

# Contrato de transporte

El transporte intermunicipal de pasajeros, se rige por disposiciones contenidas en el código de comercio y en lo pertinente, en las leyes 105 de 1993, 336 de 1996, 679 de 2002 y el Decreto único reglamentario 1079 de 2015.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VIAJE:**

En el momento que el usuario adquiere el ticket de transporte, acepta la totalidad de los términos y condiciones consignados en el presente documento.

### **DEBERES Y DERECHOS GENERALES DE LA EMPRESA:**

SOTRANSODA se compromete a transportar al pasajero y su equipaje, en la fecha, hora, origen, destino y nivel de servicio indicado en el respectivo ticket. Siempre que el pasajero se presente en las taquillas de la Compañía, 1 (UNA) hora antes de la salida del vehículo.

La empresa no será responsable de la ocurrencia de circunstancias imprevistas que alteren o puedan alterar las condiciones de viaje pactadas, provenientes de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

En los anteriores eventos, si las circunstancias así lo ameritan, se podrán realizar cambios de los vehículos asignados a los horarios programados y de ello se informará al pasajero.

La empresa garantiza que los vehículos cumplen con las medidas de seguridad, higiene y las normas de bioseguridad ordenadas por el gobierno nacional en virtud de la emergencia sanitaria ocasionadas por el COVID-19.

### **DEBERES GENERALES DEL USUARIO:**

El Pasajero deberá acatar las disposiciones previstas por las normas de Transporte y Tránsito, los reglamentos y/o políticas establecidas por la Empresa.

El Pasajero debe presentarse en la taquilla o terminal del lugar de origen del viaje, (1) hora antes de la hora indicada en el ticket. Si el pasajero no se presenta en el término anterior, la empresa podrá disponer libremente del puesto y reprogramar el viaje a solicitud del pasajero.

Si el pasajero decide no hacer uso del ticket en la hora y fecha señalada, deberá dar aviso a la empresa con una antelación no menor a dos (2) horas de la hora programada para el inicio del viaje, en las taquillas o terminales del Municipio de origen del viaje. En este evento se procederá, a solicitud del pasajero, a su reubicación en un vehículo con las mismas características y ruta del servicio contratado.

Si el pasajero desea solicitar la devolución del dinero, solo podrá hacerlo hasta dos (2) horas antes del inicio del viaje, a través del correo electrónico: [servicioalcliente@sotransoda.com](mailto:servicioalcliente@sotransoda.com), anexando copia del tiquete y copia de la cedula de ciudadanía.

La Empresa no transportará a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de sustancias psicoactivas; en estos eventos La Empresa podrá negar el servicio o bajar del vehículo al Pasajero procurando el acompañamiento de la policía, sin derecho al reembolso del valor pagado.

Está prohibido, a bordo del vehículo, el consumo de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas y el consumo de cigarrillo.

Ante el grave comportamiento del Pasajero, que afecte la tranquilidad y seguridad de los otros pasajeros, el conductor detendrá la marcha y dará aviso a la autoridad policial.

#### **TIQUETE:**

El tiquete tendrá validez de UN mes (1) a partir de la fecha de compra, si el pasajero no va a hacer uso del mismo deberá avisar a la empresa hasta 2 horas antes del viaje sobre el momento en que hará uso de este (sujeto a la disponibilidad de sillas), de lo contrario se dará por usado el tiquete, es decir, NO tendrá derecho al cambio o reprogramación del viaje.

Para cambio de nombre es indispensable, presentar solicitud escrita por el titular del tiquete, anexando copia de la cedula de ciudadanía de ambos pasajeros.

#### **TIQUETES ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE CANAL DE VENTA NO PRESENCIAL (virtuales) Y RESERVAS:**

El pasajero que adquiera el tiquete a través de: Redbus, página WEB, transferencia bancaria y código QR, deberá acudir a la taquilla de la terminal u oficina de abordaje, 1 hora antes del inicio del viaje y presentar al personal de taquilla, el soporte de pago y el documento de identidad del pasajero.

El pasajero que desee ser reubicado en un viaje posterior, deberá gestionar en las taquillas, y cancelar la diferencia en el costo del pasaje, en caso de haber sido reajustada la tarifa entre la fecha de venta y la fecha de solicitud de reubicación. Los costos que conlleva la reubicación y reimpresión del pasaje serán asumidos por el pasajero.

Las reservas se pueden realizar a través de la línea de WhatsApp 3104317795 en Medellín y las líneas telefónicas de cada oficina, las cuales pueden ser consultadas en [www.sotransoda.com/servicioalcliente/contactenos](http://www.sotransoda.com/servicioalcliente/contactenos). Toda reserva se efectuará por un solo trayecto, la cual deberá ser confirmada por la Empresa y solo estará disponible hasta 2 horas antes del inicio del viaje.

#### **PERDIDA DEL TIQUETE:**

Todo pasajero tiene derecho a una (1) reimpresión de su tiquete de viaje por pérdida o deterioro. Dicha solicitud deberá realizarla el titular del mismo, previa presentación del documento de identidad. El trámite solo será atendido una (1) hora antes del itinerario del viaje.

### **DERECHO DE RETRACTO:**

En el evento de ventas efectuadas por métodos no tradicionales, el pasajero podrá hacer uso del derecho de retracto consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, dando aviso, a través del Canal de Compra, con un tiempo no inferior a dos (2) horas antes de la hora programada para el inicio del viaje. El pasajero deberá ponerse en contacto con el área de Servicio al Cliente o con el Canal de Compra para recibir la información pertinente sobre el trámite de la devolución. En el evento de que el pasajero no dé aviso sobre el uso del derecho al retracto dentro del término indicado, no habrá lugar a reembolso. El usuario podrá solicitar el cambio en fecha y hora hasta 1 mes, contados a

partir de la fecha de compra.

### **TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD:**

Todo niño mayor de tres (3) años, deberá ocupar un puesto que tendrá el costo regular de un tiquete.

Los menores de edad deberán viajar siempre en compañía de un adulto responsable. Para este efecto se deberá diligenciar el formato de autorización establecido por la empresa firmado por sus padres o quien tenga su representación ante la ley y pueda acreditarlo ante la empresa. Se deberá en todo caso adjuntar copias de las cédulas de los padres y/o representante y la tarjeta de identidad del menor.

El pasajero se obliga a informar antes de su compra si viaja con menores de edad.

### **MEDIDAS Y RECOMENDACIONES DE BIOSEGURIDAD PARA USUARIOS Y EMERGENCIA SANITARIA COVID- 19:**

Todo pasajero deberá hacer uso permanente y correcto del tapabocas cubriendo nariz y boca.

Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas al interior de los vehículos durante los trayectos. De igual forma, abstenerse de adquirir o recibir alimentos durante el recorrido.

Recomendamos desinfectar frecuentemente sus manos con alcohol al 70% o toallas desinfectantes.

Si durante el recorrido presenta síntomas respiratorios debe informar a su EPS y al conductor, mantener un distanciamiento suficiente de los demás usuarios y del conductor.

Evitar el contacto cercano con personas que presenten alguna infección respiratoria.

Al estornudar cubrir boca y nariz con un pañuelo desechable, el cual debe ser depositado en el contenedor de basura. De no contar con pañuelo, cubrirse la nariz y boca con el ángulo interno del codo, sin retirarse el tapabocas de nariz y boca.

Evitar tocarse con la mano, la cara, ojos y nariz.

## **EQUIPAJE:**

Cada pasajero tendrá derecho a transportarse con su equipaje según el vehículo en el que viaje así:

- **BUS:** podrá transportar sin costo dos piezas de equipaje, de la siguiente forma:

Equipaje de mano (1 pieza) con un peso máximo de 5 kilos, cuyas medidas deben ser máximo de 40cm de alto, 20cm de ancho por 10cm de fondo, esta pieza NO deberá superar 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 20 kilos, cuyas medidas deben ser máximo de 80cm de alto, 40cm de ancho por 20cm de fondo 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.

- **CAMIONETA:** podrá transportar sin costo dos piezas de equipaje, de la siguiente forma:

Equipaje de mano (1 pieza) con un peso máximo de 4 kilos, cuyas medidas deben ser máximo de 30cm de alto, 20cm de ancho por 10cm de fondo, esta pieza NO deberá superar la capacidad de los compartimientos establecidos para tal fin 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, cuyas medidas deben ser máximo de 60cm de alto, 30cm de ancho por 15cm de fondo y que no supere la capacidad de la bodega. En caso de llevar más piezas serán cobradas como exceso de equipaje y se transportara en el mismo vehículo, según disponibilidad.

Cada unidad de equipaje adicional será cobrada a \$ 10.000 y cada kilo adicional será cobrado a \$2.000

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 una ficha 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, Smartphones, documentos de historia clínica, Cámaras fotográficas, Reproductores de

música o audífonos, computadores portátiles y juegos electrónicos portátiles, Tabletás 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, cancelará el valor de dicho equipaje hasta el 80% declarado y probado, 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 valor alto, 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, en aplicación al artículo 1031 del código de comercio. (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, PQRS, a través del correo electrónico [servicioalcliente@sotransoda.com](mailto: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.

### **TRANSPORTE DE MASCOTAS:**

El pasajero deberá avisar a la empresa antes de comprar el servicio que viajará con su mascota, con el fin de verificar disponibilidad y cumplir con los requisitos para dicho transporte. De omitir esta información la empresa podrá abstenerse de su transporte.

Se permite el transporte de un animal doméstico (perro o gato), u otro tipo de mascota por pasajero. Para ello deberá: diligenciar el formato de transporte de mascotas (podrá descargarlo en [www.sotransoda.com](http://www.sotransoda.com)), solo se transportarán razas pequeñas que no superen los 50 cm de largo x 40 cm de alto, con el respectivo carnet de vacunación y deberá viajar en guacal con bozal y pañal desechable. Se transportarán únicamente en el interior del vehículo para ello deberá cancelar el valor de una silla donde será ubicado.

La empresa asume la obligación de conducir sanas y salvas las mascotas a su lugar de destino y entregarlas en las mismas condiciones en que fue recibida para su transporte. Por su parte el pasajero y/o propietario de la mascota asume la responsabilidad del transporte de su mascota., la empresa se liberará de responsabilidad en los casos establecidos en el artículo 992 del Código de Comercio, es decir, por fuerza mayor, causa extraña, hecho de un tercero o víctima.

Las mascotas no podrán viajar en el pasillo del vehículo.

Los perros lazarillos (Guías o acompañantes de personas en condición de ceguera o con disminución visual grave) podrán viajar a los pies de su dueño sin ningún tipo de cargo (costo de pasaje) y deberán portar bozal y correa en todo momento.

Los animales de soporte emocional podrán viajar en cabina a los pies de su dueño sin ningún tipo de cargo (costo de pasaje) siempre y cuando el tamaño del animal lo permita y no se obstruya el tránsito o pueda verse afectada la seguridad y comodidad de los demás pasajeros. La empresa podrá exigir el uso de guacal para que sea ubicado en la silla contigua, caso en el cual, se cobrará el pasaje por el puesto ocupado. El animal deberá portar bozal y correa en todo momento. En caso de que el tamaño del animal no permita su transporte la empresa se abstendrá de prestar el servicio.

Para el transporte de la mascota de soporte emocional, el pasajero debe presentar previamente al abordaje, una certificación, no mayor a un año de expedición, emitida por el profesional de la salud tratante. Lo anterior en aplicación a los artículos 16 y 24 de la C.P, en conexidad con la sentencia C-439 de 2011.

**TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE:**

SOTRANSODA, no autoriza la modificación de los términos y condiciones del presente contrato, por lo tanto, ninguno de sus funcionarios está autorizado para modificar las condiciones de este.

**TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

Al celebrar el presente contrato de transporte, el pasajero autoriza el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a la ley 1581 de 2012. Consulte La Política de tratamiento de datos personales en [www.sotransoda.com](http://www.sotransoda.com). Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de adquirir, hacer uso del tiquete o ser transportado por la Empresa. No son válidas las indicaciones hechas por el pasajero y/o trabajador de la empresa y/o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar cualquiera de las condiciones o términos consignados en este documento.

**PQRSD:**

La empresa tiene habilitado el PQRSD, en [www.sotransoda.com](http://www.sotransoda.com) para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o Contáctenos a través del siguiente correo: [servicioalcliente@sotransoda](mailto:servicioalcliente@sotransoda).



# SOTRANSODA