

Política de Equipaje

EQUIPAJE:

Cada pasajero, tiene derecho a transportar sin costo dos piezas de equipaje, de la siguiente forma:

Equipaje de mano (1 pieza) con un peso máximo de 10 kilos y que no supere la capacidad de los compartimientos internos, establecidos para tal fin (palomeras) y/o debajo de los asientos (para los casos de los vehículos que cuenten con el espacio). El pasajero es el único responsable de la custodia y cuidado de su equipaje de mano. La empresa no responderá por la pérdida, daños y/o extravíos del mismo, de conformidad con lo establecido en el Artículo 1003 del código de comercio.

Equipaje de Bodega (1 pieza) con un peso máximo de 15 kilos y que no supere la capacidad de las bodegas. En caso de llevar más piezas serán cobradas como exceso de equipaje y se transportara en el mismo vehículo, según disponibilidad.

Recepción del equipaje de bodega por parte de la empresa: El pasajero debe entregar el equipaje al momento del abordaje al conductor. Al pasajero se entregará un único documento válido para que la empresa entregue el equipaje en el lugar de destino. La empresa no entregará el equipaje sin la previa presentación de la ficha de equipaje. El Pasajero podrá llevar como piezas de equipaje en bodega, bolsas, cajas y bultos, siempre y cuando cumplan con las dimensiones y/o pesos permitidos 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.

La Empresa no acepta el transporte de los siguientes artículos como contenido del Equipaje en Bodega: Joyas, Documentos personales, documentos de identificación, Metales o piedras preciosas, Obras de Arte, Cheques, títulos valores y demás documentos con valor, dinero en efectivo, Lentes, celulares, Smart phones, 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. Los anteriores elementos deberán ser llevados por el pasajero como equipaje de mano bajo su custodia y exclusiva responsabilidad. La empresa

no responderá por la pérdida o avería de alguno de estos elementos cuando se contraríe esta prohibición.

La Empresa responderá en caso de pérdida y/o daño hasta por la suma de cien mil pesos (\$100.000 m/cte.), únicamente cuando el equipaje de bodega haya sido entregado al conductor y éste a su vez haya suministrado la "ficha de equipaje". Si el pasajero estima el equipaje a transportar en bodega por un mayor valor al límite arriba señalado, deberá antes de iniciar el viaje informar al funcionario y demostrar su mayor valor mediante facturas de compra y permitir la verificación del contenido para ser aforado (teniendo en cuenta los artículos no permitidos en bodega, especificados anteriormente).

En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario podrá elevar un reclamo, PQRSD, a través del correo electrónico servicioalcliente@sotransoda.com. Para la formalización del reclamo el pasajero deberá adjuntar: copia del tiquete y cedula de ciudadanía, copia de la ficha de equipaje, narración de los hechos, relación de los objetos extraviados con su valor (si fueron debidamente relacionados y verificados por el personal de la Empresa), antes de abordar el vehículo.

Todo equipaje que haya sido entregado en custodia de la empresa y no sea reclamado al finalizar el viaje será tratado en los términos del código de comercio y/o disposición que regulen la materia.

Es responsabilidad del Pasajero verificar el estado de su equipaje al iniciar y finalizar el viaje: cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación de las piezas. La empresa no será responsable por los daños que sufran las maletas y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.

La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata; toda reclamación deberá estar debidamente probada, soportada. La empresa realizará las averiguaciones internas pertinentes y dará respuesta dentro del término legal estipulado para el derecho de petición.

Nota: La pérdida de la ficha de equipaje por parte del pasajero, tendrá un costo de \$ 5.000 (cinco mil pesos) que serán cancelados en la oficina de la empresa. Para la entrega de su equipaje deberá presentar su documento de identidad.

La Empresa no se hace responsable por artículos entregados directamente al conductor para ser transportados, si el usuario no viaja en dicho vehículo.

ARTÍCULOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE

La empresa no transportará en ninguna parte del vehículo armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados

u objetos de prohibido comercio en el país (Art.131 Ley 769) y todo material prohibido contemplado en la ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito. Tampoco está permitido el transporte de restos óseos, cadáveres humanos o animales. La violación de esta prohibición por parte del pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.



SOTRANSODA