



Copetran

**CONTRATO TRANSPORTE DE PASAJEROS
DE LA COOPERATIVA SANTANDEREANA
DE TRANSPORTADORES LIMITADA
COPETRAN**

UNA EXPERIENCIA EXTRAORDINARIA





El presente Contrato de transporte terrestre de pasajeros y las condiciones generales del servicio contenidas en el reverso del ticket, establecen los términos y condiciones del servicio prestado por Copetran, los cuales serán aplicables de manera expresa o tácitamente y, respecto de cualquier pasajero, independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento. En el momento en que el pasajero adquiere el ticket de transporte, se entiende que acepta la totalidad de los términos y condiciones dispuestos por Copetran.

De la normatividad aplicable, el contrato y las condiciones del servicio contenidas en el reverso del ticket se regirán por los preceptos de la Constitución Política de Colombia, Ley 105 de 1993, Ley 769 de 2002, Ley 1480 de 2011, Decreto 1079 de 2015, Decreto 410 de 1971, Ley 1801 de 2016 y, demás normatividad que sea aplicable al sector del transporte terrestre de pasajeros y al derecho de consumo.

1. PARTES DEL CONTRATO

1.1. Pasajero: Es la persona transportada o, que debe ser transportada en virtud del presente contrato.

1.2. Copetran: Es la empresa de transporte constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, persona jurídica, de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, integral, de responsabilidad limitada, regida por la ley y los principios universales del cooperativismo y que, se denomina Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada, sigla “Copetran”.



2. OBJETO DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

El presente contrato tiene por objeto la conducción del pasajero y su equipaje, de un lugar a otro a cambio de una tarifa determinada, en condiciones de seguridad, calidad e idoneidad y, en los plazos fijados para cada ruta según el servicio contratado, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes distintas proferidas por autoridades competentes.

3. OBLIGACIONES

3.1. Obligaciones del Pasajero

- 3.1.1.** Informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte terrestre, principalmente, en lo concerniente a la ruta, los horarios, tarifa del servicio; condiciones de desistimiento, retracto y reversión, condiciones para el transporte de equipaje, política para el viaje de menores de edad y política para el transporte de mascotas o, en general, cualquier información que resulte relevante al servicio.
- 3.1.2.** Brindar información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales, así como de las condiciones especiales a tener en cuenta para la debida prestación del servicio.
- 3.1.3.** Adquirir el ticket únicamente por los canales de venta autorizados por Copetran.
- 3.1.4.** Pagar la tarifa del servicio de transporte terrestre contratado.



- 3.1.5.** En el momento de emisión del tickete y antes de retirarse de la taquilla, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad, que todos los datos consignados en el tickete sean conformes y de acuerdo con lo solicitado.
- 3.1.6.** Obrar de buena fe frente a Copetran en el cumplimiento de sus obligaciones y, abstenerse de ejercer abusivamente los derechos conferidos por la normativa aplicable.
- 3.1.7.** Estar presente con treinta (30) minutos de antelación a la hora y en lugar seleccionado como salida en el tickete.
- 3.1.8.** Presentar el tickete en el momento del viaje, independientemente del medio de compra utilizado. De los ticketes que hayan sido adquiridos por medios tradicionales de venta, se solicitará al pasajero, presentar el tickete emitido. De los ticketes adquiridos por medios no tradicionales de venta o a distancia, se solicitará que el pasajero presente el comprobante digital emitido.
- 3.1.9.** Informar el estado y condiciones particulares del equipaje de bodega, a fin de que Copetran pueda tomar las medidas necesarias para su transporte.
- 3.1.10.** Asumir bajo su propio riesgo, custodia y responsabilidad, el transporte del equipaje de mano permitido.
- 3.1.11.** Declarar el valor del equipaje de bodega y remesarlo cuando el pasajero estime que éste excede el límite indemnizable definido por Copetran.
- 3.1.12.** Incluir en el equipaje de bodega, mecanismos de identificación como etiquetas, listones, stickers y/o etc., que permitan adecuadamente su identificación. Independientemente del mecanismo utilizado por el pasajero para identificar su equipaje en bodega, este deberá contener como mínimo los siguientes datos: nombres y apellidos, número de identificación y número de contacto.



- 3.1.13.** Los pasajeros que se ubiquen en las sillas delanteras, entendiéndose las que no tengan ninguna otra silla en frente, deberán obligatoriamente utilizar el cinturón de seguridad. (Art. 82 - Ley 769 de 2002).
- 3.1.14.** Utilizar de forma correcta y responsable los servicios que ofrece la empresa.
- 3.1.15.** Mantener una conducta adecuada de respeto y cordialidad con el conductor, los demás pasajeros y el personal de la empresa, antes, durante y después del viaje. (Art. 146 – Ley 1801 de 2016).
- 3.1.16.** Cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por Copetran y la demás normatividad aplicable al transporte de pasajeros. Ante el grave e injustificado comportamiento del pasajero que comprometa la seguridad del viaje, se notificará a las autoridades competentes.
- 3.1.17.** Abstenerse de viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez o bajo el influjo de sustancias estupefacientes, alucinógenas y/o psicotrópicas.
- 3.1.18.** No consumir bebidas alcohólicas, sustancias psicoactivas o fumar cigarrillo, cigarrillo electrónico o dispositivos similares a bordo del vehículo y/o durante el viaje. (Art 132 – Ley 769 de 2002).
- 3.1.19.** Presentar en el lugar destino, el respectivo ficho para reclamar el equipaje de bodega.



- 3.1.20.** En caso de pérdida del equipaje de bodega, el pasajero deberá formular el reclamo de la cosa perdida, en el lugar y fecha previstos para la entrega y, en todo caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir del fijado para su entrega, presentando escrito de reclamación formal al correo electrónico servicioalcliente@copetran.com o radicando PQRS en el portal dispuesto por Copetran en la página web www.copetran.com.
- 3.1.21.** Informar con anticipación si viajará con mascota, con menor de edad o si el usuario que abordará el vehículo es menor de edad y si este viaja solo, así mismo deberá informar si viaja con mascota o con sobre equipaje.
- 3.1.22.** Cumplir con las demás obligaciones, normas y políticas establecidas por Copetran.

3.2. Obligaciones de Copetran

- 3.2.1.** Conducir sano y salvo al pasajero y su equipaje desde el lugar de salida al lugar destino.
- 3.2.2.** Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, comodidad y calidad del servicio.
- 3.2.3.** Prestar el servicio de transporte que se ajuste a las condiciones que fueron ofrecidas al pasajero, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes distintas de autoridades competentes, conforme a los términos establecidos dentro del presente contrato.
- 3.2.4.** Recibir y dar trámite a las PQRS presentadas por los pasajeros dentro de los términos fijados por ley y conforme a la política que haya dispuesto Copetran para tal fin.



4. CANALES DE VENTA

4.1. Canales Autorizados: Es el medio válido por Copetran para la venta de tiquetes al pasajero, siendo las siguientes, las dos (2) modalidades autorizadas:

4.1.1. Medio tradicional: Corresponderá a las taquillas ubicadas en los terminales de transporte o centros de experiencia de Copetran a nivel nacional.

4.1.2. Medio no tradicional o a distancia: Corresponderá a los dispuestos en la página web www.copetran.com, App Copetran, nuestra línea PBX 323 563 9139 (opción 1) y, portales web de contacto de terceros autorizados para la comercialización de tiquetes.

4.2. Canales no autorizados o tiquetes adquiridos de forma irregular

La empresa no será responsable, ni prestará el servicio de transporte, cuando el pasajero presente un tiquete adquirido a través de un canal no autorizado, cuando haya sido adquirido en forma fraudulenta o se encuentre reportado como hurtado.

Para todos los efectos, las redes sociales en las que Copetran tenga presencia oficial, tales como Facebook, Instagram, TikTok, "X" (anteriormente Twitter), entre otras de naturaleza similar, no constituyen canales de venta autorizados, aun cuando la empresa tenga presencia institucional en ellas. En consecuencia, los tiquetes adquiridos por medio de dichos canales no tendrán validez alguna para acceder al servicio de transporte.



5. TIQUETE

Es el documento nominativo del servicio de transporte terrestre, expedido por Copetran y entregado al pasajero. El tiquete es personal e intransferible y será válido únicamente para el origen, destino, fecha y hora indicada.

En el momento de emisión del tiquete, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad que todos los datos consignados en este sean conformes y de acuerdo con su solicitud.

5.1. Contenido: Todo tiquete expedido por Copetran tendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombre e identificación de Copetran.
- Número de referencia del tiquete.
- Nombre e identificación del Pasajero.
- Origen y destino del viaje.
- Destino del Pasajero.
- Fecha y hora de viaje.
- Número de Identificación del vehículo.
- Número de silla asignado al pasajero.
- Valor total del tiquete y demás importes aplicados.
- Fecha de emisión.
- Servicio (tipo de vehículo).

5.2. Validez: El tiquete no será válido si no incluye el contenido establecido en la cláusula 5.1. del presente acuerdo. Si se trata de un tiquete físico, no será válido si el pasajero lo presenta con alteraciones en su forma o modificaciones de cualquier tipo. Si el tiquete es electrónico, podrá presentarlo en un dispositivo móvil y se validará mediante los mecanismos que para el efecto disponga Copetran.



5.3. Vigencia: El tiquete tendrá validez de seis (6) meses a partir de la fecha de su emisión.

6. DESISTIMIENTO

En caso de que el pasajero decida desistir de viajar, deberá dar aviso a la empresa de manera oportuna, con mínimo tres (3) horas de anticipación a la fecha y hora programadas del viaje. En tal evento, el pasajero tendrá derecho a optar por una de las siguientes alternativas:

- a) El cambio inmediato de horario por una (1) vez dentro de la misma modalidad.
- b) La devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado; o
- c) Dejar abierto el tiquete en máximo una (1) oportunidad para ser programado dentro de la vigencia establecida en el contrato. En caso de solicitar la modificación del estado del tiquete por abierto para posterior programación, el pasajero perderá el derecho a devolución.

Cuando el pasajero comunique su decisión de desistir del viaje, con menos de tres (3) horas de anticipación y mínimo una (1) hora respecto de la fecha y hora del viaje, tendrá derecho a:

- a) Dejar abierto el tiquete en máximo una (1) oportunidad para ser programado dentro de la vigencia establecida en el presente acuerdo; o
- b) La devolución del cincuenta por ciento (50%) del valor pagado.

El desistimiento con menos de una (1) hora o posterior a la fecha y hora de salida seleccionada en el tiquete; así como la ausencia del pasajero en la hora y lugar de salida, significará retención del cien por ciento (100%) de la tarifa del tiquete de acuerdo con lo señalado en el artículo 1.002 del Código de Comercio.



6.1. De la solicitud de desistimiento

6.1.1. De tiquetes adquiridos por medios tradicionales: En los términos del numeral 6 del suscrito, la solicitud de desistimiento deberá ser presentada de manera personal en cualquiera de las taquillas de Copetran a nivel nacional por el titular del tiquete.

El titular, deberá acreditar su identidad, presentando su documento de identificación personal y el tiquete expedido por medio de los canales autorizados por Copetran.

6.1.2. De tiquetes adquiridos por medios no tradicionales o a distancia: En los términos del numeral 6 del suscrito, la solicitud de desistimiento deberá realizarse presentando solicitud formal al correo electrónico servicioalcliente@copetran.com, remitiendo como archivo adjunto, el PDF de la confirmación de compra emitida y, con expresa mención de los hechos que fundamentan el desistimiento.

6.1.3. Diferencia tarifaria: En caso de solicitar cambio de fecha de un tiquete, y en los términos del inciso primero del numeral 6 del suscrito, la posible variación de las tarifas por temporada deberá ser asumida por el pasajero. Las tarifas dispuestas por Copetran, para las diferentes temporadas serán divulgadas oportunamente por los canales de difusión autorizados.

7. DERECHO DE RETRACTO

Cuando se adquiera un servicio mediante métodos no tradicionales o a distancia, como páginas web o centro de atención telefónica, el retracto es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le otorga el derecho al reembolso por el total del valor pagado.



El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de compra del tiquete; si entre la fecha de adquisición del tiquete y la fecha programada para el viaje median menos de cinco (5) días hábiles, el pasajero no podrá ejercer este derecho. El retracto no procede respecto de tiquetes adquiridos de manera presencial en la taquilla. En los casos en que el retracto proceda, el reembolso deberá efectuarse dentro de los quince (15) días calendarios siguientes al ejercicio del derecho y una vez el consumidor haya cumplido con las obligaciones que le corresponden conforme al artículo 3 de la Ley 2439 de 2024.

8. REVERSIÓN DE PAGOS

De conformidad con lo previsto en el Decreto 587 de 2016 como Consumidor tiene derecho a solicitar la reversión del pago en el marco de las ventas efectuadas mediante mecanismos electrónicos, consagradas en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor, siempre y cuando su solicitud se encuentre inmersa dentro de los requisitos establecidos por el mismo Decreto:

- Que la venta se realice mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como internet, PSE y/o centro de atención telefónica y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual.
- Que el consumidor sea objeto de fraude, el producto adquirido no sea recibido, el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso, o se trate de una operación no solicitada por este.
- Que para realizar el pago se utilice una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.



- El consumidor deberá ejercer dicho derecho, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conoció de la causal que autoriza el ejercicio del derecho.

9. CAMBIOS OPERACIONALES

Copetran adoptará las medidas razonablemente necesarias para transportar al pasajero y su equipaje, de acuerdo con las condiciones de servicio adquiridas a fin de evitar el retraso, la cancelación o un cambio operacional.

La empresa podrá sustituir el tipo de vehículo y/o servicio, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de los asientos, horarios, trayectos y puntos de destino; toda vez que Copetran se reserva el derecho de ofrecer alternativas a las circunstancias imprevistas que se presentan en los viajes, tales como cambio de ruta, de horario y de tipo de vehículo, en aras de garantizar la prestación del servicio sin que ello pueda ser tomado como incumplimiento del contrato.

En caso de presentarse circunstancias imprevistas provenientes de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales u órdenes distintas de autoridades competentes, que puedan alterar las condiciones del viaje pactado, se adoptaran las medidas necesarias por parte de la empresa, a fin de comunicarle oportunamente al pasajero la circunstancia a que haya lugar.

10. EQUIPAJE

El transporte de equipaje del pasajero se rige por lo dispuesto en la Política de Transporte de Equipaje adoptada por la empresa, la cual forma parte integral del presente contrato y está disponible para consulta en nuestra página web www.copetran.com.



El pasajero tiene derecho a transportar equipaje en virtud del tiquete adquirido, bajo las siguientes condiciones:

10.1. Equipaje permitido

Para efectos del presente contrato, se entiende por equipaje los bienes y objetos que el pasajero transporte consigo durante el viaje, contenidos o no en maletas, cavas, bolsos, cajas u otros recipientes, siempre que cumplan con la normatividad vigente, no representen riesgo para la seguridad, y se ajusten a las restricciones de peso, dimensiones y características establecidas en el presente contrato.

10.1.1. Equipaje de mano: Se entiende como equipaje de mano, los elementos que el pasajero conserva consigo en cabina, bajo su absoluta custodia, cuidado y responsabilidad.

Solo se permitirá una (1) pieza de equipaje de mano por pasajero, con un peso máximo de 10 Kilogramos y con dimensiones que no superen los 40x35x25 centímetros (alto + largo + ancho), incluyendo ruedas y manijas.

Cuando el equipaje de mano no cumpla con las dimensiones, el peso o la cantidad de piezas permitidas para ir en la cabina, deberá ser remesado en el mismo vehículo y sujetarse a las condiciones y tarifas establecidas para su transporte.

10.1.2. Equipaje de bodega: Se entiende como equipaje de bodega, aquel que se transporta en el compartimento del vehículo y es entregado a Copetran para su custodia y transporte.

En las categorías de buses denominadas Doble Piso y Preferenciales de Lujo, se permite transportar hasta dos (2) piezas de equipaje en bodega por pasajero, cuyo peso no exceda 25 kilogramos por maleta



y cada una con dimensiones de 90x50x30 centímetros o que la suma de sus lados (alto + largo + ancho) no supere los 170 centímetros en total, incluyendo llantas y manijas.

En las categorías de servicio denominadas Buseton y Sprinter, se permite transportar solo una (1) pieza de equipaje en bodega por pasajero, cuyo peso no exceda 25 kilogramos por pieza y cada una con dimensiones de 90x50x30 centímetros o que la suma de sus lados (alto + largo + ancho) no supere los 170 centímetros en total, incluyendo llantas y manijas.

10.2. Requisitos y condiciones de aceptación del equipaje

10.2.1. Declaración del valor: Declarar en la taquilla el valor del equipaje en bodega cuando considere que excede el límite indemnizable establecido por la empresa, para cuyo caso, dicho equipaje deberá ser remesado sujeto a las condiciones y tarifas estipuladas. Ante la declaración del valor de los objetos que constituyen su equipaje de bodega, Copetran se reserva el derecho de acceder a transportarlo.

10.2.2. Procedimiento de Recibo de Equipaje: El pasajero debe presentar la totalidad de su equipaje en la taquilla de venta, a fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente contrato. Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes.

Es responsabilidad del pasajero verificar el estado de su equipaje al iniciar y finalizar el viaje como cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación del equipaje.

Los daños ocasionados por el normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abolladuras, marcas etc., estarán exentos de reclamación.



En el despacho del viaje, Copetran entregará al pasajero un ficho numerado para identificación del equipaje; este ficho deberá ser entregado por el pasajero para reclamar el equipaje en el lugar de destino, siendo este el único soporte válido para que se le entregue el equipaje.

- 10.2.3.** En caso de pérdida del ficho de equipaje, el operador del vehículo o cualquier funcionario de Copetran, en el sitio de destino, podrá solicitar al pasajero su tiquete, documento de identificación y una descripción detallada del equipaje. **Para efectos de verificación y entrega del equipaje, se deberá comprobar la propiedad del usuario sobre el equipaje en presencia de autoridad competente.** La pérdida del ficho de equipaje no generará cobro adicional alguno para el pasajero.

10.3. Elementos no autorizados como Equipaje de Bodega

Los siguientes artículos son considerados como Equipaje de mano y deberán ser transportados bajo custodia y responsabilidad del pasajero: documentos personales o de identificación, dinero en efectivo, títulos valores y demás documentos de valor, documentos de historia clínica, medicamentos, joyas, metales o piedras preciosas, artículos de trabajo, obras de arte, lentes, dispositivos de comunicación (como celulares, smartphones, entre otros), cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, Filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cargadores, calculadoras, cerámicas, vajillas, botellas de licor, artículos perecederos, llaves de carro o casa, artículos para el cuidado del bebé (ejemplo: fórmulas y pañales) y artículos similares a los antes listados que sean frágiles, perecederos o de valor económico, sentimental o irremplazable.



10.4. Objetos no permitidos como equipaje, ni de mano ni de bodega

El pasajero no podrá llevar consigo o como equipaje:

- Armas.
- Municiones.
- Mercancías o sustancias peligrosas y prohibidas, como gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas.
- Restos óseos, cadáveres humanos o de animales.
- Equipaje embalado incorrectamente.
- Equipajes que representen un riesgo para otros equipajes de bodega, como líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la cubierta adecuada, entre otros.
- Material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986.
- Motocicletas.
- Muebles y enseres
- Alimentos que no estén en correcto estado de embalaje.

Es responsabilidad del pasajero informarse y dar cumplimiento a los requisitos exigidos por ley para el transporte de su equipaje acatando las disposiciones de las autoridades competentes.

En virtud de lo anterior, el transporte de cualquier elemento prohibido contemplado por ley y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito por parte del pasajero, será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales o en su contra a las que haya lugar.



Con el fin de garantizar la seguridad de los pasajeros y el cumplimiento de la normativa vigente, Copetran podrá solicitar al pasajero información sobre el contenido de su equipaje para verificar la ausencia de elementos prohibidos. En caso de identificarse inconsistencias, irregularidades o posibles infracciones a la regulación aplicable, la empresa gestionará la intervención de la autoridad competente, quien será la única facultada para proceder a la apertura y revisión del equipaje, así como para el retiro de los elementos no permitidos. En aquellos eventos en los que el pasajero no autorice el procedimiento correspondiente, Copetran podrá abstenerse de prestar el servicio.

10.5. Exceso de Equipaje

Cualquier pieza de equipaje adicional al máximo permitido en virtud del ticket, se considera como exceso de equipaje y deberá ser remesado, conforme los términos, condiciones y tarifas estipuladas por la empresa. Este deberá ser transportado en el mismo vehículo según la disponibilidad de espacio en bodega. Al momento de remesar, con la aceptación de la prestación del servicio y la expedición de la remesa de transporte, se entiende que el pasajero se ajusta a las condiciones y tiempos de entrega que le sean informados en los puntos de atención.

En ningún caso se transportará más de una (1) pieza como Exceso de Equipaje por pasajero, ni equipaje cuya sumatoria total arroje un peso superior a los ochenta y cinco (85) kilogramos entre el equipaje de mano y el de bodega.



10.6. Artículos Especiales

Los artículos especiales, como elementos audiovisuales, deportivos, musicales o de gran tamaño no se constituyen como equipaje. No obstante, la empresa podrá a su discreción transportar estos elementos exclusivamente como remesa, si están debidamente embalados para evitar cualquier lesión y garantizar la seguridad del viaje.

10.7. De la responsabilidad respecto del equipaje custodiado por Copetran

La responsabilidad del equipaje de bodega, que es transportado de conformidad con el presente contrato, se determinará conforme a lo dispuesto en el Código de Comercio, en los prescritos de los articulados 1.013 y siguientes.

10.8. De la pérdida o avería del equipaje

Copetran responderá por la pérdida total o parcial del equipaje transportado y de su avería, conforme a lo dispuesto en los numerales 10.7. y 10.10., del presente contrato. No obstante, por estipulación expresa en el contrato, las partes podrán pactar una indemnización hasta la suma de doce (12) salarios mínimos legales diarios vigentes (SMLDV), por falta de declaración, inexactitud o insuficiencia de la prueba.

Si considera que su equipaje es de mayor valor al límite indemnizable establecido en el contrato, antes de viajar debe declarar el valor real de su equipaje y remesarlo, previa comprobación de dicho valor con facturas o cualquier otro documento pertinente que aporte el pasajero.



10.9. Efectos de la reclamación del pasajero

Para presentar reclamación por pérdida o avería es necesario que el pasajero presente el ficho de equipaje, el tiquete de viaje y copia de su documento de identificación. La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata; toda reclamación deberá estar debidamente probada y soportada. La empresa realizará las averiguaciones internas pertinentes y dará respuesta dentro del término legal estipulado para el derecho de petición.

Para la formalización del reclamo el pasajero deberá indicar: el objeto de la petición, narración de los hechos, pruebas y documentos que tenga en su poder y que permitan agilizar el trámite del reclamo, así como nombre, dirección y correo electrónico del solicitante.

En los casos en que se requiera usar el derecho de interponer pqr de manera anónima, se puede generar a través de la página web www.copetran.com y llenar estrictamente los datos de identificación de la petición, queja, reclamo o sugerencia.

En caso de pérdida o extravió del equipaje de bodega el pasajero podrá elevar un reclamo, PQRS, al correo electrónico servicioalcliente@copetran.com o de forma escrita en cualquiera de nuestras agencias.

10.10. Equipaje no reclamado

Copetran custodiará el equipaje de bodega que no haya sido reclamado por el pasajero en el lugar de destino hasta el término de cinco (5) días siguientes al arribo del viaje, conforme a lo regulado por el artículo 1.030 del Código de Comercio. En el caso de reclamaciones de Equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente acreditado ante la empresa.



Para tener más información sobre nuestras políticas de equipaje por favor dirigirse a nuestra página web www.copetran.com.

11. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

Será aplicable la Política para el viaje de Menores de Edad establecida por la empresa, la cual hace parte integral del presente contrato y se encuentra publicada en la página web www.copetran.com, la cual dispone:

- El pasajero deberá programar el viaje con anticipación e informar, al momento de la compra del tiquete, ya sea en la taquilla o a través de plataformas virtuales, que viajará en compañía de un menor de edad.
- Cumplir como pasajero con los tiempos establecidos de abordaje; el pasajero deberá estar presente con treinta (30) minutos de antelación a la hora de salida.
- Para efectos del presente contrato, se entenderá por niño o niña toda persona menor de 12 años de edad, y por adolescente a las personas mayores de 12 y menores de 18 años, según lo establece el Artículo 3 del Código de Infancia y Adolescencia, Ley 1098 de 2006.
- Los menores de edad deben portar su documento de identidad vigente de acuerdo con su edad.
- De 0 a 7 años: Registro Civil de Nacimiento (o documento equivalente en caso de que sean menores de edad extranjeros).
- De 7 a 17 años: Registro Civil de Nacimiento y Tarjeta de Identidad, NUIP o pasaporte.



- Los padres, tutores o adultos responsables de menores deberán evaluar de manera responsable las condiciones físicas y de salud del niño, niña o adolescente antes de utilizar el servicio de transporte, a fin de determinar si el viaje podría representar algún riesgo para su bienestar o seguridad.
- El adulto responsable deberá permanecer en todo momento junto al menor durante el viaje, asegurando su seguridad, bienestar y cumplimiento de las normas de transporte establecidas por la empresa, así como atender cualquier indicación del personal de la empresa relacionada con la seguridad del menor.
- Por razones de seguridad, los menores de edad no podrán ocupar asientos en la fila siguiente al conductor; en cualquier servicio corresponde a los asientos 1, 2, 3 y 4. Tampoco podrán ocupar los asientos de la primera fila del segundo piso de los servicios Doble Piso y Doble Piso Más; lo que corresponde a los asientos 13, 14, 15, 16 y 24. Asimismo, queda prohibido que los menores ocupen los asientos destinados a salidas de emergencia. El incumplimiento de esta disposición facultará a la empresa para reubicar al menor en un asiento permitido, previa coordinación con el adulto responsable.
- Los niños de brazos (menores de 2 años) viajan sin ocupar asiento, bajo el cuidado o supervisión de sus padres o un adulto responsable. Se permite únicamente un menor en brazos por adulto, sin costo adicional. En caso de que el pasajero viaje con dos (2) o más niños o niñas de 0 a 2 años, solo podrá ir en brazos aquel de menor edad. Los demás, aunque no superen los dos (2) años, deberán pagar tiquete y ocupar asiento individual; dicho asiento se asignará junto a sus padres o adulto responsable, de acuerdo con la disponibilidad del vehículo.
- Los menores de edad entre 0 a 12 años no podrán viajar sin el cuidado o supervisión de sus padres o un adulto responsable autorizado por el padre, la madre o tutor legal.



- Todo menor de edad desde los 2 hasta los 12 años de edad deberá ocupar un asiento individual, pagar tiquete y viajar acompañado por el padre, la madre, tutor legal o un adulto responsable autorizado por el padre, la madre o tutor legal.
- Podrán viajar sin la compañía o supervisión de sus padres o un adulto responsable los menores de edad a partir de los 13 años, para ello se deberá presentar debidamente diligenciado el formato de **AUTORIZACIÓN DE VIAJE PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. (FT-FS-16)**, el cual podrá ser solicitado en nuestros centros de experiencia a nivel nacional o descargado en nuestra página web www.copetran.com. El formato deberá ser entregado en dos (2) copias diligenciadas por el padre, madre o tutor legal del menor, una copia para ser entregada en los centros de experiencia y otra copia que debe ser entregada al conductor; lo anterior con los siguientes anexos:
 - Copia del documento del padre, madre o tutor legal que autoriza.
 - Copia del registro civil de nacimiento del menor de edad.
 - Copia de la tarjeta de identidad o pasaporte del menor de edad
 - Copia de la sentencia Judicial (tutor legal)
 - Copia del documento de identidad de quien recibe al menor en el destino
- La entrega del menor de edad solo se realizará a la persona previamente autorizada en el formato correspondiente. Para tal efecto, en dicho formato deberá consignarse el nombre completo, número de identificación y número telefónico de contacto. Una vez verificada la identidad de la persona autorizada en el lugar de destino, se efectuará la entrega formal del niño, niña o adolescente, dejando constancia de la recepción mediante la firma del responsable. En caso de no presentarse la persona autorizada o no se logre contacto con la misma, Copetran activará el protocolo de atención y emergencia comunicándose con las líneas de atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).



- Todo menor de edad que viaje sin la compañía de su madre, padre, tutor legal u otra persona autorizada solo podrá descender del vehículo en el punto de destino previamente registrado en el tiquete o en el formato de autorización de viaje. En las ciudades que cuenten con terminales de transporte o agencias de la empresa, el descenso deberá realizarse exclusivamente dentro de dichas instalaciones, en aras de garantizar la seguridad del menor.
- Todo menor de edad que viaje solo o acompañado por una persona distinta de su madre, padre, tutor legal u otra persona debidamente autorizada, deberá diligenciar el formato **FT-FS-16 AUTORIZACIÓN DE VIAJE PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**. Asimismo, el menor deberá ocupar un asiento ubicado dentro del rango de visibilidad del conductor, de manera que este pueda realizar inspecciones visuales periódicas a través del espejo retrovisor. El incumplimiento de esta disposición facultará a la empresa para reubicar al menor en un asiento permitido, previa coordinación con el adulto responsable.
- Cuando un menor viaje sin la compañía de su madre, padre, tutor legal u otra persona autorizada, no podrá descender del vehículo en paraderos, oficinas u otros sitios distintos a su destino final. Cualquier excepción deberá ser previamente autorizada y comunicada al conductor.
- Será responsabilidad de quien firma el formato de autorización diligenciar si el menor de edad es considerado PCD (Persona en Condición de Discapacidad).
- El menor de edad que sea considerado PCD (Persona en Condición de Discapacidad) debe viajar siempre en compañía de su padre, madre, tutor legal o de un adulto responsable autorizado por su padre, madre, o tutor legal.
- Las autorizaciones para el transporte de menores de edad sin acompañante serán válidas por un (1) solo viaje.



- **Niños de brazos (de 0 a 2 años de edad):** Los menores de dos (2) años de edad podrán viajar sin costo, siempre que no ocupen asiento y viajen en brazos del adulto responsable. Por razones de seguridad, ningún adulto podrá transportar en sus brazos a más de un (1) menor en esta condición.
 - Para acceder a cualquier descuento será requisito indispensable la presentación en taquilla de la documentación que acredite la edad del menor, con el fin de validar la información y expedir el ticket correspondiente.
 - En temporada alta no se aplicarán descuentos sobre la tarifa plena. Estos descuentos no son acumulables con otras promociones.
 - Los pasajeros que viajen con niños de brazos únicamente podrán transportar el equipaje de mano autorizado según el ticket adquirido; no se permitirá equipaje adicional.
 - **Menores de edad a partir de los 8 años:** Los pasajeros a partir de los ocho (8) años deberán cancelar el valor total de la tarifa plena establecida para el viaje o trayecto, sin que les sea aplicable descuento alguno por edad.
 - En caso de presentar duda o aclaración para el viaje de menores de edad, deberá comunicarse con nuestra línea PBX 323 563 9139 (opción 3) en los horarios de atención publicados en nuestra página web www.copetran.com.
- 11.1. Para tener más información sobre nuestras políticas de viaje de menores de edad por favor dirigirse a nuestra página web www.copetran.com.



12. TRANSPORTE DE MASCOTAS

Será aplicable la Política para el Transporte de Mascotas establecida por Copetran, la cual hace parte integral del presente contrato y se encuentra publicada en la página web www.copetran.com, la cual dispone lo siguiente:

12.1. Para efectos de la presente Política, se establecen las siguientes categorías:

- a) **Animales Domésticos:** Perros o gatos que cumplen funciones de compañía, sin certificación como animales de asistencia ni prescripción médica como animales de soporte emocional.
- b) **Animales de Asistencia:** Perros entrenados y certificados para guiar, alertar o asistir a personas con discapacidad física, sensorial, cognitiva o psicosocial, conforme a la normativa colombiana vigente.
- c) **Animales de Soporte Emocional:** Perros o gatos prescritos por un profesional de la salud mental (psicólogo o psiquiatra) debidamente habilitado en Colombia, cuyo acompañamiento se considere necesario para el bienestar emocional o psicológico del pasajero, acreditado mediante certificación médica expedida con una vigencia no mayor a un (1) año.

12.2. CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS:

- Únicamente se permitirá al pasajero viajar con perros o gatos, sean estos animales domésticos, animales de asistencia, animales de soporte emocional, conforme a las definiciones y condiciones establecidas en la presente Política y en el Contrato de Transporte de Pasajeros. En ningún caso se autorizará el transporte de animales de cualquier otra especie.



- Cada pasajero podrá viajar con máximo una (1) mascota, de la cual será responsable. El pasajero deberá ser idóneo para su cuidado y viajar en el mismo vehículo que el animal. No se transportará un animal sin pasajero responsable del mismo.
- El pasajero deberá informar al momento de realizar la compra del tiquete si va a viajar con su animal doméstico, animal de asistencia o animal de soporte emocional, a fin de verificar las condiciones y requisitos para el transporte. El propietario del animal conoce las particularidades médicas y comportamentales de este, por lo tanto, es quien puede evaluar con responsabilidad las condiciones propias del animal, a efectos de determinar si el transporte podría representar un riesgo para la salud del mismo.

12.3. RESTRICCIONES GENERALES EN EL TRANSPORTE DE MASCOTAS:

- Está prohibido el transporte de animales de categoría bravíos o salvajes, animales domesticados, las aves exóticas, especies protegidas o en vía de extinción.
- No se permite el transporte de mascotas con menos de cuatro (4) meses de nacimiento, por ser este el período mínimo de espera después de aplicar la vacuna de rabia.
- Copetran se reserva el derecho de transportar mascotas consideradas como ejemplares caninos clasificados como potencialmente peligrosos, de conformidad con lo establecido en el artículo 126 de la Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Policía y Convivencia.
- La empresa se reserva el derecho de transportar aquellos animales que no se encuentren en adecuadas condiciones mínimas de salubridad e higiene.



12.4. CONDICIONES ESPECÍFICAS SEGÚN EL TIPO DE ANIMAL

12.4.1. Animales domésticos:

- Los animales domésticos que no superen los veintiocho (28) centímetros de altura, deben ser transportados en su respectivo guacal; el guacal debe ser de tela y cumplir con dimensiones de 31x44x34 centímetros (alto x largo x ancho), con el fin de permitir que la mascota pueda permanecer parada en su posición normal, girar a su alrededor y acostarse con toda facilidad de manera natural dentro del guacal.
- Los animales domésticos que superen los veintiocho (28) centímetros de altura viajan sin guacal y deberán portar en todo momento bozal y correa de seguridad durante el trayecto del viaje, bajo la completa responsabilidad y supervisión constante de su propietario, permaneciendo en el piso del vehículo y manteniendo un comportamiento tranquilo y controlado. En ningún momento el animal podrá ubicarse en los pasillos, salidas de emergencia, zonas de tránsito de pasajeros ni en lugares que obstaculicen la movilidad.
- Los usuarios que viajen con animales domésticos que superen los veintiocho (28) centímetros de altura comprarán un tiquete adicional (silla contigua a la del dueño de la mascota), y podrá disponer del espacio del piso para mayor comodidad. En ningún caso el asiento adicional podrá ser ocupado directamente por el animal.
- Se exceptuará la obligación de adquirir un tiquete adicional (silla contigua a la del propietario de la mascota) cuando el responsable del animal viaje acompañado de otra persona o de un grupo, siempre que ocupen sillas adyacentes a la del propietario.



- Durante el viaje, los animales domésticos que miden menos de veintiocho (28) centímetros de alto deben permanecer dentro del guacal. Únicamente podrán salir de este durante las paradas autorizadas para hidratación y deposición de residuos, bajo la entera responsabilidad del pasajero responsable.

12.4.2. Animales de asistencia:

- No requieren ser transportados en guacal.
- El usuario deberá acreditar que su mascota ha sido adiestrada en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o en centros autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
- Antes y durante todo el recorrido deberán portar arnés y un chaleco distintivo: este chaleco será de color verde cuando se encuentre en proceso de adaptación o de color rojo cuando ha terminado su entrenamiento y está adaptado completamente a su dueño.
- A los usuarios que viajen con animales de asistencia que superen los veintiocho (28) centímetros de altura, se les asignará una silla contigua a la del dueño de la mascota, de manera que el animal pueda brindarle la ayuda para la cual ha sido destinado. En ningún caso este asiento adicional podrá ser ocupado directamente por el animal, y dicho beneficio no generará cobro alguno para el usuario.



12.4.3. Animales de soporte emocional:

- No requieren ser transportados en guacal.
- Los usuarios que viajen con animales de soporte emocional que superen los veintiocho (28) centímetros de altura comprarán un tiquete adicional (silla contigua a la del dueño de la mascota), y podrá disponer del espacio de los dos reposapiés para mayor comodidad. En ningún caso el asiento adicional podrá ser ocupado directamente por el animal.
- Los animales de soporte emocional que superen los veintiocho (28) centímetros de altura y que viajen sin guacal deberán portar bozal durante todo el trayecto.
- El usuario deberá presentar un certificado expedido por un profesional en psicología o psiquiatría, en el cual se acredite la necesidad de que el pasajero viaje acompañado de dicha mascota.

12.5. Especificaciones del guacal

- Los animales de asistencia o soporte emocional no deben ser transportados con guacal, estas disposiciones aplican únicamente a los animales domésticos que miden menos de veintiocho (28) centímetros de altura.
- Debe tener orificios que permitan la ventilación.
- El guacal debe ser de tela y cumplir con dimensiones de 31x44x34 centímetros (alto x largo x ancho), con el fin de permitir que la mascota pueda permanecer parada en su posición normal, girar a su alrededor y acostarse con toda facilidad de manera natural dentro del guacal.
- La capacidad máxima debe ser de diez (10) kilogramos.



- Durante el trayecto, el guacal debe ubicarse exclusivamente en el espacio destinado a los pies del pasajero responsable, sin obstruir pasillos, salidas de emergencia ni afectar la comodidad de otros usuarios.

12.6. Asientos adicionales

- El transporte de animales que midan menos de 28 centímetros no generará costo adicional para el usuario.
- Los usuarios que viajen con animales de soporte emocional que superen los veintiocho (28) centímetros de altura comprarán un tiquete adicional (silla contigua a la del dueño de la mascota), y podrá disponer del espacio del piso para mayor comodidad.
- En ningún caso el asiento adicional podrá ser ocupado directamente por el animal.

12.7. Condiciones de viaje

- Cumplir como pasajero con los tiempos establecidos de abordaje. Se deberá estar presente en el lugar de salida seleccionado en el tiquete, con treinta (30) minutos de antelación a la hora del viaje.
- Está prohibido ubicar los animales en la bodega del vehículo. Los animales deberán ser transportados en la cabina, bajo la responsabilidad y cuidado directo del pasajero responsable.
- El animal no podrá ir en los pasillos, salidas de emergencia, tránsito de pasajeros ni en lugares que obstaculicen la movilidad o invadan el espacio de otros usuarios o generen molestias a los mismos.



- El servicio de transporte de animales se prestará sin restricción de horario en cualquiera de las modalidades de servicio de transporte de la empresa, siempre que cumplan con las condiciones previstas en la presente Política.

12.8. Responsabilidades del pasajero

- Portar los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.
- El pasajero que viaje con un animal asume la total responsabilidad por su cuidado, así como por los daños, perjuicios, deposiciones o cualquier otra afectación que este ocasione, tanto en las zonas de abordaje como durante el trayecto de la ruta y al interior del vehículo.
- Se prohíbe dejar animales solos, atados o sin supervisión directa del pasajero responsable en cualquier zona de abordaje o al interior de los vehículos.
- Debido a que los animales de razas braquiocefálicas (como bulldogs, pugs, persas, entre otros) presentan mayor predisposición a sufrir de dificultades respiratorias, los pasajeros deben tener en cuenta que no es recomendable someterlos a viajes superiores a cuatro (4) horas, con el fin de proteger su bienestar durante el trayecto.

12.9. En caso de presentar duda o requerir aclaración para el transporte de mascotas y animales domésticos, animales de asistencia o soporte emocional, podrá comunicarse con la línea PBX 323 563 9139 (opción 3) o escribir al correo electrónico servicioalcliente@copetran.com.

12.10. Para tener más información sobre nuestras políticas de equipaje por favor dirigirse a nuestra página web www.copetran.com.



13. TRANSPORTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD O CONDICIONES ESPECIALES

El pasajero que aduzca tener una alteración temporal o permanente de sus capacidades físicas, intelectuales, psicosociales o cualquier otra discapacidad o condición especial, que requiera que Copetran tome las precauciones necesarias para el transporte, deberá informarlo con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje.

La empresa podrá exigir a los pasajeros con ciertas discapacidades o condiciones especiales, que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud y seguridad.

14. DE LA RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de Copetran se encuentra sujeta a las leyes y la reglamentación aplicables, esta responsabilidad se contará desde que inicia el viaje y cesará, una vez el pasajero descienda del vehículo de en el lugar destino.

14.1. Causales de exoneración de la responsabilidad

Copetran no responderá por todos daños que sobrevengan al pasajero cuando el viaje haya concluido y, también en cualquiera de las causales del artículo 1.003 del Código de Comercio:

- Cuando los daños ocurran por caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los daños ocurran por causa extraña.
- Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del pasajero, o por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del mismo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables al transportador.



- Cuando ocurra la pérdida o avería de cosas que conforme a los reglamentos de Copetran deban transportarse como Equipaje de mano.

15. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Copetran advierte que la compra voluntaria del servicio de transporte terrestre constituye conducta inequívoca y concluyente de autorización para el tratamiento de datos personales y las finales descritas en la Política de Tratamiento de la información publicada en la página web www.copetran.com. Para el acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización, o en caso de duda, puede remitir su solicitud al correo electrónico servicioalcliente@copetran.com.

15.1. Aviso de privacidad

La Cooperativa Santandereana de Transportadores Ltda. – Copetran, identificada con NIT 890.200.928-7, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes sobre protección de datos personales, informa que ha puesto a disposición de los titulares el correspondiente **Aviso de Privacidad**, conforme al artículo 2.2.2.25.3.2 del citado decreto.

Copetran en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, advierte que la compra voluntaria de este constituye una conducta inequívoca y concluyente de autorización para el tratamiento de datos personales y las finalidades descritas en la Política de Tratamiento de la Información publicada en la página web www.copetran.com.



16. TRANSPORTE DE PASAJEROS EXTRANJEROS

Copetran podrá abstenerse de prestar el servicio de transporte a pasajeros extranjeros sin vocación de permanencia que no se encuentren inscritos en la aplicación Tránsito Seguro, o en las plataformas digitales que para tal efecto disponga la autoridad competente.

De conformidad con lo previsto en la Resolución 1720 de 2023, los extranjeros pertenecientes a las nacionalidades allí señaladas deberán contar con su inscripción vigente en la mencionada aplicación o en la plataforma que haga sus veces, requisito indispensable para acceder al servicio.

17. CANALES DE ATENCIÓN

Copetran pone a disposición de los usuarios diferentes medios de comunicación, tales como, la línea nacional PBX 323 563 9139, el correo electrónico servicioalcliente@copetran.com y los centros de experiencia a nivel nacional, para brindar información sobre nuestra operación.

Para radicación de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) podrá presentarlas a través del portal dispuesto en la página web www.copetran.com o el correo electrónico servicioalcliente@copetran.com.

Para notificaciones judiciales por favor dirigirse al correo electrónico: notificacionesjudiciales@copetran.com.