

	TRANSPORTADORES DE IPIALES S. A.	Código: TP-VT-OP-F009
	CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS	Versión: 003
Transporte de pasajeros	Procedimiento Venta de Pasajes	Vigencia: 15/09/2023

CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

Entre el pasajero y la empresa TRANSPORTADORES DE IPIALES S. A., en adelante TRANSIPIALES S. A. celebran el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes condiciones y cláusulas, las cuales se entienden aceptadas con el simple hecho de recibir y hacer uso del ticket.

PRIMERA. OBJETO: TRANSIPIALES S. A., transportará al pasajero en la fecha, hora, origen y al destino indicado en el documento denominado “ticket” (El ticket de transporte terrestre es el único documento válido de la transacción, certifica la compra y especifica las condiciones del viaje, tales como: tarifa cancelada, fecha y hora del viaje, origen, destino, servicio y número de silla. Adicionalmente, deberá contener: nombre, número de documento de identidad, número de teléfono y correo electrónico del pasajero). La empresa y el pasajero se obligarán a cumplir lo establecido en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, el Código de Comercio, y demás normas concordantes que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

SEGUNDA. PROHIBICIONES:

- a) TRANSIPIALES S. A., no transportará a personas en avanzado estado de embriaguez, bajo la influencia de estupefacientes o drogas alucinógenas que alteren su comportamiento, o en notorio estado de desaseo que genere incomodidad a los demás usuarios.
- b) Ante el grave e injustificado comportamiento del pasajero, el conductor detendrá la marcha y dará aviso a la autoridad policiva (Artículo 92 Ley 769).
- c) El pasajero que sea sorprendido fumando dentro del vehículo, será obligado a abandonar el mismo (Artículo 132 Ley 769).

TERCERA. DEBERES DEL PASAJERO:

- a) Informarse de la calidad de los servicios que va adquirir, así como de las condiciones del mismo.
- b) Pagar el valor del ticket.
- c) Portar a la mano el documento de identificación en todo momento.
- d) Portar el ticket de viaje.
- e) Cumplir con el protocolo de higiene y bioseguridad establecido por el gobierno nacional e implementado por la empresa.
- f) Obrar de buena fe.
- g) Es obligatorio el uso del cinturón de seguridad por parte de los pasajeros del vehículo en todas las vías del territorio nacional, incluyendo las vías urbanas.

CUARTA. DERECHOS DEL PASAJERO.

- a) **DESISTIMIENTO** (artículo 1002 Código de Comercio). El pasajero podrá desistir de su viaje, dando previo aviso a la empresa, siempre y cuando no se trate de una reasignación previa y podrá: reasignar el viaje, dejar abierto el ticket (por máximo 90 días), o solicitar la devolución del dinero con una penalización del 30% del valor del ticket en todo caso, aún si se logra vender y ocupar la silla o puesto. Si el pasajero no se presenta en el sitio de abordaje en la fecha y hora señalada en su ticket, sin haber cumplido el previo aviso, la empresa podrá disponer de la silla o puesto, en este caso, el pasajero, no tendrá derecho a devolución, reprogramar o dejar abierto el ticket.

	TRANSPORTADORES DE IPIALES S. A.	Código: TP-VT-OP-F009
	CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS	Versión: 003
Transporte de pasajeros	Procedimiento Venta de Pasajes	Vigencia: 15/09/2023

- b) REASIGNACIÓN. La reasignación del tiquete de viaje podrá realizarse hasta por tres veces, eventos que no implican renovación de los términos de validez indicados para el uso del mismo, en consecuencia, todos los cambios que se realicen del tiquete, deben efectuarse dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha de compra, so pena de la pérdida del derecho a la devolución o reasignación; si se solicita cambio de viaje para un servicio superior o para el mismo servicio y la tarifa es mayor, el pasajero deberá pagar el excedente a que haya lugar.
- c) RETRACTACIÓN. Es el derecho que tienen los usuarios a renunciar a la compra de un servicio de transporte cuando la haya efectuado a través de métodos no tradicionales (fuera del establecimiento de comercio, a domicilio) o a distancia (internet o teléfono). Al ejercer dicha facultad, se resolverá el contrato de transporte y el pasajero adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado, sin que haya lugar a descuentos o retenciones. El término máximo para ejercer el derecho será de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente a la compra, siempre que el viaje no inicie dentro de los mismos 5 días, es decir, que el contrato no haya empezado a ejecutarse.
- d) CESIÓN. El titular registrado en el tiquete podrá cederlo a un tercero por una única vez, sin posibilidad posterior a reasignación o desistimiento, diligenciando el formato de “CESIÓN DE TIQUETE A TERCERO” y adjuntando fotocopia de su documento de identificación.
- e) PÉRDIDA. En caso de pérdida del tiquete físico, el pasajero podrá hacer uso de su servicio diligenciando el formato “PÉRDIDA DE TIQUETE” y adjuntando fotocopia del documento de identidad o denuncia de pérdida del mismo.

En caso de desistimiento, reasignación, retractación, cesión o perdida comuníquese al correo electrónico servicioalcliente@transpialesvirtual.com o a los teléfonos celular 3174410917 o fijo 6027304898.

QUINTA: CIRCUNSTANCIAS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.

- a) Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su despacho por causa de fuerza mayor o caso fortuito que afecten su seguridad, la empresa quedará liberada de responsabilidad, reasignando el tiquete para un horario posterior o devolviendo el valor del mismo. En estos casos, el pasajero podrá exigir la devolución inmediata del valor del tiquete sin lugar a descuentos o retenciones. Si una vez comenzado el viaje éste se interrumpe por causas atribuidas al transportador, la empresa quedará obligada a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido (Artículo 1882 Código de Comercio).
- b) En caso de retraso del despacho superior a dos (2) horas, por causa atribuible al transportador, el pasajero podrá reasignar el tiquete en otro horario o solicitar la devolución del dinero sin lugar a descuentos o retenciones.

SEXTA: EQUIPAJE.

- a) El Pasajero podrá transportar hasta veinte (20) kilos de equipaje en máximo dos (2) valijas, sin sobre costo; el exceso se pagará de acuerdo a las tarifas establecidas por la empresa directamente en las taquillas y con su respectiva factura del aforo.
- b) El pasajero deberá exigir al conductor una ficha por la entrega de su equipaje, una por cada unidad; esta le será útil en caso de reclamación por pérdida o daño de equipaje.

	TRANSPORTADORES DE IPIALES S. A.	Código: TP-VT-OP-F009
	CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS	Versión: 003
Transporte de pasajeros	Procedimiento Venta de Pasajes	Vigencia: 15/09/2023

- c) Es responsabilidad del pasajero verificar el estado de su equipaje, cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación de las valijas. Es obligación del pasajero identificar su equipaje, debiendo señalar nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.
- d) No se admitirá el transporte como equipaje en bodega ni de mano, ni aún con el pago del aforo en exceso de cualquier objeto ilícito o de restringida circulación (Artículo 131 Ley 769 de 2002), así como todo material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986, o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito por ejemplo: armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes, radiactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, metales preciosos, objetos constitutivos de patrimonio histórico, animales silvestres, pieles o partes de animales, plantas, alimentos perecederos, material orgánico, narcóticos o alucinógenos, drogas prohibidas, contaminantes.
- e) En caso de pérdida o avería del equipaje atribuible al transportador, la empresa se sujetará a lo estipulado en el artículo 1031 del código de comercio, únicamente cuando el equipaje haya sido entregado al conductor y éste a su vez haya entregado la "ficha de equipaje" al pasajero, cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en la valija (cuando se pueda probar); para reclamar por pérdida del equipaje, los medios de prueba idóneos serán la ficha de equipaje y el tiquete de viaje, además se deberá acreditar el valor de la pérdida.
- f) La empresa no se hará responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de viaje, y en caso de que se tenga aún en custodia, será guardado por máximo 30 días, después de este término, se considerará abandonado y la empresa podrá disponer de dicho equipaje.
- g) La presentación de un reclamo relacionado con equipaje, no da derecho a una compensación inmediata. La empresa realizará la investigación correspondiente según procedimiento interno, y ofertará una compensación económica u objetará la reclamación.
- h) Si el pasajero estima que su equipaje tiene un valor superior a los \$120.000 antes de viajar deberá aforarlo a través del servicio de encomiendas de la empresa, previa verificación del contenido, se asegurará el equipaje y se cobrará según las tarifas vigentes.
- i) TRANSIPIALES S. A. no es responsable por la pérdida o avería de cosas que puedan llevarse "a la mano" y no hayan sido confiadas a su custodia (Artículo 1003 No. 4 C.CO).

SÉPTIMA. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD:

- a) Todo adulto que viaje con niños mayores de dos (02) años deberá pagar un pasaje y el menor ocupará un puesto (sentencia T-087 de 2005).
- b) Ningún menor de edad entre los 0 y 12 años podrá viajar sin estar acompañado de sus padres, acudiente o que cuente con la autorización de los mismos.
- c) Los menores de edad entre los 13 y 17 años podrán viajar solos, con el permiso de sus padres o acudientes, diligenciando para ello el formato "AUTORIZACIÓN DE VIAJE A MENOR DE EDAD", adjuntando las fotocopias de sus cédulas y del documento de identificación del menor. Es válido que cualquiera de los dos padres autorice el viaje del menor.
- d) Los menores de diez (10) años no podrán viajar en el asiento delantero del vehículo (Artículo 82 Ley 769).

	TRANSPORTADORES DE IPIALES S. A.	Código: TP-VT-OP-F009
	CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS	Versión: 003
Transporte de pasajeros	Procedimiento Venta de Pasajes	Vigencia: 15/09/2023

OCTAVA. TRANSPORTE DE MASCOTAS:

- a) El pasajero deberá informar al momento de realizar la compra del tiquete si va a transportar su mascota, con el objeto de enterarse de las políticas y condiciones establecidas por la empresa y declarar su aceptación en el formato de “Autorización Para Viaje de Mascotas”, entendiéndose que solo se autoriza el transporte de animales domésticos cuya reproducción y crianza está dirigida a la convivencia y compañía de personas; especies caninas, felinas o aves no silvestres, en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables en el artículo 87 de la Ley 769 de 2002 y los lineamientos indicados en este contrato.
- b) Si el pasajero hace uso de animales de asistencia debe: Acreditar que el animal de compañía ha sido adiestrado en centros nacionales o internacionales homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, condición que se acreditará con el carné correspondiente; Transportar al animal de asistencia con arnés y chaleco de identificación según su categoría; el animal de asistencia deberá permanecer al pie del pasajero.
- c) La empresa cobrará el transporte de los animales autorizados según las tarifas establecidas para el momento del viaje.
- d) En caso de no contar con las condiciones óptimas para el transporte de mascotas, la empresa podrá abstenerse de transportarlas, tal y como lo señala el artículo 989 del Código de Comercio.

NOVENA. CONDICIONES DEL SERVICIO:

- a) La Empresa se reserva el derecho de dar soluciones alternativas a las contingencias que se presenten en los viajes, tales como cambios de ruta, horario y/o vehículo, en aras de garantizar la prestación del servicio sin que ello pueda ser tomado como incumplimiento del contrato.
- b) Dependiendo del tipo de servicio, el conductor, puede recoger o dejar pasajeros en sitios permitidos.

SEÑOR PASAJERO:

Comuníquese e informe el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje a nuestra línea de servicio al cliente 3174410917, fijo en Pasto 6027304898 o al correo electrónico servicioalcliente@transipialesvirtual.com.

Tenga en cuenta, que carece de validez cualquier indicación hecha por el pasajero, empleados o dependientes de la empresa o tercero que tienda a eliminar, cambiar, modificar, suspender, sustituir, remplazar o alterar en todo o en algunas partes las cláusulas que se señalan en el presente contrato.

El incumplimiento por parte del pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

El presente contrato fue leído y comprendido por el cliente, por lo que manifiesta que entiende cada una de las cláusulas contenidas en este contrato.