

El transporte intermunicipal de pasajeros, se rige por las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en lo pertinente, en las leyes 105 de 1993, 336 de 1996, 769 de 2002 y en el Decreto único reglamentario 1079 de 2015.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VIAJE

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

DEBERES Y DERECHOS GENERALES DE LA EMPRESA:

1. Flota la Macarena S.A. se compromete a transportar al usuario y/o pasajero y su equipaje, en la fecha, hora, origen, destino y nivel de servicio indicado en el respectivo tiquete. En caso de presentarse circunstancias imprevistas, provenientes de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes que alteren o puedan alterar las condiciones de viaje pactadas, se comunicará oportunamente al usuario y/o pasajero, en estos eventos podrán realizarse cambios de los horarios programados y/o vehículos asignados.
2. La empresa garantiza que los vehículos cumplen con todas las medidas de seguridad y calidad dispuestas en la ley y por las autoridades gubernamentales.
3. La empresa tiene a disposición del usuario y/o pasajero los siguientes canales de comunicación:

→ Página web: www.flotalamacarena.com
☎ Call center: **En Bogotá 601 421 2256 o a Nivel Nacional 01 8000 116 222 opción 4**
✉ Correo electrónico: servicioalcliente@flotalamacarena.com

DEBERES GENERALES DEL PASAJERO Y/O USUARIO:

4. Es obligación del usuario y/o pasajero cancelar el precio del tiquete. El tiquete es único e intransferible.
5. El usuario y/o pasajero deberá acatar las disposiciones previstas por las normas de transporte y tránsito, los reglamentos y/o políticas establecidas por la empresa y en particular las establecidas en el presente contrato.
6. El usuario y/o pasajero debe presentarse en la oficina o terminal del lugar de despacho treinta (30) minutos antes de la hora indicada en el tiquete. Si el usuario y/o pasajero no se presenta y no da aviso en el término anterior, la empresa podrá disponer libremente del puesto, y reprogramar el viaje a solicitud del usuario y/o pasajero.
7. El usuario y/o pasajero deberá abstenerse de todo comportamiento que pueda alterar la seguridad y tranquilidad de cualquier ocupante durante el viaje. El usuario y/o pasajero que incumpla cualquiera de estas obligaciones y que comprometa la seguridad del viaje puede ser desembarcado por el operador o personal de la empresa dando aviso a la autoridad policial y con el acompañamiento de la misma.
8. Está prohibido, a bordo del vehículo, el consumo de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas y el consumo de cigarrillos. La empresa no transportará a personas en notorio estado de embriaguez o bajo notoria influencia de sustancias psicoactivas; en estos eventos la empresa podrá negar el servicio o bajar del vehículo al usuario y/o pasajero, dando aviso a la autoridad policial y con el acompañamiento de ésta.

AVISO DE NO USO DEL TIQUETE:

9. Si el usuario y/o pasajero decide no hacer uso del tiquete en el horario y fecha señalada, deberá dar aviso a la empresa a través de los canales de comunicación (call center y/o correo electrónico) o en las oficinas de las terminales de Bogotá y Villavicencio en horario administrativo de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm. Al usuario y/o pasajero se le brindará la opción del uso posterior de su tiquete y/o la información necesaria para la solicitud de devolución del valor del tiquete, teniendo en cuenta el método de compra del mismo.

Reubicación: En caso de reubicación del servicio, si se presentan incrementos en el valor de la tarifa, estos deberán ser asumidos por el usuario y/o pasajero.

Devolución: La devolución del dinero se deberá tramitar directamente en las taquillas o a través del correo electrónico servicioalcliente@flotalamacarena.com, donde recibirá la orientación sobre el trámite de su solicitud.

CONDICIONES PARTICULARES

* Transporte de mascotas:

10. El Transporte de mascotas estará sujeto a la disponibilidad de cada tipo de servicio y las características del vehículo, así como al cumplimiento de las políticas de transporte de mascotas establecidas por la empresa que se encuentran publicadas en <https://www.flotalamacarena.com/flotas-politica/politica-de-mascotas/>, y en particular con las señaladas en el presente contrato.
11. El usuario y/o pasajero puede viajar con su mascota en cabina, entendiéndose por mascota aquellas que son consideradas como animales domésticos. Para tal efecto deberá avisar a la empresa antes de adquirir el servicio a fin de verificar la disponibilidad y condiciones para el transporte. La mascota deberá viajar en un guacal que no supere el tamaño de la silla, ni afecte la comodidad ni tranquilidad de los demás pasajeros. La mascota dentro de su guacal ocupará un puesto al lado de su propietario, quien deberá cancelar el costo regular de un pasaje para el espacio ocupado por dicho guacal.

Prohibición de Transporte en Bodega de mascotas o ayudas vivas. Está prohibido el Transporte de mascotas, o ayudas vivas o cualquier animal en las bodegas del vehículo. El pasajero se abstendrá de solicitar al operador del vehículo su transporte en bodega.
12. Solo se permite el transporte de un animal doméstico por usuario y/o pasajero.
13. Las mascotas no podrán viajar en el pasillo del vehículo.
14. Las ayudas vivas como perros lazarillos u otros animales considerados como tales, podrán viajar al pie del pasajero sin ningún cargo adicional. El usuario y/o pasajero deberá acreditar ante la empresa que sus animales están adiestrados en centros nacionales o internacionales, para lo cual presentará el correspondiente certificado expedido por el centro de adiestramiento. Los perros lazarillos deberán contar con su correspondiente arnés y chaleco de identificación y presentar ante la empresa el carné de vacunación actualizado; se sugiere llevar pañal para el animal con fin de preservar la limpieza e higiene del vehículo. Las ayudas vivas podrán no llevar bozal, sin embargo, el transportador podrá exigirlo de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.7.8.2. del Decreto 1079 del 2015.

En todo caso el usuario y/o pasajero de un perro de asistencia es responsable del correcto comportamiento de éste, así como de los eventuales daños que pueda ocasionar a terceros, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.7.8.2. del Decreto 1079 del 2015.

15. El usuario y/o pasajero tendrá derecho de transportar su animal de soporte emocional siempre y cuando las características del vehículo lo permitan. Podrán viajar en cabina a los pies de su dueño sin ningún tipo de cargo 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 usuarios y/o pasajeros.

16. Para el transporte de la mascota de soporte emocional, el usuario y/o pasajero debe presentar previamente al abordaje, una certificación no mayor a un (1) año, con la firma y el número de registro asignado por la autoridad competente del profesional de la salud, que acredite sumariamente la necesidad del acompañamiento al usuario y/o pasajero de la mascota de soporte emocional y sus características. Si el pasajero no presenta dicho certificado, deberá asumir el costo de transporte de una mascota, cumplir con las condiciones de transporte ordinarias, siempre y cuando las características del vehículo permitan su transporte en la silla contigua al pasajero.

Sugerimos igualmente consultar la cartilla "Derechos y Deberes de los Usuarios en el Transporte de Mascotas y Animales de Asistencia" publicada por la Superintendencia de Transporte que se encuentra en el siguiente link:

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Agosto/DelegaturaPU_06/Guia-para-el-Transporte-de-Animales-y-Mascotas.pdf

ARTÍCULOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE:

17. 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 y todo material contemplado en la ley 30 de 1986 u objetos 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 usuario y/o pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD:

18. Los niños mayores de tres (3) años, deberán ocupar un puesto que tendrá el costo regular de un tiquete.

Un adulto podrá viajar en nuestras rutas con un niño menor de tres (3) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos. Si el menor requiere ocupar un puesto, deberá cancelar el valor regular de un tiquete.

19. Los niños hasta los catorce (14) años deberán viajar siempre en compañía de un adulto responsable y deberá cancelar el valor regular de un tiquete.

20. Los adolescentes entre los quince (15) y diecisiete (17) años podrán viajar solos con la autorización de sus padres o representante legal. Para tal efecto, se deberá diligenciar el formato de "Autorización Menores de Edad" establecido por la empresa firmado por sus padres o quien tenga su representación ante la ley y pueda acreditarlo. Dicho formato podrá solicitarse en las taquillas previo al viaje o descargarse en www.flotalamacarena.com/wpcontent/uploads/2017/09/autorizacion_menores.pdf. En este evento, se deberá adjuntar copias simples de los siguientes documentos: (i) de las cédulas o documentos de identificación de los padres y/o representante; (ii) de la tarjeta de identidad del menor; (iii) del registro civil de nacimiento del menor; (iv) copia de la providencia judicial y/o administrativa que acredite la representación legal del mayor de edad sobre el menor, en caso que quien otorga la autorización no sea el progenitor del adolescente.

21. Se recomienda informar a la empresa antes de su compra si viaja con menores de edad.

EQUIPAJE:

22. Cada usuario y/o pasajero, tiene derecho a transportar sin costo dos piezas de equipaje en peso y dimensiones de acuerdo con la tipología de vehículo y/o servicio, de la siguiente forma:

EQUIPAJE PERMITIDO SEGÚN EL TIPO DE VEHÍCULO Y/O SERVICIO

Titania, Diamante, Platino Pluss, Platino VIP, Cimarrón y Corriente.

* Equipaje de mano: (1 pieza) con un peso máximo de 10 kilos con medidas de (40 x 35 x 25) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 100 cm y que quepa en los compartimientos establecidos para tal fin (maletero ubicado en la parte superior de la silla) y/o debajo de los asientos (para los casos de los vehículos que cuenten con el espacio).

* Equipaje de Bodega: (1 pieza) con un peso máximo de 25 kilos de medidas (90 x 50 x 20 cm) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 160 cm.

Minipullman y Express:

* Equipaje de mano (1 pieza) con un peso máximo de 10 kilos con medidas de (40 x 35 x 25) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 100 cm.

* Equipaje de Bodega (1 pieza) con un peso máximo de 20 kilos de medidas (60 x 35 x 25 cm) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 120 cm.

Premium y VIP.

* Equipaje de mano (1 pieza) con un peso máximo de 10 kilos con medidas de (40 x 35 x 25) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 100 cm.

* Equipaje de Bodega (1 pieza) con un peso máximo de 10 kilos de medidas (40 x 35 x 25 cm) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 100 cm.

23. **REGLA COMÚN DE EQUIPAJE DE MANO PARA TODOS LOS ANTERIORES SERVICIOS Y VEHÍCULOS.**

– El transportador no será responsable de la pérdida y/o avería del equipaje de mano que no le haya sido expresamente confiado, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

– Es carga contractual para el pasajero y/o usuario, abstenerse de transportar en el equipaje de bodega, elementos que deben transportarse como equipaje de mano conforme al numeral 26 del presente contrato y que no le hayan sido confiados expresamente al transportador.

– El usuario y/o pasajero es el único responsable de la custodia y cuidado de su equipaje de mano.

RECEPCIÓN Y ENTREGA DEL EQUIPAJE

24. El usuario y/o pasajero debe entregar el equipaje al momento del abordaje al operador del vehículo. Al usuario y/o pasajero se le entregará una ficha, que servirá como identificación de su equipaje para su entrega en el lugar de destino. En caso de pérdida de la ficha el operador del vehículo o cualquier colaborador de la empresa en el sitio de destino, podrá solicitar al usuario y/o pasajero una descripción del contenido del equipaje y realizar una verificación visual para la entrega del mismo.

ELEMENTOS QUE DEBEN SER TRANSPORTADOS COMO EQUIPAJE DE MANO

25. Los siguientes elementos deberán, y es carga contractual del usuario y/o pasajero, ser llevados como equipaje de mano: Documentos personales, documentos de identificación, documentos de historia clínica, actas de sociedades y demás documentos con valor, metales o piedras preciosas, obras de arte, cheques, títulos valores, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, computadores, juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos de trabajo, artículos perecederos, llaves, en general, artículos similares a los antes enunciados, o que el pasajero considere de gran valor. En caso de pérdida de alguno de los anteriores elementos que no hayan sido confiados expresamente a la custodia del transportador se aplicará lo dispuesto en el artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

PÉRDIDA DEL EQUIPAJE

26. En caso de pérdida y/o extravío del equipaje imputable al transportador el usuario y/o pasajero podrá optar libremente por cualquiera de las siguientes alternativas de indemnización:

- Si el equipaje de bodega no fue declarado a la empresa, ésta responderá de acuerdo a lo establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio.
- Recibir la suma de CIENTO MIL PESOS (\$100.000) M/cte., a título de indemnización si estima que es suficiente respecto al valor de su equipaje no declarado.

Nota: Si el usuario y/o pasajero considera que su equipaje tiene un valor superior a \$100.000, previo al viaje, deberá ser declarado.

- Si el valor y el contenido del equipaje fue declarado y aceptado por la empresa, ésta responderá hasta lo consignado.

EQUIPAJE ADICIONAL

27. Toda pieza de equipaje adicional deberá ser transportada a través de la unidad de envíos de la compañía, de acuerdo a la capacidad y espacio de la bodega del vehículo que presta el servicio.

El valor del envío se establece, de acuerdo con las dimensiones, peso, cantidad, valor declarado y ruta. El usuario y/o pasajero podrá conocer la tarifa en el link: <https://www.flotalamacarena.com/cotizador-envios/> – Opción “PAQUETEO”

Al momento de viajar, el personal de la unidad de envíos corroborará la información y realizará la liquidación del servicio del envío, al cual se le aplicará un 50% de descuento.

EQUIPAJE NO CONVENCIONAL

28. Para los casos en los que el usuario y/o pasajero requiera transportar equipaje no convencional, esto es, que sobrepase las dimensiones y pesos establecidos en el presente contrato, tales como enseres, electrodomésticos, bicicletas, entre otros, el usuario y/o pasajeros deberá transportarlos a través de la unidad de envíos de la empresa, siempre y cuando se encuentren debidamente embalados. Esto de acuerdo a la capacidad y espacio de la bodega del vehículo que presta el servicio.

El valor del envío se establece, de acuerdo con las dimensiones, peso, cantidad, valor declarado y ruta. El usuario y/o pasajero, podrá conocer la tarifa en el link: <https://www.flotalamacarena.com/cotizador-envios/> Opción “PAQUETEO”.

Al momento de viajar, el personal de la unidad de envíos corroborará la información y realizará la liquidación del servicio del envío, al cual se le aplicará un 50% de descuento.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑOS DE EQUIPAJE DE BODEGA.

29. En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario y/o pasajero podrá elevar, PQRS, a través del correo electrónico servicioalcliente@flotalamacarena.com o de forma escrita remitido a nuestra sede principal, Calle 127A No 53a-45 Torre 2 Oficina 201 Centro Empresarial Colpatria- Bogotá o en nuestra oficina administrativa de la Terminal de Transporte de Villavicencio. También podrá solicitar asesoría para la presentación del PQRS en los puntos de venta y/o a través del Call Center (Bogotá: 601 4212256 y/o línea nacional 018000426222).

30. Para la formalización del PQRS el usuario y/o 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, número de identificación, dirección, teléfono de contacto y correo electrónico del solicitante.

31. Todo equipaje que haya sido entregado a la custodia de la empresa y no sea reclamado a la finalización del viaje será tratado en los términos del Código de Comercio y/o disposición que regule la materia.

32. Es responsabilidad del usuario y/o 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 de las valijas. La empresa no será responsable por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.

33. La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al usuario y/o 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.

TIQUETE ABIERTO:

34. Es aquel que se adquiere para una ruta definida, sin fecha y hora para su utilización. El usuario y/o pasajero deberá dar aviso a la empresa sobre el momento en que hará uso de este, sujeto a la disponibilidad de sillas.

TIQUETES ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE MÉTODOS DE VENTA NO TRADICIONALES, A DISTANCIA O POR MEDIOS ELECTRÓNICOS – UTILIZACIÓN REUBICACIÓN, CANCELACIÓN Y REEMBOLSO:

35. La empresa solo admitirá voucher expedidos por canales de venta autorizados (red bus, <https://www.redbus.co/>, pin bus <https://pinbus.com/>, página web de Flota la Macarena S.A., <https://www.flotalamacarena.com/> y App de Flota la Macarena S.A)

36. El usuario y/o pasajero que adquiera el ticket a través de medios no tradicionales, a distancia o por medios electrónicos deberá acudir a la taquilla de la terminal u oficina de abordaje, 30 minutos antes de la hora indicada para inicio del viaje y presentar al personal de taquilla, el voucher digital y/o impreso, con el objetivo de proceder con la impresión del ticket.

37. El personal de abordaje exigirá el documento de identificación del pasajero para validar la titularidad del voucher presentado.

38. El usuario y/o pasajero que desee ser reubicado en un viaje posterior, deberá gestionarlo en las taquillas de la ciudad origen del trayecto 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.

39. Para los tickets adquiridos a través de canales virtuales y con asignación de silla, la empresa no garantiza la disponibilidad de la silla asignada cuando el abordaje se realice en oficinas intermedias o en tránsito. En ese evento se le asignará la silla que se encuentre disponible en el momento del abordaje. Si el pasajero adquiere tickets para las sillas preferenciales del servicio Diamante y no fue posible la ubicación en estas sillas, se le reembolsará la diferencia entre el valor de la silla convencional y preferencial.

Los tiempos de recorrido estimados, podrán presentar variaciones en función de los imprevistos que se presenten en la vía y afectar los horarios de abordaje previstos en los diferentes puntos en tránsito de la ruta.

DERECHO DE RETRACTO:

40. En el evento de ventas efectuadas por métodos no tradicionales, a distancia o por medios electrónicos el pasajero podrá hacer uso del derecho de retracto en los términos y condiciones consagrados en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/horma.php?i=44306. 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 del dinero.
41. En el evento de que el pasajero no ejercite el derecho de retracto dentro del término de 5 días hábiles consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), contados a partir de la fecha de compra del ticket de viaje por el medio no tradicional, a distancia o por medios electrónicos, no habrá lugar a reembolso. El usuario y/o pasajero podrá solicitar la reubicación del servicio.

DESISTIMIENTO

42. Para desistir de la compra del ticket, el usuario y/o pasajero deberá informar a través de los canales de atención o al personal de la taquilla en cualquier momento antes del inicio del servicio sin ninguna penalidad. Si el usuario y/o pasajero no informa el desistimiento antes del inicio del viaje y solicita la devolución del dinero, la empresa podrá imponer una penalidad del 10% del valor de la tarifa. También podrá solicitar sin penalidad la reubicación.

SERVICIOS ADICIONALES:

43. El pasajero podrá hacer uso del servicio de wifi en los vehículos que cuenten con este. A través de este servicio, podrá acceder a redes sociales y/o mensajería instantánea, siempre y cuando, el área de cobertura de la zona por donde transite el vehículo lo permita. Las velocidades de transmisión de datos no dependen de la empresa de transporte, quien ofrece este servicio como un Valor Agregado que no causa costo adicional al pasajero. Los tomacorrientes con que cuentan algunos vehículos son ÚNICAMENTE para la carga de dispositivos móviles o computadores portátiles; queda terminantemente prohibido su uso para otros dispositivos o aparatos diferentes. Su uso inadecuado, hará responsable al pasajero por los daños ocasionados al sistema eléctrico del vehículo.
44. La empresa podrá ofrecer, sin que sea una obligación a cargo del transportador, dentro de algunos vehículos el servicio de baño, el cual se prestará únicamente para residuos líquidos. Es entendido, que este servicio no tiene costo para el pasajero y se presta a mera liberalidad por parte del transportador. Del uso adecuado de este servicio por parte de todos los pasajeros depende la disponibilidad de uso para los demás.

Este servicio se habilitará una vez el vehículo se encuentre en carretera.

El usuario y/o pasajero podrá hacer uso del servicio de baño en las oficinas y/o terminales que cuenten con el mismo.

INMODIFICABILIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO:

45. La empresa Flota la Macarena S.A. 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 del mismo.

RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

46. 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 el Link Política de tratamiento de datos personales:
<https://www.flotalamacarena.com/politica-proteccion-de-datos/>.

RECOMENDACIONES:

47. Denuncie ante la Empresa cualquier novedad que observe durante el viaje a nuestro correo electrónico servicioalcliente@flotalamacarena.com
48. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS): La empresa tiene habilitados los canales para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Invitamos a su utilización.
www.flotalamacarena.com/interponer-una-pqrs/
49. BIOSEGURIDAD LA SALUD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS: Consulte:
<https://www.minsalud.gov.co/Portada2021/index.html>

SOMOS
MUCHO
más

