

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS se compromete a transportar pasajeros y sus equipajes, en la fecha, hora y destino del viaje adquirido por el Cliente, la empresa estará obligada a efectuar el transporte convenido, siempre y cuando le permitan los medios ordinarios de que se dispone y se cumplan las condiciones normales y de régimen interno, el pasajero estará obligado a pagar el valor del ticket y a cumplir con los reglamentos de la empresa relativos o condicionales, y pertinentes a la seguridad del viaje.
2. SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS no será responsable por hechos de fuerza mayor que sean responsabilidad del pasajero, o por vicios del equipaje que retrasen o imposibiliten el cumplimiento del viaje.
3. SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS no transportará personas que se encuentren en estado de embriaguez, bajo el influjo de estupefacientes o en notorio estado de desaseo, o que porten objetos peligrosos. En caso de que un pasajero profiera expresiones injuriosas o groseras, promueva riñas o cause cualquier molestia a los demás pasajeros, el conductor detendrá la marcha y dará aviso a la autoridad policiva más cercana para que fuerce al perturbador a abandonar el vehículo. (Art 92 Ley 769).

USO DEL TIQUETE, RESERVAS Y CAMBIOS

4. El Cliente podrá reservar su tiquete con anticipación, presencial o telefónicamente y cancelar su valor en el Punto de Venta de SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS mínimo 30 minutos antes de su viaje, de no presentarse con dicha anticipación automáticamente se levantará su reserva y se dispondrá de este cupo eximiendo a la Compañía de cualquier

responsabilidad.

5. El pasajero acepta el seguro que Sotaurabá tiene contratado con una Empresa Aseguradora por los riesgos de lesiones personales, gastos médicos o muerte, hasta por las sumas que se encuentren consignadas en la póliza vigente.

6. Todo niño mayor de cuatro (4) años o que mida más de 1mt de estatura ocupa puesto y paga tiquete completo. Pueden viajar sin pagar tiquete los menores de (4) años o que midan menos de 1mt de estatura, solo si viajan en brazos de un adulto, en tal caso se permitirá solamente un (1) niño en brazos de un (1) adulto.

7. El pasajero deberá presentarse en el Punto de Venta, Agencia o Terminal de Transporte mínimo con treinta (30) minutos de anticipación a la hora de

salida indicada en el tiquete, y abordar el vehículo diez (10) minutos antes. En caso de no presentarse con dicha anticipación en el sitio de abordaje en la fecha señalada en su tiquete se entenderá que desiste del viaje y la Compañía podrá disponer del cupo para ser reasignado a otro usuario. En tal evento, no se hará devolución de dinero pero el pasajero podrá solicitar reprogramación de su viaje pagando una penalidad correspondiente al 25% del valor del tiquete no utilizado, de acuerdo a las tarifas vigentes a la fecha en que re programe su viaje y de acuerdo con lo señalado en el artículo 1002 del C.CO.

8. El tiquete es válido sólo para la fecha, hora exacta, vehículo, puesto y destino indicados en éste, la no utilización del mismo deberá ser informada mínimo con dos horas de anticipación a la hora de salida indicada en el tiquete y se realizará el reembolso del 75% de su valor.

9. El tiquete comprado por el pasajero tendrá una validez de un mes a partir de la fecha original del viaje, vigencia durante la cual deberá hacer uso del mismo. Si el Cliente va a realizar algún cambio en el itinerario o el nombre del titular impreso en el tiquete deberá hacerlo de acuerdo a lo indicado en los puntos 5 y 6. El Cliente deberá presentarse en el Punto de Venta donde lo adquirió dentro del término de tiempo estipulado, con el tiquete original y su documento de identidad.

10. El cambio o reprogramación del viaje por primera, segunda o más veces de un tiquete, no implica renovación de los términos de validez indicados –1 mes a partir de la fecha del viaje original– en consecuencia, todo cambio que se realice del mismo tiquete deberá efectuarse dentro de este término de tiempo.

11. Si el cambio o reprogramación del viaje corresponde a un servicio superior al comprado originalmente y es de mayor valor, el pasajero deberá pagar el excedente a que diere lugar. Por otro lado, si el cambio

se realiza hacia un servicio de menor valor la Empresa no efectuará devoluciones de dinero.

TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD NO ACOMPAÑADOS

12. SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS ofrece la posibilidad a sus clientes de transportar menores de edad entre los 8 y los 14 años y realizar el viaje solos sin la compañía de un adulto, supervisado por el personal de la Compañía durante el trayecto desde el origen hasta su destino.

13. No se prestará este servicio a personas con condiciones especiales que necesiten una atención personalizada.

14. Los niños menores de 7 años o menos deberán viajar siempre acompañados por un adulto. No se admitirá en ningún servicio, a menores de 8 años sin la compañía de un adulto.

15. El servicio deberá solicitarse personalmente en el Punto de Venta de origen mínimo con 24 horas de anticipación a la hora de salida del viaje.

16. Deberá solicitarse en el Puntos de Venta el documento "Acta para Transporte de Menores de Edad no Acompañados", y será diligenciado y firmado en original y copia por los padres o tutores antes del viaje, entregando ambas copias en al funcionario encargado del punto de venta de SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS para su sellado. Estos documentos no tienen validez sin el correspondiente sello de la Compañía. Los padres o tutores autorizan el transporte del menor para un viaje concreto y puntual, y el documento tendrá validez únicamente para dicho viaje.

17. Al momento del viaje el padre, madre o acudiente debe presentarse en el Punto de Venta con el menor y sus documentos de identificación originales – cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad– y la autorización por escrito firmada por los padres en caso de ser entregado por un acudiente responsable mayor de edad, mínimo con 40 minutos de anticipación a la hora de salida del viaje con el fin de gestionar la documentación y la adecuada acomodación del menor en el vehículo.

18. Para abordar el vehículo, el menor portará, junto con el tiquete, el documento “Acta para Transporte de Menores de Edad no Acompañados”, diligenciado y firmado por sus padres o tutores y sellado por SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS.

19. Alimentación durante el trayecto: el cliente estará en la obligación de informar si el menor sufre de alguna alergia alimentaria, igualmente se le informará de las distintas opciones de menús disponibles en los sitios donde se hagan las paradas correspondientes.

20. El menor deberá ser recogido en su destino, a la hora exacta de la llegada del vehículo exclusivamente por la persona indicada en el documento “Acta para Transporte de Menores de Edad no Acompañados” diligenciado antes del viaje, y previa acreditación de la misma al funcionario responsable de SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS, mediante la presentación de documento de identidad original –cédula de ciudadanía.

21. Si la persona indicada en el documento “Acta para Transporte de Menores de Edad no Acompañados” diligenciado antes del viaje, no se

encuentra en el sitio a la hora de la llegada del menor a su destino el menor quedará en custodia del funcionario de SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS encargado del Punto de Venta durante 30 minutos más, si pasado este tiempo el menor no ha sido recibido, será entregado en custodia a las autoridades competentes y allí deberá ser reclamado por la persona indicada en el documento.

TRANSPORTE DE MASCOTAS

22. La Empresa ofrece el servicio de Transporte de Mascotas dependiendo de la disponibilidad del espacio adecuado para la comodidad y seguridad del animalito, el tipo de bus, el tamaño de la mascota, entre otros.

23. Únicamente se aceptan perros o gatos que cuenten con más de 8 semanas de nacidos.

24. El servicio debe solicitarse previa reservación mínimo con 24 horas de anticipación a la hora de salida del viaje.

25. El pasajero a cargo debe presentarse con la mascota mínimo con 40 minutos de anticipación a la hora de salida del viaje para gestionar la documentación y la acomodación del animalito.

26. Para ingresar con una mascota a nuestros vehículos la persona que la acompaña debe ser mayor de edad y no puede transportar más de una mascota a la vez.

27. El embarque y desembarque del animalito debe ser realizado personalmente por el pasajero a cargo de acuerdo a las indicaciones del conductor.

28. El Cliente deberá presentar en la Taquilla o Punto de Venta el carné de vacunación vigente del animal, con collar de identificación, todas las vacunas reglamentarias y datos de la mascota como: nombre, fecha de nacimiento con el fin de verificar las vacunas que debe tener de acuerdo a su edad, raza, color, género y señas particulares, datos completos del propietario, del veterinario y N° de historia clínica.

29. La mascota debe viajar debidamente protegida en un guacal, con su carné de vacunación, con bozal, y pañal de ser necesario para el caso de razas pequeñas a medianas, para el caso de razas grandes la empresa se reserva el derecho de acceso a los buses y de fijar las condiciones.

30. El guacal debe contar con una construcción suficientemente sólida, que impida que el animal pueda escaparse y que garantice las condiciones de salubridad y aseo de nuestros vehículos. No se aceptan animales en cajas de cartón o canecas, toda mascota debe viajar en condiciones óptimas para un trayecto largo.

31. Por la seguridad y comodidad de todos nuestros clientes se prohíbe que las mascotas viajen en las sillas. Si es de raza pequeña puede viajar en la cabina dentro de un guacal pequeño ubicado a los pies de su propietario, si es de raza mediana o grande debe viajar en la bodega del vehículo adecuada para tal fin y aislado del resto del equipaje.

32. Si la mascota viaja en cabina junto con su propietario su transporte no tiene costo, si viaja en bodega el costo es equivalente al 50% del valor de un tiquete normal.

33. Los perros lazarillos, perros oficiales o de rescate pueden viajar en compañía de su propietario con su respectiva documentación y acreditación correspondiente, ocupando puesto, debidamente atado,

pagando el valor de un tiquete normal. El pasajero responderá por los perjuicios que pueda causar a los demás pasajeros.

34. No se permite alimentar las mascotas durante el viaje, dentro del guacal no debe haber recipientes o paquetes que contengan alimentos sólidos o líquidos.

35. No se permitirá el transporte de animales que no se encuentren en condiciones óptimas de higiene, limpieza y buen comportamiento, es decir, no se permitirá el acceso al vehículo si se encuentran sucios, despidiendo mal olor o que presenten comportamiento violento.

36. El pasajero responsable de la mascota deberá hacerse a cargo en todo momento y responder por los problemas que ésta pudiese causar.

37. La tenencia de animales silvestres o salvajes está prohibida en Colombia, en SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS somos consecuentes con esta norma, de esta manera preservamos la fauna y la seguridad de los usuarios, por esta razón a nuestros vehículos solamente podrán ingresar animales domésticos.

38. Especificaciones y requisitos del guacal: La altura del contenedor para animales es la altura máxima de la mascota de pie desde la cabeza, totalmente derecha. El largo del contenedor es el largo de la mascota desde el hocico hasta la cola, más el largo de las patas delanteras para que el animal pueda estirarse totalmente. El ancho corresponde a dos veces la distancia entre los omóplatos del animal. Tiene que haber una separación de 15 cm. entre la cabeza de la mascota cuando esté de pie y la parte superior del contenedor.

SUGERENCIAS PARA VIAJAR CON UNA MASCOTA

- Se recomienda que previo al viaje el animalito juegue, haga ejercicio o dé un paseo largo para que viaje cansado y evitar la ansiedad.
- Para evitar malestares durante el viaje no debe recibir alimentos durante las 2 horas previas a la hora de salida.
- Si va a viajar en bodega su propietario debe acompañarlo hasta el sitio en el que viajará y hacer una despedida tranquila para no generar estrés en el animalito.
- Normalmente el vehículo hace paradas durante 20-25 minutos cada tres (3) horas, durante este tiempo se recomienda sacar el animalito a hidratarse, ejercitarse y hacer sus necesidades, pero no se le debe alimentar.
- Para trayectos muy largos puede consultar con su veterinario de confianza si es recomendable sedarlo, de ser así debe hacerlo bajo estricta supervisión profesional por parte de su veterinario de confianza y bajo la total responsabilidad del propietario y/o pasajero a cargo de la mascota durante el viaje.

TRANSPORTE DE ARTÍCULOS DE MANO Y EQUIPAJE DE BODEGA

39. Cada pasajero tendrá derecho a transportar hasta 2 piezas de equipaje de bodega, con un peso máximo de 15 kilos entre las dos, y una pieza de equipaje de mano.

40. Si presenta sobrecarga el Cliente deberá pagar exceso de equipaje por cada kilo adicional de acuerdo a las tarifas establecidas por la Empresa vigentes al momento del viaje, \$500 de acuerdo a las Tarifas del año 2018.

41. Si el pasajero lleva piezas de equipaje adicionales a las dos (2) reglamentarias deberá pagar un precio adicional de \$10.000 por cada pieza extra más \$500 por cada kilo de peso de dicha pieza, de acuerdo a las Tarifas del año 2018).

42. SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS tiene derecho de negarse a transportar equipajes que contengan sustancias alucinógenas, inflamables o de circulación restringida de acuerdo a lo ordenado por las autoridades competentes, igualmente habrá lugar a la negativa cuando el equipaje contenga artículos perecederos, corruptibles, en mal estado o mal empacado.

43. No se admitirá el transporte de armas, municiones, explosivos, sustancias tóxicas, inflamables, estupefacientes u objetos de prohibido comercio en el país (Art. 131 Ley 769 de 2002) y todo material prohibido contemplado en la ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito. La violación por parte del pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

PÉRDIDAS O DAÑOS DE ARTÍCULOS DE MANO Y EQUIPAJE DE BODEGA

44. SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS no se hace responsable por pérdida de equipaje que no esté debidamente amparado con el adhesivo de identificación dispuesto para ello, ni por la pérdida o avería de equipaje de mano que no haya sido formalmente puesto en custodia

de la Compañía (Art. 1003 No. 4 C CO.), en tales casos todo riesgo lo asumirá el pasajero.

45. En caso de pérdida de equipaje que haya sido entregado debidamente al conductor, auxiliar y/o equipajero, y éste a su vez haya entregado al Cliente el desprendible de la ficha de equipaje, cuyo número debe corresponder exactamente al de la etiqueta adherida en la maleta será responsabilidad únicamente de los mismos, y responderán hasta por doscientos mil pesos (\$200.000 m/cte). En caso de que el pasajero estime que su equipaje es de mayor valor, antes de viajar debe declararlo y remesarlo, y Sotaurabá asegurará el equipaje de acuerdo a su valor y cobrará el excedente previa comprobación.

46. SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS no responderá por daños en artículos frágiles, perecederos o previamente averiados, o aquellos causados por las normales condiciones de transporte ya sea en el equipaje o en piezas adheridas, de igual forma, no se responderá por objetos tales como equipos y/o aparatos electrónicos, artículos de lujo o cualquier mercancía distinta a prendas de vestir y artículos básicos de uso personal.

47. SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS no entregará piezas de equipaje a ninguna persona que se presente con intención de reclamar sin presentar el correspondiente desprendible de la ficha de equipaje dispuesto para tal fin. En caso de pérdida de dicho desprendible el pasajero deberá presentar un denuncia por escrito ante la inspección de policía.

48. SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS no se responsabiliza de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de los cinco (5) días siguientes al arribo a su destino.

CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS

49. Las condiciones consignadas en este documento se entienden aceptadas por el pasajero

por el simple hecho de recibir el tiquete, hacer uso de éste o ser transportado por SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS. No es válida ninguna indicación hecha por el pasajero, dependiente de la Empresa o un tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar estas cláusulas.

50. Las presentes condiciones fueron leídas y comprendidas por el cliente, por lo que manifiesta que conoce cada una de las cláusulas contenidas en él.

51. Denuncie toda irregularidad que observe al teléfono 4445873 de Medellín o en el Punto de Venta o Agencia Comercial de SOTRAURABÁ/TRANSPORTES TÁMESIS más cercano.