



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

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



TRATAMIENTO Y POLÍTICA DE MANEJO DE EQUIPAJE

Tomado del contrato de transporte.

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 entenderá realizado una vez se halla efectuado la imposición de la ficha debidamente numerada de la cual se entregará una copia al usuario o 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 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 hasta 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 y/o persona** para artículos personales, mochilas y bolsos de mano 45x35x20cm, aquellas que permitan su transporte en el portaequipaje ubicado 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 nave teniendo 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 de ser 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 previamente acordados con la cooperativa:

Rutas Cortas: se podrá llevar por persona adulta una pieza de equipaje de hasta 15 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



Rutas Largas: Se podrá llevar por persona adulta dos piezas de equipaje, cada una hasta 15 kilos (80*50*30), sin costo adicional.

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 casos se entenderá que el destino es 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 de equipaje 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:

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.



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

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



- 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.
- 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 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 ticket 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.



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

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



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.

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 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



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

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



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.

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 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.



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL LIBANO "COOTRALIBANO LTDA"

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



- 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 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 su propietario.

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 Volumen: 80 x 50 x 30 cms	\$ 5.000.00
Dos (2) adicional en Bodega	Peso: 15 Kg Volumen: 80 x 50 x 30 cms	\$ 10.000.00.
Tres (3) adicional en Bodega	Peso: 15 Kg	\$ 15.000.00.

	Volumen: 80 x 50 x 30 cms	
Un (1) adicional de mano o elemento personal	Peso: 5 Kg Volumen: 45x35x20cms	\$ 3.000.oo.
Dos (2) adicional de mano o elemento personal	Peso: 5 Kg Volumen: 45x35x20cms	\$ 6.000.oo.
Tres (3) adicional de mano o elemento personal	Peso: 5 Kg Volumen: 45x35x20cms	\$ 9.000.oo.

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 50 x 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 mayo 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 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.