FLOTA GRANADA S.A.S.
Una empresa a su Servicio

SuperTransporte

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

En virtud del presente contrato de transporte, **FLOTA GRANADA S.A.S**, se compromete a transportar al pasajero y su equipaje, conforme al itinerario escogido por este; es decir, en la fecha, hora, origen y destino indicado según el nivel del servicio, despacho y ruta anotada; en tanto, el pasajero estará obligado a pagar el pasaje, a cumplir con los reglamentos y a observar las condiciones de seguridad impuestas por LA EMPRESA TRANSPORTADORA, por la normatividad de transporte (Arts, 981 y Ss. del C.CO., Ley 769 de 2002, Ley 1383 de 2010), así como con las siguientes,

CONSIDERACIONES:

I. **FLOTA GRANADA S.A.S** es una empresa transportadora, de derecho privado, habilitada para la prestación del servicio público de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros.

II. En virtud de la prestación de este servicio público, **FLOTA GRANADA S.A.S**, en calidad de empresa transportadora, se rige por el ordenamiento jurídico vigente que regula la materia.

III. Por lo tanto, y con el fin de dar cumplimiento a la normatividad que regula la prestación del servicio público de transporte de pasajeros, se establece el presente contrato, el cual se regirá en especial, por las siguientes,

CLÁUSULAS:

PRIMERA. OBJETO: FLOTA GRANADA S.A.S se compromete a transportar al pasajero y su equipaje bajo las condiciones generales establecidas en el presente contrato, comprometiéndose a transportar al pasajero y su equipaje, conforme al itinerario escogido por este; es decir, en la fecha, hora, origen y destino indicado según el nivel del servicio, despacho y ruta anotada; en tanto, el pasajero estará obligado así el PASAJERO a pagar el pasaje y a cumplir con los reglamentos y a observar las condiciones de seguridad impuestas por LA EMPRESA TRANSPORTADORA, por la normatividad de transporte vigente.

SEGUNDA. DEFINICIONES: Para efectos de este contrato se adoptan las siguientes definiciones:

- **ACTIVIDAD TRANSPORTADORA:** se entiende por actividad transportadora un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando uno o varios modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes, basadas en los reglamentos del Gobierno Nacional (artículo 6o. de la Ley 336 de 1996).
- **EMPRESA TRANSPORTADORA:** Hace referencia a la persona jurídica legalmente constituida y debidamente habilitada para la prestación del servicio publico de transporte de pasajeros, y que, para efectos del presente contrato hace alusión a FLOTA GRANADA S.A.S
- **FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO:** Se entenderá por fuerza mayor y caso fortuito aquel hecho que se presente en la ejecución del contrato, entendidos en los términos del artículo 64 del Código Civil, siempre y cuando se acredite que fueron hechos imprevisibles e irresistibles. Los efectos económicos derivados de aquellos hechos, correrán por cuenta y riesgo de EL(LA) CONTRATISTA.

Powered by CamScanner

- **PASAJE O TIQUETE:** Es el documento emitido por o en nombre de FLOTA GRANADA S.A.S en el que consta la identificación del pasajero, los lugares de origen y destino entendiéndose siempre que se trata de los terminales correspondientes a las ciudades que se indican como puntos de origen y destino.
- **PASAJERO:** Persona distinta del conductor que se transporta en un vehículo público; es decir, indica la persona que es transportada en virtud de este contrato. (Art.2 Ley 769 de 2002).
- **SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA.** Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar el vehículo de servicio público a esta vinculado, para su traslado en una ruta legalmente autorizada. (Art. 6 del Decreto 171 de 2001)
- **TERMINAL DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS**. Es aquella instalación que presta servicios conexos al sistema de transporte como una unidad de operación permanente en la que se concentran la oferta y demanda de transporte, para que los usuarios en condiciones de seguridad y de comodidad accedan a los vehículos que prestan el servicio publica de transporte legalmente autorizado a las sociedades transportadoras. (Art.6 Decreto 171 de 2001)
- **TIEMPO DE RECORRIDO.** Es el que emplea un vehículo recorrer una ruta entre el origen y destino, incluyendo los tiempos de parada. (Art.6 Decreto 171 de 2001)
- **TRANSPORTE PÚBLICO**: es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas, por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios y sujeto a una contraprestación económica. (Artículo 3 de la Ley 105 de 1993).

TERCERA. OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL PASAJERO: Son obligaciones y derechos del pasajero, los siguientes: **i)** Cumplir los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa transportadora. **ii)** Presentarse en el sitio establecido para el viaje del vehículo, quince (15) minutos antes de la hora indicada en el tiquete como *"hora de salida"*, en el lugar de despacho correspondiente al tiquete comprado. **iii)** En caso de desistir de viajar el pasajero debe dar aviso personalmente con mínimo nueve (9) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje y tendrá derecho a la devolución del ochenta por ciento (80%) del valor pagado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de viaje; el cambio de horario por una única vez dentro de la misma modalidad, o dejar abierto el tiquete en máximo una oportunidad para ser usado dentro de la vigencia establecida en el presente contrato. Cuando el pasajero solicite cambios o la devolución del tiquete con menos de nueve (9) horas de anticipación y mínimo una (1) hora de anticipación a la fecha y hora del viaje, tendrá derecho al reintegro del cincuenta por ciento (50%) del valor pagado; la solicitud de devolución con menos de una (1) hora o posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tiquete, así como la ausencia del pasajero en el lugar del despacho establecido y/o la imposibilidad de viajar debido a su incumplimiento de las normas, protocolos y medidas bioseguridad, le significará una retención equivalente al cien por ciento (100%) del valor del tiquete a título de indemnización, de acuerdo con lo señalado en el Art. 1002 del C.CO. **iv)** En caso de solicitar la devolución del tiquete el pasajero deberá presentar una fotocopia de la cedula de ciudadanía, el tiquete original y diligenciar el formato de devolución. **v)** No podrá viajar en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes, ni con objetos peligrosos o animales, a excepción de los animales domésticos siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables (Art. 87 Ley 769 de 2002). El pasajero que desee transportar una mascota (perro o gato), deberá

Powered by CamScanner

informar al momento de comprar su tiquete, rigiéndose por las restricciones y políticas establecidas por la EMPRESA TRANSPORTADORA. La empresa no cobrará por este servicio. **vi)** No se admitirá ningún pasajero que transporte armas, municiones, explosivos tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país (art,131 Ley 769 de 2002) y todo material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito. La violación por parte del pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a **FLOTA GRANADA S.A.S**, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo. **vii)** Al pasajero le queda prohibido transportar fauna silvestre, exótica, cualquier animal en vía de extinción y demás que se encuentran señalados en la Ley 611 de 2000, sin los debidos permisos dados por las autoridades correspondientes. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a **FLOTA GRANADA S.A.S**, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo. **viii)** El pasajero no podrá fumar ni consumir bebidas alcohólicas mientras se encuentre dentro del vehículo. En caso de hacerlo, la empresa dejará de prestar el servicio de transporte y el pasajero no tendrá derecho al reintegro del dinero ni aún nuevo viaje con el mismo tiquete. **ix)** Todo pasajero que viaje con un menor de edad, debe adquirir un tiquete o pasaje para el menor quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños menores de cuatro (4) años.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de que un pasajero profiera expresiones injuriosas o groseras, promueva riñas o cause cualquier molestia a los demás pasajeros, el conductor detendrá la marcha y avisará a la autoridad policiva más cercana para que fuerce al pasajero a abandonar el vehículo.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El pasajero que sea sorprendido fumando al interior del vehículo será obligado a abandonarlo (Art.132 Ley 769); de igual forma, aquel pasajero que sea sorprendido consumiendo sustancias alucinógenas y/o estupefacientes.

PARÁGRAFO TERCERO: Todos los niños mayores de cuatro (4) años ocupan puesto por lo tanto, conforme las obligaciones establecidas en la presente cláusula, deberán adquirir un pasaje.

CUARTA. DEL PASAJE O TIQUETE: El tiquete comprado sólo es válido para la fecha, hora, puesto y destino indicado. El tiquete comprado por el pasajero tendrá una validez de seis (6) meses a partir de la fecha de compra, vigencia durante la cual, el pasajero deberá hacer uso del mismo, así: **i)** Dentro del primer (1) mes, contado a partir de la fecha de compra, el pasajero podrá presentarse en cualquiera de las taquillas de venta de la empresa, ubicadas a nivel departamental, para hacer la reprogramación o cambio deseado presentando el original del tiquete y el documento de identificación del titular del tiquete **ii)** A partir del segundo (2) mes y hasta el sexto (6) mes el pasajero debe presentar en cualquiera de las taquillas de ventas de la empresa, fotocopia del documento de identificación, enseñando el original del mismo y el tiquete de transporte. El tiquete debe ser presentado por su titular, o en su defecto, por la persona que presente una autorización escrita de su titular, con copia de la cédula de este y del autorizado. **iii)** El cambio o reprogramación del viaje, por primera, segunda o más veces de un tiquete, no implica renovación de los términos de validez indicados (seis meses), en consecuencia, todos los cambios que se realicen del mismo tiquete, debe efectuarse dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de compra del mismo; si se solicita cambio de viaje para un servicio superior o para el mismo servicio y la tarifa es mayor, el pasajero deberá pagar el excedente a que haya lugar, en contrario la empresa no efectuará devolución de dinero.

Powered by CamScanner

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de solicitar modificación en el recorrido de un tiquete, la posible variación de precio deberá ser asumida por el cliente, entendiéndose con esto, cuando el valor de la nueva ruta sea mayor a la original el pasajero deberá cancelar el excedente correspondiente y en caso de que el precio de la nueva ruta sea menor a la original, la diferencia se retendrá a título de indemnización.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando el pasajero adquiera su tiquete y no pueda hacer uso de él por alguna eventualidad, este se dejará en estado abierto y deberá someterse al ajuste tarifario correspondiente al momento de realizar su viaje o cuando desee cambiar el mismo, quedando supeditado a disponibilidad y tarifas, especialmente tratándose de temporada alta. Se considerará temporada alta las siguientes: a) Desde el día Jueves antes de iniciar la Semana Santa, b) La Semana Santa, Temporada de receso escolar, c) Temporadas de festividades nacionales (Ferias y Fiestas), d) Puentes Festivos, e) Temporada Vacacional Estudiantil, f) Época Decembrina.

PARÁGRAFO TERCERO: En caso de haber transcurrido seis (6) meses de la expedición del pasaje o tiquete de viaje y el pasajero no hizo uso del mismo, ni informó su desistimiento de viajar, FLOTA GRANADA S.A.S dará por extinguida la obligación y el pasajero perderá el cien por ciento (100%) del valor pagado a título de indemnización.

PARÁGRAFO CUARTO: Si el pasajero no se presenta en el sitio de abordaje en la fecha señalada en su tiquete y con el tiempo de antelación establecido, se entenderá que desiste de su viaje, **FLOTA GRANADA S.A.S**, podrá disponer del cupo para ser reasignado a otro usuario. En tal evento, el pasajero podrá solicitar reprogramación de su viaje pagando excedente de acuerdo a las tarifas vigentes a la fecha en que reprograme su viaje y de acuerdo con lo señalado en el presente contrato, así como en lo dispuesto en el artículo 1002 Del C.CO.

PARÁGRAFO QUINTO: En caso de desistir de viajar el pasajero debe dar aviso personalmente con mínimo nueve (9) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje y tendrá derecho a la devolución del ochenta por ciento (80%) del valor pagado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de viaje; el cambio de horario por una única vez dentro de la misma modalidad, o dejar abierto el tiquete en máximo una oportunidad para ser usado dentro de la vigencia establecida en el presente contrato. Cuando el pasajero solicite cambios o la devolución del tiquete con menos de nueve (9) horas de anticipación y mínimo una (1) hora de anticipación a la fecha y hora del viaje, tendrá derecho al reintegro del cincuenta por ciento (50%) del valor pagado; la solicitud de devolución con menos de una (1) hora o posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tiquete, así como la ausencia del pasajero en el lugar del despacho establecido y/o la imposibilidad de viajar debido a su incumplimiento de las normas, protocolos y medidas bioseguridad, le significará una retención equivalente al cien por ciento (100%) del valor del tiquete a título de indemnización, de acuerdo con lo señalado en el Art. 1002 del C.CO

PARÁGRAFO SEXTO: Las devoluciones y/o modificaciones de tiquetes comprados a través de las plataformas digitales autorizadas por FLOTA GRANADA S.A.S podrán ser realizadas por medio de correo electrónico dispuesta por la EMPRESA TRANSPORTADORA para tal fin, aportando los documentos requeridos conforme lo dispuesto en la cláusula segunda del presente contrato.

Powered by CamScanner

QUINTA. ***DERECHO A RETRACTARSE:*** En cuanto se adquiera un servicio mediante métodos no tradicionales o a distancia, como páginas web, 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 siguientes al día de compra del tiquete conforme lo dispuesto en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011; 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.

PARÁGRAFO: El retracto no procede respecto de tiquetes adquiridos en taquilla.

SEXTA. OBLIGACIONES DE FLOTA GRANADA S.A.S: Son obligaciones de la EMPRESA TRANSPORTADORA, las siguientes: **i)** FLOTA GRANADA S.A.S se compromete a transportar al pasajero y su equipaje bajo las condiciones generales establecidas en el presente contrato, comprometiéndose a transportar al pasajero y su equipaje, conforme al itinerario escogido por este; es decir, en la fecha, hora, origen y destino indicado según el nivel del servicio, despacho y ruta anotada, en el término establecido para dicha ruta. **ii)** a realizar los cambios y devoluciones a que hubiese lugar conforme lo establecido en el presente contrato. **iii)** prestar el servicio de transporte conforme las rutas, horarios y programación establecido en el tiquete, **iv)** las demás inherentes a la actividad objeto del presente contrato conforme los lineamientos legales vigentes.

PARÁGRAFO PRIMERO: El conductor del vehículo mediante el cual la empresa transportadora presta el servicio objeto del presente contrato, sólo puede recoger o dejar pasajeros en los sitos permitidos y al costado derecho de la vía (Art. 91 ley 769 de 2002).

PARÁGRAFO SEGUNDO: La Empresa no es responsable de retardos originados por riesgos del transporte (Art. 992 C.CO), o derivados de fuerza mayor o caso fortuito.

SÉPTIMA. RESPECTO DEL PASAJERO: i) Los menores de catorce (14) años deben viajar Acompañados de un adulto. Los niños de catorce (14) años y menores de dieciocho (18) años podrán viajar solos con autorización de uno de sus padres o su tutor legal, quienes deberán suscribir el correspondiente permiso, portar el Registro Civil de Nacimiento del menor y el documento de identidad correspondiente. **ii)** Adquirir un tiquete cuando viaje con un menor de edad quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños menores de cuatro (4) años, quienes podrán viajar cargados de brazos. **iii)** Los pasajeros que viajen con niños menores de diez (10) años no podrán viajar en los primeros puestos del vehículo. **iv)** El pasajero podrá transportar mascotas (perros y gatos) siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables (Art. 87 Ley 769 de 2002), y las políticas y disposiciones de la EMPRESA TRANSPORTADORA, las cuales se pueden encontrar en la página web.

PARÁGRAFO PRIMERO: El pasajero deberá informar previamente si va a transportar animales domésticos a fin de conocer las restricciones y prohibiciones establecidas por la empresa.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El pasajero deberá transportar su mascota en un guacal que cuente con las necesidades propias del mismo, en cuanto tamaño, raza y peso.

Powered by CamScanner

PARÁGRAFO TERCERO: El pasajero deberá portar todos los documentos de identificación propia y de los menores de edad que lo acompañen en su viaje a fin de presentarlos ante las autoridades competentes, cuando esta los requiera.

OCTAVA. RESPECTO DEL EQUIPAJE: i) El pasajero tendrá derecho a transportar por el valor de su tiquete y sin recargo hasta VEINTE (20) kilos de equipaje; de este peso en adelante pagará excedente por cada kilo, de conformidad con las tarifas establecidas por la empresa. FLOTA GRANADA S.A.S, no responderá por equipajes que lleven dinero, títulos valores, joyas, artículos de lujo, documentos confidenciales, escrituras, documentos que contengan o representen propiedad intelectual o cualquier otra mercancía distinta de prendas de vestir y artículos de aseo personal, tampoco se hará responsable del equipaje de mano pues este será de exclusiva responsabilidad del pasajero. Por ningún motivo, la empresa, el propietario del vehículo o el conductor responderán por objetos que sean olvidados dentro del bus. **ii)** Para todos los efectos deberán ser transportados como equipaje de mano los siguientes elementos: dinero, títulos valores, celulares, computadores, filmadoras, cámaras fotográficas, Tablet, audífonos, iPad, reproductores de multimedia, juegos electrónicos y demás equipos electrónicos o cualquier objeto valioso o distinto a prendas de vestir y artículos de aseo personal. **iii)** La empresa solamente responderá por los equipajes, cuando estos hayan sido entregados al conductor del bus o a quien el delegue para cumplir esta función y este a su vez le entregue al pasajero el ficho numerado cuyo número debe ser igual al del ficho adherido al equipaje. Sin la presentación del ficho numerado no se le entregará el equipaje hasta cuando el pasajero compruebe que dicho equipaje le pertenece y diligencie los formatos establecidos para la entrega del mismo. **iv)** El equipaje registrado y transportado de conformidad con el presente contrato se entregará en el lugar de destino contra la presentación y entrega del correspondiente ficho. Pasadas veinticuatro (24) horas del arribo del equipaje al lugar de destino sin que haya sido declarado, FLOTA GRANADA S.A.S no será responsable por perdida o avería. **v)** Cuando un equipaje se extravié estando bajo la custodia de la empresa, ésta reconocerá a su propietario una indemnización conforme lo establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio, para lo cual, antes de viajar, el pasajero debe declararlo y remesarlo, y así FLOTA GRANADA S.A.S, asegurará el equipaje y cobrará el valor correspondiente conforme lo declarado, debiendo el pasajero pagar dicho valor. En el evento de que el remitente no suministre el valor de las mercancías a más tardar al momento de la entrega, o declare un mayor valor al indicado en el inciso tercero el artículo 1010 del Código de comercio, el transportador sólo estará obligado a pagar el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la cosa perdida en el lugar y fecha previstos para la entrega el destinatario.

PARÀGRAFO PRIMERO: Si el equipaje que porta el pasajero no cumple con las características y especificaciones de equipaje aquí descrito, se considerará como carga y deberá ser remesado por el pasajero en el momento del abordaje.

PARÁGRAFO SEGUNDO: FLOTA GRANADA S.A.S, no se hará responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al arribo a su destino.

PARÁGRAFO TERCERO: FLOTA GRANADA S.A.S, no se hará responsable de la pérdida o avería de objetos y/o del equipaje de mano no entregado en custodia (Art. 1003 No. 4 C. Co), todo riesgo lo asumirá el pasajero. Tampoco responderá por demoras o daños ocasionados por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o culpa del pasajero; asimismo, tampoco responderá del daño de artículos frágiles, perecederos o previamente averiados, o aquellos causados por su normal transporte ya sea en el equipaje o en piezas adheridas; de igual forma, no responderá por objetos tales como: Equipos y/o aparatos eléctricos o electrónicos, artículos de lujo o cualquier mercancía no declarada debidamente.

Powered by CamScanner

PARÁGRAFO CUARTO: Adicionalmente, el pasajero responderá frente al transportador u otros pasajeros, de los perjuicios que cause por la deficiencia del embalaje o de la información, de la mercancía entregada al transportador (Artículo 1013 del C.CO).

NOVENA. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DEL TRANSPORTADOR: La responsabilidad de FLOTA GRANADA S.A.S, el propietario del vehículo, el (los) conductores y demás funcionarios de la empresa, se analizará de acuerdo a lo normado por el Artículo 1003 del Código de Comercio y demás normas aplicables.

DÉCIMA. DERECHOS LEGALES DEL PASAJERO: El pasajero tendrá derecho a acudir a las normas que regulan el transporte de personas, según la normatividad colombiana. Igualmente, podrá comunicarse a través de la línea cómo conduzco Numeral 767 Opción 3 de la Superintendencia de Puertos y Transporte e informar a la empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda eventualidad que observe durante el viaje en los canales de comunicación dispuestos por FLOTA GRANADA S.A.S; asimismo podrá hacer valer sus derechos como consumidor del servicio conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1480 de 2011.

DÉCIMA PRIMERA. ACEPTACIÓN: Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de recibir, hacer uso del tiquete o ser transportado por FLOTA GRANADA S.A.S. No es válida cualquier Indicación hecha por el pasajero, dependiente de la empresa o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar estas cláusulas.

Las presentes condiciones fueron leídas y comprendidas por el PASAJERO, por lo que manifiesta que conoce cada una de las cláusulas contenidas en él y en consecuencia acepta libre y voluntariamente el contrato de transporte, bajo las cláusulas pactadas en el presente contrato.

FLOTA GRANADA S.A.S.
Una empresa a su Servicio

VIGENCIA: EL PRESENTE CONTRATO SE ENCUENTRA VIGENTE DESDE EL 13 DE DICIEMBRE DE 2021.

FLOTA GRANADA S.A.S.
Una empresa a su Servicio
NIT. 890.911.898-8

Powered by CamScanner