobredimensionadas.
- Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros. El pasajero debe identificar todos los artículos perecederos o frágiles contenidos en su equipaje y empacarlos apropiadamente.
- Productos de origen agropecuario, tales como semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra, madera y similares, subproductos de origen animal y vegetal, en cuyo caso el pasajero debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes. Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de estos elementos.
- Obras de arte, piezas arqueológicas, objetos constitutivos de patrimonio cultural de la Nación, o semejantes.
- Por razones de protección, otras restricciones podrán ser aplicables a discreción de la cooperativa.

**Equipaje prohibido:** La cooperativa no transportará:

- Armas y otros artículos u objetos peligrosos.
- Mercancías peligrosas y/o prohibidas, entre las cuales se incluyen, sin limitarse a ellos: gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, maletines con sistemas de alarma incorporados.
  - Restos óseos, cadáveres humanos o animales.
  - Estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
  - Licor no autorizado en el departamento, o sin la estampilla del Departamento.
  - Equipaje que represente un riesgo para otros equipajes de bodega, que contenga: líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



cubierta adecuada, entre otros.

- Animales silvestres no domésticos.

En todo caso la **Cooperativa Cootralibano no transportará**: alimentos perecederos, productos que emitan malos olores, animales exóticos (ver política de animales), muebles, armas, municiones, explosivos, fuegos artificiales, elementos tóxicos, inflamables, corrosivos, radio activos, combustibles no autorizados, estupefacientes y/o restos humanos o animales, de igual manera no transportará elementos que a juicio de la Cooperativa ponga en riesgo la seguridad de los demás pasajeros y la integridad del vehículo.

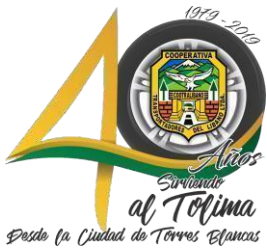
**Declaraciones:** Al comprar un tiquete o aceptar el servicio de transporte, el pasajero declara bajo la gravedad de juramento:

Que es dueño del equipaje que transporta en la bodega, del equipaje de mano y de los artículos que lleva a bordo del bus y/o buseta o, en su defecto, que actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre aquel.

Que la cubierta, empaque o embalaje corresponda a un material resistente.

Que conoce las condiciones y exigencias respecto de las dimensiones y peso máximos establecidos por la organización.

Al comprar un tiquete o aceptar el servicio de transporte, el pasajero declara que conoce y entiende que para la entrega de su equipaje deberá presentar la ficha de equipaje. En caso de que el usuario pierda su ficha de equipaje deberá identificarse con su Cédula de Ciudadanía e informar el contenido del equipaje, para demostrar su propiedad, ante el funcionario de la empresa de transporte, en el lugar de destino.



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8

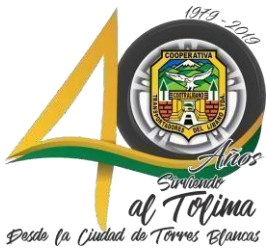


Que acepta las condiciones establecidas por la organización en el presente contrato respecto del equipaje prohibido o cuya aceptación es restringida.

Que el equipaje entregado no contiene mercancías peligrosas y/o prohibidas o armas y otros artículos u objetos peligrosos.

Que será responsable ante las autoridades competentes por los daños que cause el equipaje cuyo transporte está prohibido o restringido por la Ley o por el presente contrato.

**Elementos no autorizados en el equipaje de bodega:** La organización no acepta el transporte de los siguientes elementos como equipaje de bodega y deberán incluirse en el equipaje de mano del pasajero bajo su propio riesgo y custodia, siempre que sus dimensiones lo permitan, como: joyas, documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, metales o piedras preciosas, títulos valores y demás documentos de valor, muestras de trabajo (vendedores), actas de sociedades, dinero en efectivo, lentes, celulares, smart phones, medicinas, certificados médicos o documentos de historia clínica, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, DVD's 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, elementos para bebés que sean de delicado manejo (fórmulas y pañales), instrumentos musicales tales como guitarras, violines, tambores, trompetas, etc entre otros elementos semejantes para lo cual deberán estar empacados adecuadamente de acuerdo a la naturaleza del bien. Si los bienes superan el valor del equipaje de un millón de pesos (COP \$1.000.000) deberá informar a la empresa para que ésta adopte el embalaje adecuado y adopción de una póliza que garantice el desplazamiento del



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



bien. La reticencia en esta información u omisión por parte del pasajero, eximirá a la empresa de cualquier responsabilidad superior a este valor.

**Equipaje de mano:** Se entiende como equipaje de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de éstos. La organización autoriza que el pasajero lleve a bordo del bus y/o buseta y bajo su custodia (1) una pieza de mano con el peso y las dimensiones permitidas.

Los artículos autorizados pueden ser llevados por el pasajero de tal forma que no causen molestia a los demás pasajeros y que no obstruyan el tránsito durante una eventual evacuación de emergencia. El equipaje de mano o los artículos autorizados que sean muy grandes o cuya forma no les permita caber en los compartimentos superiores de equipaje o bajo el asiento del pasajero, no serán aceptados y, si el pasajero insiste en llevarlos, deberán ser transportados como equipaje de bodega

La organización no responderá por la pérdida o avería del equipaje de mano cuya custodia y responsabilidad serán del usuario o pasajero.

**Elementos no autorizados en el equipaje de mano:** El pasajero no podrá llevar como equipaje de mano: armas blancas ni objetos cortopunzantes tales como hachas, tijeras, arpones, armas deportivas o elementos que puedan ser utilizadas como armas corto punzante o contundente. Tampoco podrá llevar consigo objetos potencialmente peligrosos.

**Responsabilidad respecto del equipaje:**

**Normativa:** La responsabilidad de la organización se encuentra sujeta a lo establecido en las leyes y reglamentaciones aplicables.



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



**Efectos de la reclamación del pasajero:** La presentación de una reclamación no da derecho al pasajero a una compensación automática. Si el pasajero tiene un reclamo, será analizado y compensado, en caso de que sea procedente, de acuerdo con las regulaciones aplicables y bajo las limitaciones de responsabilidad pertinentes. La cooperativa tiene derecho a efectuar la investigación interna que corresponda. La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad por parte de la cooperativa, previo a que se realice la investigación respectiva.

**Término para presentar la reclamación por daño o avería:** En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería, notorios o apreciables a simple vista, la reclamación deberá formularse en el acto de la entrega y/o recibo de la cosa transportada, de acuerdo con lo estipulado en el art.1028 del Código de Comercio.

**Límite indemnizable:** En caso de pérdida del equipaje la empresa reconocerá el 75% del valor declarado antes del inicio del desplazamiento contratado.

El pasajero deberá declarar el valor del equipaje que incluirá el costo de los objetos transportados, más los embalajes, impuestos, fletes y seguros a que hubiere lugar. Cuando el pasajero haya hecho una declaración inexacta respecto de la naturaleza de las cosas, la empresa se acoge a lo estipulado en el art. 1010 del Código de Comercio. Responsabilidad respecto del equipaje de mano y de los artículos autorizados: la Cooperativa no responderá por la destrucción o pérdida del equipaje de mano, estos se encuentran bajo la custodia, cuidado, control y responsabilidad del pasajero.

**Causales de exoneración de la responsabilidad:** la cooperativa no será responsable de la destrucción, daño, avería, trocamiento, demora o





## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



pérdida del equipaje registrado en los siguientes casos:

- Cuando se presente un evento de fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando el equipaje haya sido incautado o decomisado por las autoridades competentes.
- Cuando haya omisión, falsedad, inexactitud o insuficiencia en la información que suministre el pasajero respecto del estado del equipaje y por esa razón la organización no haya tomado las precauciones del caso, en particular si se trata artículos perecederos o frágiles o de equipaje averiado, entre otras circunstancias.
- Cuando los daños surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.
- Cuando haya deficiencia del embalaje por parte del pasajero.
- Cuando la causa de la pérdida, trocamiento, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo pasajero.
- Cuando la pérdida, trocamiento, saqueo o avería sea causado por un tercero.
- Cuando la causa de la reclamación sea una acción de rebelión, asonada, sedición o terrorismo.
- Cuando el pasajero no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el momento del evento de acuerdo con lo estipulado en el art. 1028 del Código de Comercio.
- La empresa se acoge a las causales de exoneración contenidas en el artículo 992 del Código de Comercio.

**Cada usuario y/o pasajero, tiene derecho a transportar sin costo dos piezas de equipaje, de la siguiente forma:**

Cada pasajero podrá llevar sin costo o sin sobre precio una maleta que contengan bienes de uso personal (que no incluye elementos de valor



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



como joyas, dinero, mercancía, equipos, computadores, laptops entre otras) en bodega que no superen las siguientes medidas de: **en bodega** una 1 pieza de equipaje de hasta quince (15) kilogramos con medidas que no superen los 80 x 50 x 30 cms; y de una (1) pieza de **equipaje de mano o de elemento personal**: de cinco (5) kilogramos.

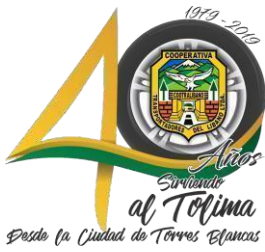
Solo se autoriza llevar un (1) equipaje de mano o en su defecto un elemento personal, el cual no debe superar las dimensiones de 45x35x20cms y estará en custodia de supropietario.

Si el equipaje a transportar excede las medidas o el peso establecido por la empresa, el pasajero cancelará un valor adicional por el uso de la bodega de acuerdo con la tarifa establecida por la empresa. Así:

El pasajero cancelará un valor o precio por cada equipaje adicional en bodega (siempre y cuando este cumpla con las medidas y requisitos antes mencionados) por el uso de la bodega, y por cada equipaje adicional de mano o elemento personal (siempre y cuando este cumpla con las medidas y requisitos antes mencionados) por el uso en la cabina o al interior del bus según la siguiente tabla.

Tabla de precios por exceso de equipaje en el momento del viaje

Rango	Peso máximo y dimensiones por cada equipaje adicional hasta las siguientes dimensiones y peso	Total COP
Un (1) adicional en bodega	Peso: 15 Kg	5.000.00

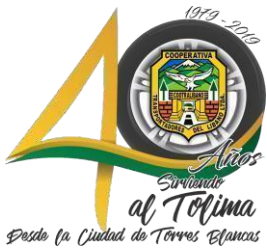


**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL  
LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"**

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



	<p><b>olumen: 80 x 50 x 30</b> ms</p>	
<p><b>Dos (2) adicional en Bodega</b></p>	<p><b>eso: 15 Kg</b>  <b>olumen: 80 x 50 x 30</b> ms</p>	<p><b>\$ 10.000.oo.</b></p>
<p><b>Tres (3) adicional en Bodega</b></p>	<p><b>eso: 15 Kg</b>  <b>olumen: 80 x 50 x 30</b> ms</p>	<p><b>\$ 15.000.oo.</b></p>
<p><b>Un (1) adicional de mano o elemento personal</b></p>	<p><b>eso: 5 Kg</b>  <b>olumen: 45x35x20cms</b></p>	<p><b>\$ 3.000.oo.</b></p>
<p><b>Dos (2) adicional de mano o elemento personal</b></p>	<p><b>eso: 5 Kg</b>  <b>olumen: 45x35x20cms</b></p>	<p><b>\$ 6.000.oo.</b></p>
<p><b>Tres (3) adicional de mano o elemento personal</b></p>	<p><b>eso: 5 Kg</b>  <b>olumen: 45x35x20cms</b></p>	<p><b>\$ 9.000.oo.</b></p>



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8

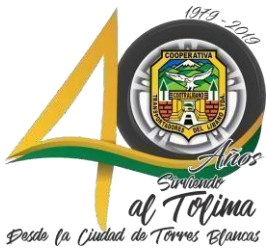


En todo caso, durante la compra del tiquete el usuario deberá reportar el número de maletas que lleva y el tamaño, antes de abordar el bus. En caso de no facturar el valor por equipaje adicional por el pasajero; la cooperativa puede desistir del servicio y no estará obligada sino a llevar el equipaje autorizado sin costo en bodega una 1 pieza de equipaje de hasta quince (15) kilogramos con medidas que no superen los 80 x 50x 30 cms; y de una (1) pieza de equipaje de mano o de elemento personal: de cinco (5) kilogramos.

El pasajero será responsable del cuidado y protección de los artículos frágiles o precederos y del equipo de mano de conformidad con el art. 1003 No 3º y 4º del Código de comercio que no hayan sido confiadas a la custodia del transportador previo al inicio del despacho del servicio y que conforme a los reglamentos de la empresa puedan llevarse "a la mano".

Si el pasajero estima que el equipaje de mano es de mayor valor, antes de viajar deberá declararlo, aforarlo y remesarlo por la empresa, o si considera que es delicado deberá así mismo declararlo para que la empresa adopte las medidas de embalaje adecuados que permitan la guarda y seguridad de lo enviado; así mismo la empresa cobrará el embalaje que se requiera, y cobrará el exceso por estos conceptos al pasajero previo al inicio del viaje y adoptará en la medida necesaria y de embalaje necesarias para la protección del bien o elemento que se transporta. En este caso la empresa podrá desistir de la presentación del servicio si considera que el valor de lo transportado y declarado por el pasajero genera riesgo de pérdida o daño.

La cooperativa no será responsable de la pérdida o avería de objetos que el pasajero o usuario no haya entregado en custodia a la empresa o sus dependientes, tampoco de dinero, joyas, documentos de valor que hayan



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



dentro de los equipajes.

La Cooperativa no responderá por el equipaje de mano de los usuarios; éstos están, bajo la responsabilidad del usuario de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio Colombiano.

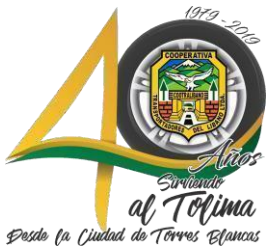
### **Autorización tratamiento de datos personales**

De conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y todas las demás que los adicionan y complementan autorizo para tratar mis datos personales necesarios y requeridos para formalizar el contrato de transporte, tales como nombre e identificación, esta información será para uso único y exclusivo del Transportador, la cual hará parte de su base de datos en virtud de la compra del tiquete de viaje, de igual forma estará facultada para recolectar, ceder, transferir, archivar y mantener mis datos personales y la copia de mi cédula para las finalidades que requiere la celebración del presente contrato y para todas aquellas inherentes al mismo conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales en la empresa. Mi autorización se entenderá efectuada y aceptada con la compra del presente tiquete de viaje.

### **Tratamiento de Datos Personales en la empresa**

**Veracidad:** El pasajero debe suministrar a la organización información veraz sobre sus datos personales, entre ellos su nombre, identificación, teléfono y correo electrónico de contacto.

**Autorización para el Tratamiento de datos personales:** la organización informará, al momento de adquirir el tiquete en los distintos canales de venta autorizados, que con la celebración del contrato el pasajero acepta y autoriza el tratamiento de estos datos personales. La organización no



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



hará tratamiento de datos personales de menores de edad.

**Finalidades del Tratamiento de datos personales:** la organización realizará el tratamiento, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte de pasajeros y/o mercancías contratado, tales como, la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de trayecto, reembolsos, atención y estadísticas de recepción de PQRSF, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de la organización y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de la organización.

**Término de almacenamiento:** La información suministrada por el pasajero permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos personales, para permitir a la organización el cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente en materia contable, fiscal y tributaria.

**Derechos que asisten al titular de los datos personales:** El pasajero puede ejercitar los derechos de acceso, actualización, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, a través de los procedimientos dispuestos por la organización para la recepción y trámite de PQRS.

**Política de Privacidad:** la organización garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero,





## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



especialmente de los datos sensibles, conforme a su Política de Privacidad.

### Transporte de mascotas

Sólo se permitirá el transporte de mascotas pequeñas o medianas que no sobrepasen los 20 Kg, de peso, y lleven su respectiva tradilla y bozal, sean animales de asistencia o no, pero que el pasajero requiera transportar en el destino de viaje contratado, los cuales solo se transportarán en guacales suministrados por el pasajero.

Los animales de asistencia, no serán transportados en guacal pero si deberán con su respectiva tradilla y/o bozal y el pasajero previo al inicio del viaje deberá acreditar que sus animales están adiestrados en centros nacionales o internacionales. Lo anterior con el ánimo de salvaguardar la vida e integridad de los demás pasajeros.

Las mascotas grandes o de más de 20 Kg de peso, sólo se transportarán en rutas de trayecto largo y se transportarán al lado del pasajero, pero deberán contar con bozal, tradilla, en guacal suministrados por el pasajero. Deberán portar el carnet de vacunas, arnés, chaleco identificación según la categoría del perro, de acuerdo con las prácticas de identificación camino para acceso al medio transporte. La responsabilidad del animal será del pasajero.

En todo caso si la mascota requiere ser llevado en sitio distinto, se analizará siempre antes de dar inicio al viaje las mejores condiciones para la mascota y del pasajero, aunque implique cambio de sitio o silla dispuesta por la empresa para el desplazamiento y se procurará garantizar condiciones adecuadas para su desplazamiento.

### Reglas para el transporte de animales de asistencia y soporte emocional:



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



La Cooperativa acepta mascotas de asistencia o de soporte emocional sin generación de cargo adicional.

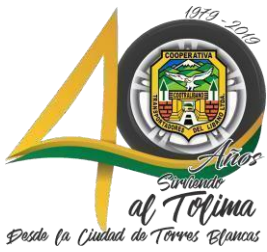
La cooperativa acepta el ingreso y transporte de perros lazarillos en la cabina, debiendo permanecer al lado del pasajero durante todo el trayecto.

**Para el transporte de las mascotas de soporte emocional:** La cooperativa exigirá que el pasajero presente un certificado médico con las razones de salud emocional o mental, a fin de que se permita su transporte al pie del pasajero. Si no se aporta este documento, el animal deberá viajar como una mascota regular en cabina o en bodega, de acuerdo con las políticas fijadas por la organización.

En todo caso, el pasajero es responsable del correcto comportamiento de la mascota y de su bienestar, así como de los eventuales daños que pueda ocasionar a terceros y al autobús.

**Personas en situación de movilidad restringida:** La prestación del servicio a personas en situación especial estará sujeto a la disponibilidad de buses y/o busetas adaptadas para que su transporte se dé en condiciones de dignidad y comodidad.

La organización podrá exigir a los pasajeros con ciertas discapacidades o capacidad limitada que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud y seguridad. En todo caso, la organización se reserva el derecho de denegar la prestación del servicio a las personas en situación de discapacidad, cuando dadas las circunstancias y para preservar la seguridad del pasajero, no sea posible su transporte.



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



**En especial, la organización no prestará el servicio cuando:**

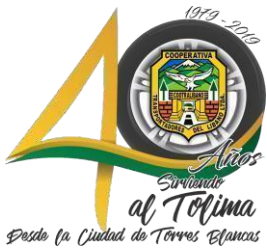
- El pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad debido a una discapacidad mental
- El pasajero no pueda establecer comunicación suficiente con el personal para efectos de recibir las instrucciones de seguridad.
- El pasajero no pueda movilizarse por sus propios medios.

### Conducta a Bordo

11.1.- Obligación general: Es obligación del pasajero seguir las instrucciones que imparta la organización y su personal en cualquier momento y durante el viaje.

11.2.- Acciones prohibidas para el pasajero: Entre otras acciones, los pasajeros deberán abstenerse de:

- Sustraer frazadas, almohadas o cualquier otro artículo o bienes de propiedad de la organización o de otros pasajeros.
- Fumar en cualquier parte del bus y/o buseta cigarrillo, cigarrillo electrónico o tabaco. Faltar al respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o al conductor del bus y/o buseta o cualquier personal de la organización.
- Asumir conductas o ejecutar actos obscenos o que generen pánico en los demás. Llevar armas, artículos u objetos peligrosos, mercancías peligrosas y/o prohibidas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- Asumir conductas que causen desaseo o daños al bus y/o buseta.
- Ingresar al bus y/o buseta o permanecer en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- Cualquier otro acto o hecho que se estime indebido por la organización, las autoridades y las normas y buenas costumbres.



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



### Paradas

**Paradas en terminales de tránsito:** Los vehículos realizarán las paradas en los terminales de tránsito autorizados por la organización. Durante el lapso que dure la parada en el terminal de tránsito, los pasajeros están autorizados a consumir alimentos y bebidas por fuera del bus y/o buseta, en las instalaciones que para el efecto disponga el terminal.

El tiempo de duración de estas paradas dependerá de los trámites que se deban realizar allí como: compra de tasas de uso, realización de prueba de alcoholimetría y la organización no será responsable por el incremento del tiempo de espera en las paradas en terminales.

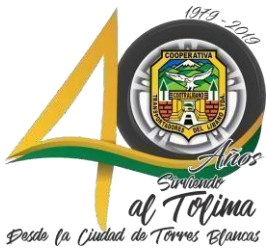
**Paradas para recoger y dejar pasajeros:** El conductor puede recoger y dejar pasajeros en los sitios permitidos y al costado derecho de la vía, salvo en paraderos especiales de vías troncales que sean diseñadas y operadas con destinación exclusiva al transporte público masivo, de acuerdo con lo estipulado en el art. 91 de la Ley 769 de 2002

**Paradas en tránsito:** Durante el transcurso del viaje, es posible que se presenten eventos en los cuales el conductor deberá detener la marcha, por razones de seguridad, protección, salud y bienestar de los pasajeros.

Entre las circunstancias que motivan una parada en tránsito se encuentran las siguientes:

**Por seguridad:** para verificar cualquier situación que pueda comprometer las condiciones técnicas mecánicas del bus y/o buseta.

- Por solicitud de un pasajero enfermo, en situación de



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



discapacidad o de la tercera edad, en caso de que acredite o sea evidente que necesita descender del bus y/o buseta para el desarrollo de una actividad relacionada con su condición.

- Por orden de las autoridades de tránsito y transporte.
- Para garantizar el descanso necesario de los conductores (pausas activas y consumo de alimentos).

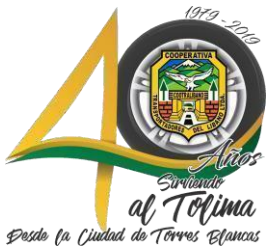
### Viajes Cancelados, Modificados y Demorados

**Políticas:** La cooperativa realizará los esfuerzos razonables para transportar al pasajero y su equipaje de acuerdo con el horario definido en el tiquete.

La cooperativa podrá sustituir el bus y/o buseta, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de asientos; los horarios, los trayectos y los puntos de destino estarán sujetos a modificación, todo a raíz de circunstancias imprevistas, cambios operacionales o por órdenes de autoridades competentes que lo justifiquen.

En el evento en que se presenten cambios operacionales o circunstancias imprevistas que afecten el viaje, la hora programada de despacho del bus y/o buseta, el cambio de bus y/o buseta o en general cualquier aspecto que afecte la operación, la cooperativa le informará al pasajero lo antes posible, al número telefónico o correo electrónico.

En caso de cancelación, modificación o que el retraso afecte el cronograma del pasajero, y si el pasajero lo acepta, la organización proporcionará el transporte en una línea de servicio inferior, en cuyo caso el pasajero tendrá derecho a un reembolso de la diferencia de la tarifa. Si el cupo en el próximo bus y/o buseta solo está disponible en una línea de servicio superior que la adquirida, la cooperativa transportará al pasajero



## COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

Personería Jurídica No. 1288 junio 19 de 1980 Nit.  
890.705.197-8



en ese bus y/o buseta, sin cargo adicional.

**Efectos:** la cooperativa no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del viaje, la modificación o el retraso que se presenten durante el trayecto o respecto de los puntos de destino, se deben a circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

### Aceptación

El usuario al recibir y hacer uso del pasaje o por el simple hecho de ser transportado por o a nombre de cooperativa de transportadores del Líbano "COOTRALIBANO LTDA", se declara conforme con los términos del presente Contrato. La no aplicación o invalidez de alguna de las cláusulas no afecta la validez del resto del Contrato.

Para dudas e inquietudes comuníquese al correo electrónico [cootralibano8@yahoo.es](mailto:cootralibano8@yahoo.es) o a la línea telefónica (60) 2560247.

Los términos y condiciones aplicables al contrato de transporte son transmitida por la empresa de manera clara, clara, veraz, oportuna, idónea, comprensible, verificable y precisa, de acuerdo con lo indicado en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.