

# CONTRATO DE TRANSPORTE FLOTA LA MACARENA S.A

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 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 pasajero y su equipaje, en la fecha, hora, origen, destino y nivel de servicio indicado en el respectivo tiquete.
2. 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.
3. 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.
4. 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 la COVID-19. Flota la Macarena S.A., está certificada bajo el Sello de Calidad Check In Certificado y Operaciones Bioseguras, reseñadas en la página web ([www.flotalamacarena.com](http://www.flotalamacarena.com)).
5. La empresa tiene a disposición del Pasajero los siguientes canales de comunicación:  
Página web ([www.flotalamacarena.com](http://www.flotalamacarena.com)), call center (teléfono: 018000116222 y/o 4212256), correo electrónico ([servicioalcliente@flotalamacarena.com](mailto:servicioalcliente@flotalamacarena.com)).

## DEBERES GENERALES DEL USUARIO:

6. Es obligación del pasajero cancelar el precio del tiquete.
7. El Pasajero deberá acatar las disposiciones previstas por las normas de Transporte y Tránsito, y los reglamentos y/o políticas establecidos por la Empresa.
8. El 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 pasajero no se presenta en el término anterior, la empresa podrá disponer libremente del puesto y reprogramar el viaje a solicitud del pasajero.



**9.** Si el pasajero decide no hacer uso del tiquete 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 de las oficinas o terminales del lugar. 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 deberá tramitarla directamente en las taquillas o a través del correo electrónico [servicioalcliente@flotalamacarena.com](mailto:servicioalcliente@flotalamacarena.com), donde recibirá la orientación sobre el trámite de su solicitud.

**10.** La Empresa no transportará a personas en estado de embriaguez, bajo el influjo de estupefacientes o en notorio estado de desaseo; 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 como pasaje.

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

**12.** 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.

**13.** El pasajero deberá comportarse de manera que no atente contra la seguridad, tranquilidad, comodidad y dignidad de los demás pasajeros y/o conductor.

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

**14.** Todo pasajero mayor de dos (2) años de edad, deberá hacer uso permanente y correcto del tapabocas cubriendo nariz y boca.

**15.** 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.

**16.** Está prohibido dentro del vehículo, cantar, silbar o hablar.

**17.** Abstenerse de saludar de beso, abrazo o mano.

**18.** Recomendamos usar alcohol glicerinado mínimo al 60% o toallitas desinfectantes con al menos 70% de alcohol, al tener contacto con superficies al interior del vehículo.

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

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

**21.** 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.

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

**23.** Evitar el contacto sin protección con animales vivos o muertos de granja, animales salvajes y productos de mercados marinos.



24. No consumir carne de caza, productos animales crudos o poco cocidos.
25. Pensando en la salubridad y cuidado de todos los ocupantes de los vehículos, los baños han sido inhabilitados temporalmente. Se han establecido sitios específicos de parada para el uso de baños, aproximadamente cada tres horas de recorrido.
26. Debido al cumplimiento de protocolos de bioseguridad establecidos para el transporte de pasajeros, los horarios pueden verse afectados.
27. Todos los vehículos de Flota la Macarena S.A. son sometidos a un estricto proceso de desinfección previo a cada viaje.

### **CONDICIONES PARTICULARES:**

#### **\* Transporte de mascotas:**

28. El pasajero deberá avisar a la empresa antes de comprar el servicio que viajará con su mascota; de omitir esta información la empresa podrá abstenerse de su transporte.
29. Solo se permite el transporte de un animal doméstico (perros y/o gatos) por pasajero.
30. Las mascotas no podrán viajar en el pasillo del vehículo.
31. 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.
32. 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.
33. 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.
34. La empresa tiene dispuesta a disposición de sus pasajeros y usuarios en la página web Link: <https://www.flotalamacarena.com/flotas-politica/politica-de-mascotas/>, las recomendaciones y políticas de transporte de mascotas.

### **ARTÍCULOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE:**

35. 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 MENORES DE EDAD:

36. Todo niño mayor de tres (3) años, deberá ocupar un puesto que tendrá el costo regular de un tiquete.
37. Los niños hasta los catorce (14) años deberán viajar siempre en compañía de un adulto responsable.
38. Los menores de quince (15) a diecisiete (17) años podrán viajar solos. 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.
39. El pasajero se obliga a informar antes de su compra si viaja con menores de edad.

## EQUIPAJE:

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

\* **Equipaje de mano (1 pieza)** con un peso máximo de 10 kilos y/o con medidas de (40 x 35 x 25) y/o que la suma de sus lados no supere (largo + ancho + alto) 100 cm y que quepa en los compartimientos 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 25 kilos y/o con medidas (90 x 50 x 20) y/o que la suma de sus lados no supere (largo + ancho + alto) 160 cm.

\* **Recepción del equipaje de bodega por parte de la empresa:** El pasajero debe entregar el equipaje al momento del abordaje al Operador. Al pasajero se entregara 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.



MUCHO MÁS DE LO QUE USTED SE IMAGINA



**41.** La Empresa no acepta el transporte de los siguientes artículos como contenido del Equipaje en Bodega: Joyas, Documentos personales, documentos de identificación, Metales o piedras preciosas, Obras de Arte, Cheques, títulos valores y demás documentos con valor, dinero en efectivo, Lentes, celulares, Smart phones, documentos de historia clínica, Cámaras fotográficas, Reproductores de música o audífonos, computadores portátiles y juegos electrónicos portátiles, Tabletas digitales, Filmadoras, Computadoras y equipos electrónicos, Cerámicas, Vajillas, Calculadoras, Botellas de licor, Artículos de trabajo, Artículos perecederos, Llaves de carro o casa, Actas de sociedades, en general Artículos similares a los antes enunciados. Los anteriores elementos deberán ser llevados por el pasajero como equipaje de mano bajo su custodia y exclusiva responsabilidad. La empresa no responderá por la pérdida o avería de alguno de estos elementos cuando se contrarie esta prohibición.

**42.** La Empresa responderá en caso de pérdida y/o daño hasta por la suma de cien mil pesos (\$100.000 m/cte.), únicamente cuando el equipaje de bodega haya sido entregado al conductor y éste a su vez haya suministrado la "ficha de equipaje". Si el pasajero estima el equipaje a transportar en bodega por un mayor valor al límite arriba señalado, deberá antes de iniciar el viaje, relacionar su contenido, asegurarlo y aforarlo.

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

**44.** Para la formalización del reclamo el pasajero deberá adjuntar como mínimo: copia del tiquete, copia de la ficha de equipaje, narración de los hechos, relación de los objetos extraviados con su valor y declaración del contenido del equipaje.

**45.** Todo equipaje que haya sido entregado en 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 regulen la materia.

**46.** 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 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.

**47.** 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.

### **TIQUETE ABIERTO:**

**48.** Es aquel que se adquiere para una ruta definida, sin fecha y hora para su utilización. El 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 CANALES DE VENTA NO TRADICIONALES - UTILIZACIÓN REUBICACIÓN, CANCELACIÓN Y REEMBOLSO**



**49.** 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).

**50.** El pasajero que adquiera el tiquete a través de medios no tradicionales, 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 impreso.

**51.** El personal de abordaje exigirá el documento de identificación del pasajero para validar la titularidad del Voucher presentado.

**52.** El pasajero que desee ser reubicado en un viaje posterior , deberá gestionarla en las taquillas, y cancelarla diferencia en el costo del pasaje, en caso de haber sido reajustado 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.

### **DERECHO DE RETRACTO:**

**53.** 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 su trámite de la devolución.

**54.** En el evento de que el pasajero no dé aviso sobre el uso del derecho al retracto dentro del término indicado en el numeral 53, no habrá lugar a reembolso. El usuario podrá solicitar la reubicación del servicio.

### **SERVICIOS ADICIONALES:**

#### **\* WIFI Y TOMACORRIENTES**

**55.** El pasajero podrá hacer uso del servicio de wifi en los vehículos que cuenten con ese dispositivo. 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 depende 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.

#### **\* USO DE LOS BAÑOS:**

**56.** La empresa ofrece dentro de algunos vehículos el servicio de baños el cual se presta únicamente para residuos líquidos. Del uso adecuado de este servicio por parte de todos los pasajeros depende la disponibilidad de uso para los demás. La empresa podrá de acuerdo a situaciones de orden nacional, suspender temporalmente la prestación de este servicio dentro de los vehículos, mientras se mantenga la emergencia sanitaria por el COVID-19 la utilización de los baños se encuentra restringida de acuerdo a las indicaciones gubernamentales.



## \* INMODIFICABILIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO

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 de este contrato.

## \* RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

**57.** 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/>

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.

## \* SEÑOR PASAJERO:

Denuncie ante la Empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje a nuestro correo electrónico [servicioalcliente@flotalamacarena.com](mailto:servicioalcliente@flotalamacarena.com)

**58. PQRS:** La empresa tiene habilitados los canales para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Invitamos a su utilización. <https://www.flotalamacarena.com/interponer-una-pqrs/>



MUCHO MÁS DE LO QUE USTED SE IMAGINA

