



Nit. 860.017.942-8

CONTRATO DE TRANSPORTE FLOTA CHÍA LIMITADA

El Presente Contrato De Transporte No Es Más Que Un Acuerdo Mediante El Cual *FLOTA CHÍA LTDA.*, Se Compromete A Transportar A Una Persona Llamada *Pasajero O Usuario* De Un Lugar A Otro.

A Diario El Pasajero O Usuario Que Utiliza Un Bus Y/O Busetas De Transporte Público Adscrito A La Empresa De Transporte *FLOTA CHÍA LTDA.* Sin Darse Cuenta, Estamos Celebrando Un Contrato De Transporte, Aunque No Hayamos Firmado Ningún Papel O Documento.

Esto Es Así Porque El Contrato De Transporte Se Perfecciona Por El Simple Acuerdo Entre Las Partes (*FLOTA CHÍA LTDA Y EL PASAJERO O USUARIO*), De Modo Que, Con El Sólo Hecho De Utilizar Nuestro Servicio De Transporte, Estamos Frente A Un Contrato De Transporte Con Todos Sus Efectos Legales.

El Transporte De Personas, Según Lo Establecido En El Artículo 981 Del Código De Comercio, Puede Hacerse Por Determinado Medio, Es Decir, Que El Medio Por El Cual *FLOTA CHÍA LTDA.* Va A Conducir A Sus Pasajeros O Usuarios De Un Lugar (Origen) A Otro (Destino), Es A Través De Sus Buses Y/O Busetas, Utilizando Para Ello Las Rutas Legalmente Establecidas Y Autorizadas A Cambio De Una Tarifa O Precio. Por Ende, Una De Las Características Del Presente Contrato De Transporte Es Su Carácter De Bilateral, Ya Que Las Obligaciones Son Para Ambas Partes, Y Es Obligación Del Que Se Beneficia Con El Transporte Pagar El Precio.

FLOTA CHÍA LTDA. Es La Marca Utilizada Por La Empresa De Transporte *FLOTA CHÍA LIMITADA* Para Efectos De Comercializar Sus Servicios.

El Transporte De Personas Prestado Por *FLOTA CHÍA LIMITADA* (En Adelante, «*FLOTA CHÍA LTDA.*»), Se Encuentra Regulado Por Los Términos Y Condiciones Establecidas En Este Contrato. Al Recibir O Hacer Uso De Nuestros Servicios O Por El Simple Hecho De Ser Transportado Por *FLOTA CHÍA LTDA, EL PASAJERO O USUARIO* Se



Nit. 860.017.942-8

Declara Conforme Con Los Términos Y Condiciones Del Presente Contrato.

ÍNDICE DEL CONTRATO

- Capítulo 1. Definiciones
- Capítulo 2. Aplicación Y Normativa
- Capítulo 3. Objeto Y Obligaciones De Las Partes
- Capítulo 4. Canales De Venta Autorizados
- Capítulo 5. Control De Seguridad Y Eventos De No Prestación Del Servicio De Transporte
- Capítulo 6. Servicios Adicionales
- Capítulo 7. Tiquetes
- Capítulo 8. Equipaje
- Capítulo 9. Tarifas Y Otros Cargos
- Capítulo 10. Servicios Especiales
- Capítulo 11. Conducta A Bordo
- Capítulo 12. Paradas
- Capítulo 13. Viajes Cancelados, Modificados Y Demorados
- Capítulo 14. Condiciones Especiales Para Viajes Internacionales
- Capítulo 15. De La Responsabilidad Civil
- Capítulo 16. Tratamiento De Datos Personales
- Capítulo 17. Varios

CAPÍTULO 1 DEFINICIONES

Aforo: Corresponde Al Cargo Adicional Que Paga El Pasajero Por El Exceso De Equipaje.

Armas Y Otros Artículos U Objetos Peligrosos: Cualquier Elemento Que Pueda Ser Usado Para Atentar Contra La Integridad Física De Las Personas O Para Causar Daños En Los Buses Y/O Busetas, Terminales U Otros Bienes.



Nit. 860.017.942-8

Autoridades: Todo Integrante De Los Organismos Y Entidades Que Conforman Las Ramas Del Poder Público En Sus Distintos Órdenes, Sectores Y Niveles, Incluidos Los Miembros De La Fuerza Pública, Agentes O Representantes De Seguridad Y Quienes Estén Investidos De Poder Por Las Leyes U Órganos Competentes, Así Como Los Concesionarios. Sin Limitarse A Las Siguietes, Son Autoridades En Los Términos De Este Contrato La Dirección De Tránsito Y Transporte De La Policía Nacional (DITRA), El Instituto Nacional De Vías (INVÍAS), La Agencia Nacional De Infraestructura (ANI), La Policía Y El Ejército Nacional, El Ministerio De Transporte, La Superintendencia De Transporte, La Superintendencia De Industria Y Comercio, Entre Otros.

Cambios Operacionales: Es La Afectación De Un Viaje Por Razones Asociadas O Relacionadas Con La Operación, Las Cuales Podrán Ser De Tipo Interno O Externo.

Certificado Médico: Es El Documento Expedido Como Consecuencia De Un Examen Médico, Que Constituye Evidencia Del Estado De Salud Del Pasajero.

Circunstancias Imprevistas: Son Causas Ajenas Al Normal Desenvolvimiento De La Operación Y Que No Se Encuentran Bajo El Control De *FLOTA CHÍA LTDA.*, Que Impiden Que Un Viaje Se Lleve A Cabo, Se Retrase Su Despacho O Llegada, Se Realicen Cambios De Ruta O De Tarifas Y Paradas No Anunciadas, Tales Como, Sin Limitarse A Ellos, Factores Meteorológicos O Del Clima, Fallas Técnicas No Correspondientes Al Mantenimiento Programado O Rutinario Del Bus Y/O Busetas, Factores O Circunstancias Relacionadas Con Pasajeros O Terceros, Factores Políticos O Del Mercado, Huelgas, Paros, Disturbios, Insurrección Civil, Estado De Emergencia (Incluida La Emergencia Sanitaria), Riesgo De Ataque De Grupos Al Margen De La Ley O Actos De Terrorismo, Mingas Indígenas, Órdenes De Autoridades, Cierre De Terminales, Cierre De Vías O Dificultades De Movilidad (Por Causas Como Derrumbes, Lluvias, Inundaciones, Tráfico Vehicular, Etc.), Fuerza Mayor O Caso Fortuito, Entre Otros.

Condiciones Generales Del Contrato De Transporte: Son Las Contendidas En Este Documento Y Que Se Encuentran A Disposición Del



Nit. 860.017.942-8

Pasajero En Los Diferentes Canales De Venta Descritos En El Presente Contrato.

Contrato: Acuerdo Por Medio Del Cual *FLOTA CHÍA LTDA.* Se Obliga Para Con EL PASAJERO, A Cambio De Un Precio, Bajo Ciertas Condiciones De Servicio, A Conducirlo De Un Lugar (Origen) A Otro (Destino).

Control De Seguridad: Está Constituido Por El Procedimiento Y Las Medidas Tendientes A Evitar Que Se Introduzcan En Los Buses Y/O Busetas Personas, Armas Y Artículos U Objetos Peligrosos, Que Puedan Cometer O Utilizarse Para Cometer Actos Que Atenten O Impliquen Un Riesgo Contra La Seguridad De Las Personas Y De Los Buses Y/O Busetas.

Despacho: Es La Salida De Un Vehículo De La Terminal De Transporte, En Un Horario Autorizado Y/O Registrado.

Estupefaciente: Es La Droga No Prescrita Médicamente, Que Actúa Sobre El Sistema Nervioso Central Produciendo Dependencia.

Línea Amable: Es La Línea Telefónica Exclusiva, Dispuesta Por *FLOTA CHÍA LTDA.* Para La Atención Al Público Y La Venta De Tiquetes.

Línea De Servicio: Es La Modalidad Bajo La Cual *FLOTA CHÍA LTDA.* Presta El Servicio De Transporte, En Condiciones De Calidad E Idoneidad Distinguibles.

Menor De Brazos: Pasajero Menor De Edad Entre Los Cero (0) Y Los Dos (2) Años Cumplidos, Quien No Paga Pasaje.

Mercancías Peligrosas Y/O Prohibidas: Son Todos Aquellos Elementos O Sustancias Catalogadas Como Explosivos, Inflamables, Gases, Ácidos, Tóxicos, Corrosivos, Radioactivos, Materiales Biológicos Y/O Aquellos Decretados Como Tales Por Las Leyes Y Regulaciones Nacionales. Además, Son Materias U Objetos Que Implican Riesgo Para La Salud, La Seguridad O Que Pueden Producir Daños En El Medio Ambiente, En Las Personas O En Los Buses Y/O Busetas.



Nit. 860.017.942-8

Parada En Tránsito: Es La Interrupción De Un Viaje En Unos Puntos Intermedios Entre El Lugar De Origen, Las Paradas Autorizadas Y El Lugar De Destino.

Paraderos: Sitios Fijos Establecidos Y Debidamente Demarcados A Lo Largo De La Ruta, En Donde El Vehículo Se Detiene A Recoger O Dejar Pasajeros.

Pasaje: Es La Prueba Inicial Del Contrato De Servicio Público De Transporte De Pasajeros Urbano O Por Carretera Suministrado Por **FLOTA CHÍA LTDA.** Bajo Ciertos Términos Y Condiciones, Para El Transporte De Aquel Pasajero De Conformidad Con Las Tarifas Y Regulaciones Que Resulten Aplicables.

Pasajero Y/O Usuario: Es La Persona Transportada O Que Debe Ser Transportada En Un Bus Y/O Buseta De **FLOTA CHÍA LTDA.** En Virtud De Un Contrato De Transporte. Es La Otra Parte Del Presente Contrato De Transporte.

Pasajero En Situación De Discapacidad: Es La Persona Que Padece Una Restricción En Su Participación Y Relación Con El Entorno Social O Una Limitación Para Desarrollar Las Actividades De La Vida Diaria, Debido A Una Deficiencia En La Función Motora, Sensorial, Cognitiva O Mental.

Personal De FLOTA CHÍA LTDA. Es La Persona Natural Con La Que **FLOTA CHÍA LTDA.** Tiene Una Relación Para La Venta Y Distribución De Sus Servicios, Incluida La Atención Al Público En Los Portales Y Terminales De Transporte, Entre Otras Actividades. El Pasajero Deberá Exigir Un Documento Que Identifique Al Personal De **FLOTA CHÍA LTDA.**

Portal De Contacto: Es La Plataforma Electrónica Dispuesta Por **FLOTA CHÍA LTDA.** Para Acceder A Sus Canales De Comunicación, Igualmente, Es La Plataforma Electrónica Dispuesta Para Un Tercero Autorizado Para La Comercialización De Los Servicios Que Ofrece **FLOTA CHÍA LTDA.**

Punto De Despacho Y/O De Embarque: Es El Lugar Dispuesto Por El Terminal O El Portal Que **FLOTA CHÍA LTDA.** Indique Oportunamente



Nit. 860.017.942-8

Al Pasajero Para Cumplir Con Las Formalidades Y Otras Actividades Previas A Abordar El Bus Y/O Buseteta.

Reembolso: Es La Devolución Del Valor Total O Parcial De La Tarifa Que Hace *FLOTA CHÍA LTDA.* Al Pasajero, Por Un Servicio No Utilizado O Interrumpido Y Que Podrá Estar Sometida A Determinadas Condiciones Para Su Aplicación.

Ruta: Es El Trayecto Comprendido Entre Un Origen Y Un Destino, Unidos Entre Sí Por Una Vía, Con Un Recorrido Determinado.

Sustancia Psicotrópica: Es Un Agente Químico Que Actúa Sobre El Sistema Nervioso Central Y Que Trae Como Consecuencia Cambios Temporales En La Percepción, Ánimo, Estado De Conciencia Y Comportamiento.

Tarifa: Es El Precio Que Pagan Los Pasajeros Y/O Usuarios Por La Prestación Del Servicio Público De Transporte En Una Ruta Y Línea De Servicio Determinada.

Tercero Autorizado: Es La Persona Natural O Jurídica Con La Que *FLOTA CHÍA LTDA.* Tiene Una Relación Comercial Para La Venta Y Distribución De Sus Servicios. El Tercero Es Un Comerciante Independiente, Que Ejerce Su Actividad A Través De Una Empresa Propia Con Personal A Su Cargo, De Acuerdo Con Las Instrucciones Que Para Tal Fin Le Ha Impartido Previamente *FLOTA CHÍA LTDA.* El Tercero Autorizado Puede Servirse De Un Portal De Contacto Para Comercializar Los Servicios De *FLOTA CHÍA LTDA.*

Terminales De Transporte Terrestre: Son Aquellas Instalaciones, Habilitadas Por El Ministerio De Transporte, Que Prestan Servicios Conexos Al Sistema De Transporte Como 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 De *FLOTA CHÍA LTDA.*

Portales: Corresponde A Los Portales De Transmilenio, Que Es Un Sistema De Transporte De Tipo BRT, Que Hace Parte Del Sistema De Transporte Masivo De Bogotá Y Soacha Cuya Entidad Gestora Es La



Nit. 860.017.942-8

Empresa De Transporte Del Tercer Milenio S. A. Que Prestan Servicios Conexos Al Sistema De Transporte Como 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 De *FLOTA CHÍA LTDA.*

Tiempo De Recorrido: Es El Tiempo Estimado, En Condiciones Normales, Que Emplea Un Vehículo En Recorrer Una Ruta Entre El Origen Y Destino, Incluyendo Los Tiempos Invertidos En Paradas.

Trayecto:

Espacio Que Se Recorre O Puede Recorrerse De Un Punto A Otro

Viaje: Es El Servicio De Transporte Prestado En Una Fecha, Hora, Vehículo Y Trayecto Determinado.

Viaje Cancelado: Es Aquel Viaje Que Habiendo Estado Programado No Se Realiza Por Causas Internas O Externas A *FLOTA CHÍA LTDA.*

CAPÍTULO 2. APLICACIÓN Y NORMATIVA

2.1. General: Las Condiciones Contendidas En El Presente Contrato De Transporte Aplican En Aquellos Viajes Donde El Nombre "*FLOTA CHÍA LTDA.*" Esté Indicado.

2.2. Aplicabilidad: Las Condiciones Generales Aquí Establecidas Son Aplicables A Todos Los Contratos De Transporte Celebrados Por *FLOTA CHÍA LTDA.*, Expresa O Tácitamente, Y Respecto De Cualquier Pasajero Independientemente De La Forma En Que Haya Manifestado Su Consentimiento. Si Alguna Previsión De Las Condiciones Generales Del Contrato De Transporte No Tiene Validez, Las Otras Previsiones Continuarán Siendo Válidas Y Aplicables.

2.3. Normativa Aplicable: El Presente Contrato De Transporte Se Rige Por La Constitución Política, El Código De Comercio, La Ley 105 De 1993, La Ley 336 De 1996, La Resolución 3600 De 2001, La Ley 769 De



Nit. 860.017.942-8

2002, La Ley 1480 De 2011, El Decreto 1079 De 2015, Así Como Por La Demás Normativa De Transporte Y De Consumo Aplicable.

El Presente Contrato De Transporte Se Rige Por La Normatividad Que Regula La Materia, Especialmente La Ley 796 De 2002 Y Demás Normas Concordantes, Así Como Las Normas Señaladas En El Código De Comercio (Art. 1000-1007) Y Las Cláusulas Que Se Señalarán A Continuación, Las Cuales Se Entienden Como Aceptadas Por El Pasajero O Usuario Al Recibir O Hacer Uso De Nuestros Servicios O, Por El Simple Hecho De Ser Transportado Por La Empresa De Transporte **FLOTA CHÍA LTDA.**, Por Ende, Se Declara Conforme Con Los Términos Del Presente Contrato. La No Aplicación O Invalidez De Alguna De Las Cláusulas No Afecta La Validez Del Resto Del Contrato.

CAPÍTULO 3.

OBJETO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

3.1. Objeto Del Contrato De Transporte: El Presente Contrato Tiene Por Objeto La Conducción Del Pasajero De Un Lugar A Otro, A Cambio De Un Precio, Por Los Vehículos De **FLOTA CHÍA LTDA.**, Bajo Condiciones De Seguridad, Calidad E Idoneidad Y En Los Plazos Fijados Para Cada Ruta Según La Línea De Servicio Y Las Características Del Viaje, Salvo Circunstancias Imprevistas, Cambios Operacionales U Órdenes De Autoridades Competentes.

3.2. Obligaciones De FLOTA CHÍA LTDA. Son Obligaciones De **FLOTA CHÍA LTDA.**, Sin Perjuicio De Las Previstas En La Normativa Aplicable: (A) Conducir Sano Y Salvo Al Pasajero Del Punto De Origen Al Punto De Destino, En Las Horas Ofrecidas Y Según La Línea De Servicio Contratada, Salvo Circunstancias Imprevistas, Cambios Operacionales U Órdenes De Autoridades Competentes, En Los Términos Definidos En Este Contrato. (B) Prestar El Servicio Bajo El Cumplimiento De Las Condiciones Ofrecidas Y Las Características Inherentes. (C) Adoptar Las Medidas Que Propendan Por La Seguridad, Higiene Y Comodidad Del Pasajero. (D) Recibir Y Dar Trámite A Las PQRSF Presentadas Por Los Pasajeros, Conforme A La Política Dispuesta Para Estos Efectos Por **FLOTA CHÍA LTDA.** (E) Si Como Consecuencia De Un Accidente El Pasajero Resultare Muerto O Lesionado, **FLOTA CHÍA LTDA.** Pondrá a



Nit. 860.017.942-8

disposición de los afectados, sus familiares o herederos las correspondientes pólizas de responsabilidad civil.

3.3. Obligaciones Del Pasajero: Son Obligaciones Del Pasajero: (A) Pagar La Tarifa Del Servicio De Transporte Que Ofrece *FLOTA CHÍA LTDA.* (B) Presentar PQRSF De Forma Respetuosa, Conforme A La Política Dispuesta Para Estos Efectos Por *FLOTA CHÍA LTDA.* (C) Obrar De Buena Fe Frente A *FLOTA CHÍA LTDA.*, Lo Cual Incluye El Ejercicio De Sus Derechos Sin Afectar Los De Los Demás. (D) Abstenerse De Ejercer Abusivamente Los Derechos Conferidos Por La Normativa Aplicable. (E) Informarse Respecto De La Calidad Del Servicio De Transporte Que Ofrece *FLOTA CHÍA LTDA.*, Incluidas Las Particularidades Según La Línea De Servicio, La Ruta, La Duración Y Las Características Del Viaje. (F) Hacer Uso De La Información Suministrada Por *FLOTA CHÍA LTDA.* Para La Correcta Ejecución Del Presente Contrato Y Del Servicio Ofrecido. (G) Observar Los Protocolos De Seguridad Y Bioseguridad Que Exija *FLOTA CHÍA LTDA.* Y La Normativa Aplicable Antes, Durante Y Al Finalizar El Viaje. (H) Asumir Bajo Su Propio Riesgo Y Custodia El Transporte Del Equipaje De Mano Permitido Y De Los Demás Artículos Que *FLOTA CHÍA LTDA.* Autorice Que Lleve A Bordo Del Bus Y/O Buseta. (I) Responder Ante *FLOTA CHÍA LTDA.* Y Las Autoridades Competentes Por El Contenido De Su Equipaje. (J) Observar El Debido Respeto, El Trato Cordial Y La Solidaridad Para Con El Conductor, Los Demás Pasajeros Y El Personal De *FLOTA CHÍA LTDA.*, Antes, Durante Y Después Del Viaje. (K) Observar Las Instrucciones Y Protocolos Para La Mitigación Del COVID-19, Incluyendo Cumplir Con Las Normas De Salubridad E Informar Su Estado De Salud, Previo Al Viaje. En Tanto Persista La Pandemia Por Causa Del COVID-19, El Uso De Tapabocas Será Obligatorio Durante Todo El Viaje. (L) Cumplir Con Las Demás Obligaciones Establecidas En El Presente Contrato Y En Los Reglamentos De *FLOTA CHÍA LTDA.* (M) 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.

3.4. FLOTA CHÍA LTDA. 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



Nit. 860.017.942-8

Sanitaria Ocasionadas Por El COVID 19 Y Sus Variantes, *FLOTA CHÍA LTDA.* Se Encuentra Certificada En Operaciones Bioseguras.

CAPÍTULO 4 *CANALES DE VENTA AUTORIZADOS*

4.1. Relación De Los Canales De Venta Autorizados: Son Canales De Venta Autorizados Los Siguiendo: (A) Tradicionales: Como Es De Conocimiento De Nuestros Pasajeros Y/O Usuarios El Canal Tradicional De Venta De Nuestros Productos Son Directos, Es Decir, Se Le Cancela Al Conductor Del Bus Y/O Buseta El Valor Del Pasaje Al Momento Mismo De La Prestación Del Servicio De Transporte A Utilizar.

4.2. Redes Sociales: Las Redes Sociales De *FLOTA CHÍA LTDA.*, Incluidas Facebook, Instagram, Whatsapp Y Cualquier Otra Plataforma Semejante Y Respecto De La Cual *FLOTA CHÍA LTDA.* Haya Declarado Su Carácter Oficial, Serán Utilizados Para Efectos De Brindar Información Y Publicidad A Los Pasajeros Y Al Público En General Acerca Del Servicio De Transporte Y Para La Atención Personalizada De Consultas Precisas. No Constituyen Un Canal De Venta Autorizado.

4.3. Información Que Se Suministra En Los Portales Y En La Terminal De Chía: En Los Portales, En La Terminal De Chía Y En Los Números Telefónicos De Atención Al Pasajero Y/O Usuario Se Suministrará Información Pertinente, Ya Sea En Documentos O Con Intervención Del Personal, Sobre Las Condiciones Generales Del Contrato De Transporte, Los Mecanismos Institucionales De Recepción Y Trámite De PQRSF, Las Reglas De Conducta A Cargo De Pasajeros Y Conductores, Las Rutas, Horarios, Tarifas Y Los Servicios Con Los Que Cuenta Cada Línea, Que El Usuario Conoce Y Acepta, Los Protocolos De Bioseguridad Por Causa Del COVID-19, Pago Del Servicio De Transporte (Oportunidad Y Medios), Los Lineamientos Para El Transporte De Niños, Pasajeros Enfermos, Pasajeros En Situación De Discapacidad, Y De Animales Domésticos.

CAPÍTULO 5



Nit. 860.017.942-8

CONTROL DE SEGURIDAD Y EVENTOS DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

5.1. Control De Equipaje De Mano: (A) Todo Equipaje De Mano Podrá Ser Revisado Mediante Cualquier Tipo De Dispositivo O Medio, En Presencia Del Pasajero, Con O Sin Su Conocimiento, Por Las Autoridades Y Con El Fin De Evitar Cualquier Daño Al Bus Y/O Buseta, A Los Pasajeros Y A Terceros, De Verificar La Existencia De Armas Y Otros Artículos U Objetos Peligrosos, Sustancias Prohibidas Y En General Para Cualquier Otro Fin Que Determinen Las Autoridades Competentes. (B) **FLOTA CHÍA LTDA.** Ni Su Personal O Terceros Autorizados Serán Responsables Por Cualquier Daño, Destrucción, Pérdida, Demora En La Iniciación Del Viaje O Durante Su Trayecto, Denegación De Transportar, Confiscación De Propiedad, Entre Otros, Que Resulte De La Revisión De Seguridad Por Las Autoridades Competentes O De La Negativa Del Pasajero A Cumplir Con Lo Requerido En Materia De Seguridad.

5.2. Eventos De No Prestación Del Servicio De Transporte: **FLOTA CHÍA LTDA.** Tendrá Derecho De Negar El Abordaje O De Bajar Del Bus Y/O Buseta En Cualquier Momento A Cualquier Pasajero Bajo Las Siguietes Circunstancias: (A) Cuando El Pasajero Puede Representar Una Amenaza Para La Seguridad Y Sanidad Del Viaje, Para La Comodidad, El Orden, El Bienestar O La Disciplina Durante El Trayecto, Y Para La Salud De Los Pasajeros, El Conductor O El Personal. (B) Cuando El Pasajero Participe O Esté Involucrado En Algún Incidente Que Atente O Ponga En Riesgo La Integridad Física O La Seguridad De Los Pasajeros, El Conductor, El Personal, Del Bus Y/O Buseta, O Promueva Riñas. (C) Cuando El Pasajero No Observe Las Instrucciones Y Protocolos De Seguridad Y Comportamiento Impartidas Por El Personal De **FLOTA CHÍA LTDA.**, Antes, Durante Y Al Finalizar El Viaje, O Cuando Con Su Conducta Perturbe La Labor Del Conductor. (D) Cuando El Pasajero Se Encuentre Bajo Los Efectos De Alcohol, Sustancias Psicotrópicas y/o Se Encuentre En Alto Grado De Intoxicación. (E) Cuando El Pasajero Se Comporte De Manera Agresiva O Inaceptable, Profiera Expresiones Injuriosas O Groseras En Contra De Otros Pasajeros, El Conductor O Personal De **FLOTA CHÍA LTDA.** (F) Cuando El Pasajero Sea Un Niño Y Quiera Utilizar Los Servicios De Transporte De **FLOTA CHÍA LTDA.** Sin Sus Padres O Acudientes



Nit. 860.017.942-8

Debidamente Identificados, Y Sin El Correspondiente Permiso. (G) Cuando El Pasajero Incumpla Los Lineamientos Establecidos En El Presente Contrato Respecto Del Transporte De Animales Domésticos. (H) Cuando El Pasajero Ha Advertido Que Presenta Problemas De Salud Y No Trae Consigo El Certificado Médico Que A Juicio De *FLOTA CHÍA LTDA.* Permita Inferir Que El Viaje No Causará Complicaciones Por Este Respecto. (I) Cuando Se Trate De Una Mujer Embarazada Y Presente Complicaciones Durante El Trayecto, El Conductor De *FLOTA CHÍA LTDA.* Detendrá El Vehículo E Informara Inmediatamente A Las Autoridades Correspondientes Para Que Le Presten Ayuda, Igualmente El Conductor, Si A Bien Lo Tiene Y Puede, Le Prestara A La Gestante Los Primeros Auxilios. (J) Cuando Se Trate De Un Pasajero Que Está O Aparenta Estar Enfermo O Intoxicado Y Representa Un Riesgo Para Su Salud, La De Los Demás Pasajeros Y La Del Conductor. (K) En Tanto Persista La Pandemia Por Causa Del COVID-19, Cuando El Pasajero Requiera De Nuestro Servicio Sin Tapabocas O Se Niegue A Usarlo Durante El Viaje Y A Seguir Los Protocolos De Bioseguridad Dispuestos Por *FLOTA CHÍA LTDA.* Y Por Las Autoridades Competentes. (L) Cuando La No Prestación Del Servicio Obedece Al Cumplimiento De Leyes, Reglamentaciones U Órdenes De Autoridades Competentes. (M) Cuando Circunstancias Imprevistas Estén Ocurriendo A La Hora Programada Para El Despacho Del Bus Y/O Buseta O Durante El Trayecto, Hayan Sido Reportadas O Exista Amenaza De Estas. Cuando Cualquiera De Estas Circunstancias Se Presente Durante El Viaje Y *FLOTA CHÍA LTDA.*, El Y/O Los Conductores O El Personal Solicite Al Pasajero Que Abandone El Bus Y/O Buseta, Habrá Lugar Al Reembolso Del Valor Pagado Por El Servicio De Transporte.

CAPÍTULO 6

SERVICIOS ADICIONALES WIFI Y TOMACORRIENTES

6.1. Naturaleza De Los Servicios Adicionales: En La Prestación Del Servicio De Transporte, *FLOTA CHÍA LTDA.*, Esta Considerada Como Una De Las Mejores, Es De Alta Calidad Y Con Los Mejores Estándares, Sus Servicios Adicionales, Tales Como El Aire Acondicionado, La Tecnología A Bordo, Conexión Directa Al Wifi, Entre Otros, Son Suministrados Por Proveedores Externos. El Pasajero Podrá Hacer Uso Del Servicio De Wifi En Los Vehículos Que Cuentan Con Este



Nit. 860.017.942-8

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 Los Datos No Dependen De La Empresa De Transporte, Quién Ofrece Este Servicio Como Un Valor Agregado Y Gratuito Que No Causa Ningún 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.

6.2. Variaciones En La Política De Servicios Adicionales: FLOTA CHÍA LTDA. Se Reserva El Derecho De Modificar Sus Políticas De Servicios Adicionales.

CAPÍTULO 7 TIQUETES

7.1. (A) **FLOTA CHÍA LTDA.** No Expende Tiquete Alguno A Los Pasajeros Y/O Usuarios Para La Prestación Del Servicio De Transporte, El Servicio De Transporte Prestado Será Cancelado Directamente Y En Efectivo Al Conductor Del Bus Y/O Busetas, Esto Generara Automáticamente El Contrato De Transporte Entre El **PASAJERO Y FLOTA CHÍA LTDA.** (B) El Valor Cancelado Al Conductor Es Válido Única Y Exclusivamente Para Viajar En La Ruta Y Hora Programada De Despacho Del Bus Y/O Busetas.

CAPÍTULO 8 EQUIPAJE

8.1. **Bodega De Equipaje:** Los Buses Y/O Busetas De **FLOTA CHÍA LTDA.** No Cuentan Con Bodega De Equipaje, Por Ende, Este Servicio No Será Prestado A Ningún Pasajero Y/O Usuario, Salvo El Equipaje De Mano Que Este Lleva Consigo.



Nit. 860.017.942-8

8.2. Equipaje De Mano: Se Entiende Como Equipaje De Mano, Aquellos Elementos Requeridos Por El Pasajero Que No Sean Prohibidos O Peligrosos Y Cuyo Peso Y Volumen Permita Su Transporte En Los Portaequipajes Ubicados Arriba De Los Asientos O Debajo De Estos. **FLOTA CHÍA LTDA.** Autoriza Que El Pasajero Lleve A Bordo Del Bus Y/O Buseta Y Bajo Su Custodia (1) Una Pieza De Mano Con El Peso Y Las Dimensiones Permitidas. **FLOTA CHÍA LTDA.** Podrá, A Su Discreción Para El Viaje, Reconsiderar Y Hacer Excepciones A Su Política De Equipaje De Mano Permitido.

8.3. Artículos Adicionales Autorizados: Cada Pasajero Puede Llevar Consigo A Bordo Del Bus Y/O Buseta, Bajo Su Custodia Y Sin Cargo Adicional, Algunos De Los Sigüientes Artículos: (I) Morral Que No Sobrepase Los Cincuenta (50) Centímetros De Longitud Y Los Veinte (20) Kilogramos De Peso. (II) Cartera De Mujer. (III) Portafolio O Maletín. (IV) Elementos Para Bebés, De Consumo Durante El Trayecto. (V) Cámara Fotográfica O Binóculos. (VI) Equipo Fotográfico, De Video Y Computadores Portátiles, Así Como Dispositivos Electrónicos Semejantes. (VII) Coche De Bebé Plegable En Uso. (VIII) Concentradores De Oxígeno Portátiles Y Sus Baterías Correctamente Embaladas Para Su Uso. (IX) Medicinas, Líquidos (Incluidos Jugos) O Geles Para Diabéticos U Otras Necesidades Médicas. Al Llevar Consigo Cualquiera De Estos Artículos, El Pasajero Garantiza Que Prestará Su Colaboración Al Conductor Y/O Al Personal De **FLOTA CHÍA LTDA.** Para No Causar Perturbación Al Orden Y Disciplina Durante El Abordaje Y El Viaje O A La Comodidad Y Bienestar De Los Demás Pasajeros. El Pasajero Responderá Por Cualquier Daño Que Cause Con Estos Artículos A Los Demás Pasajeros, Sus Equipajes O Al Bus Y/O Buseta.

8.4. Ubicación Del Equipaje De Mano Y De Los Artículos Autorizados: Todo Equipaje De Mano Debe Caber En El Compartimento Superior De Equipajes O Bajo El Asiento Del Pasajero. Los Artículos Autorizados Pueden Ser Llevados Por El Pasajero De Tal Forma Que No Causen Molestia A Los Demás Pasajeros Y Que No Obstruyan El Tránsito Durante Una Eventual Evacuación De Emergencia. El Equipaje De Mano O Los Artículos Autorizados Que Sean Muy Grandes O Cuya Forma No Les Permita Caber En Los Compartimentos Superiores De Equipaje O Bajo El Asiento Del Pasajero, No Serán Aceptados.



Nit. 860.017.942-8

Dependiendo De La Capacidad De Los Compartimentos Superiores Del Bus Y/O Buseta Respectiva, Podrá Haber Restricciones Adicionales Frente Al Equipaje De Mano Y Los Artículos Autorizados.

8.5. Elementos No Autorizados En El Equipaje De Mano: El Pasajero No Podrá Llevar Como Equipaje De Mano: Armas Blancas Ni Objetos Corto Punzantes Tales Como Hachas, Bastones Con Punta Metálica, Tijeras, Arpones, Armas Deportivas O Herramientas Que Puedan Ser Utilizadas Como Armas Corto Punzantes O Contundentes. Tampoco Podrá Llevar Consigo Objetos Potencialmente Peligrosos Tales Como Arco, Flecha, Bate, Bolillo, Cachiporra, Caja Con Punta O Lados Cortantes, Cápsula Explosiva, Punzón Para Ganado, Gases Lacrimógenos O De Cualquier Tipo, O Equipo Que Potencialmente Pueda Ser Utilizado Como Arma, O Cualquier Otro Que *FLOTA CHÍA LTDA.* A La Vista Considere No Apto Para Ser Transportado En El Bus Y/O Buseta.

8.6. Instrumentos Musicales: El Pasajero Podrá Llevar Como Equipaje De Mano, Bajo Su Propio Riesgo Y Custodia, Instrumentos Musicales Tales Como Guitarras, Violines, Tambores, Trompetas, Etc., Para Lo Cual Deberán Estar Contenidos En Estuches De Cara Dura Diseñados Para Este Propósito.

8.7. Responsabilidad Respecto Del Equipaje De Mano Y De Los Artículos Autorizados: *FLOTA CHÍA LTDA.* No Responderá Por La Destrucción O Pérdida Del Equipaje De Mano Y De Los Artículos Autorizados, En Tanto Se Encuentran Bajo La Custodia, Cuidado, Control Y Responsabilidad Del Pasajero.

8.8. Causales De Exoneración De La Responsabilidad: *FLOTA CHÍA LTDA.* No Será Responsable De La Destrucción, Daño, Avería, Trocamiento O Pérdida Del Equipaje En Los Siguietes Casos: (I) Cuando Se Presente Un Evento De Fuerza Mayor O Caso Fortuito. (ii) Cuando El Equipaje Haya Sido Incautado O Decomisado Por Las Autoridades Competentes. (iii) Cuando La Pérdida, Tocamiento, Saqueo O Avería Sea Causado Por Un Tercero. (iv) Cuando La Causa De La Reclamación Sea Una Acción De Rebelión, Asonada, Atraco, Sedición O Terrorismo.



Nit. 860.017.942-8

CAPÍTULO 9 TARIFAS Y OTROS CARGOS

9.1. Tarifas: Las Tarifas Son Las Vigentes En La Fecha De Prestación Del Servicio De Transporte. Las Tarifas Varían De Acuerdo Con Lo Que Determine *FLOTA CHÍA LTDA.* Los Impuestos Y Tasas Son Cargos Adicionales A La Tarifa Aplicable Y *FLOTA CHÍA LTDA.* Los Recauda A Favor De Las Autoridades Gubernamentales Y Nacionales. Tales Cargos No Hacen Parte De La Tarifa. Los Impuestos Pueden Ser Un Valor Fijo O Un Porcentaje De La Tarifa. Los Impuestos, Tasas Y Otros Cargos Similares Serán Sufragados Por El Pasajero En Adición A La Tarifa. Los Menores De Brazos No Pagan Tarifa. Los Demás Pasajeros Pagan La Tarifa Completa, Sin Excepciones.

CAPÍTULO 10 SERVICIOS ESPECIALES

10.1. Transporte De Animales Domésticos: El Transporte De Cualquier Tipo De Animal Vivo Es Un Servicio Que Se Presta Según Las Características Del Bus Y/O Buseta, Y En Algunas Rutas.

10.2 Animales Que Se Admiten: Al Pasajero Le Queda Prohibido Transportar Fauna Silvestre, Exótica, Cualquier Animal En Vía De Extinción Y Demás Que Se Encuentren Señalados En La Ley 611 De 2000, Sin Los Debidos Permisos Dados Por Las Autoridades Competentes. La Violación A Lo Anterior Hará Responsable Al Pasajero De Todos Los Perjuicios Que Sobrevengan A La Empresa, Al Propietario Del Vehículo, Al Conductor O A Los Demás Pasajeros Por Este Hecho.

10.3. Reglas Generales Para El Transporte De Animales: (I) Al Momento De Utilizar Nuestro Servicio De Transporte, El Pasajero Debe Informar Al Conductor O Al Personal De *FLOTA CHÍA LTDA.* Que Viajará Con Un Animal Doméstico. En Caso Contrario, Se Denegará El Servicio. (II) Solo Se Admite Un (1) Animal Por Pasajero. No Se Transportará Un Animal Sin Pasajero Responsable Del Mismo. (III) Solo Se Aceptará Máximo Un (1) Animal Por Jaula, Guacal O Contenedor Si Se Pudiese Prestar Ese Servicio En Nuestros Vehículos. (IV) *FLOTA CHÍA LTDA.* Solo Transportará Los Animales Domésticos Que No Representen



Nit. 860.017.942-8

Peligro Para La Seguridad Del Viaje Y Para La Comodidad Y Bienestar De Los Demás Pasajeros. (V) Por Salud De Los Animales, Estos No Pueden Ir Sedados, De Lo Contrario, El Pasajero Asumirá La Responsabilidad Por Esta Omisión Si Se Presentare Algún Tipo De Inconveniente Por Esta Razón (VI) **FLOTA CHÍA LTDA.** Se Reserva El Derecho De Transporte Del Animal Doméstico, Si A Su Criterio Considera Que No Reúne Las Condiciones Regulatorias Y De Seguridad Aptas Para El Viaje Y Según La Disponibilidad De Espacio En El Bus Y/O Busetas. (VII) Los Animales Domésticos Que Se Muestren Nerviosos O Agresivos Y Los Que Por Su Apariencia, Olor O Enfermedades Generen Molestias A Los Demás Pasajeros, No Podrán Viajar En Nuestros Vehículos.

10.4. Requerimientos Respecto Del Transporte De Razas Agresivas Y Razas Braquiocefálicas: (I) Bajo Ninguna Circunstancia Podrán Viajar En Los Vehículos De **FLOTA CHÍA LTDA.** Razas Agresivas Debido Al Riesgo Que Representan Para La Seguridad De Los Pasajeros Y Del Conductor. Estas Razas Incluyen El American Staffordshire, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, Rottweiler Y Tosa Japonés. (II) Por Su Protección, **FLOTA CHÍA LTDA.** No Transportará Las Razas De Perros Y Gatos Que Tienen Síndrome Respiratorio Braquiocefálico, El Cual Consiste En Particularidades Anatómicas Que Dificultan Una Respiración Correcta. Estos Animales Se Caracterizan Por Tener Nariz Chata Y Suelen Presentar Problemas Respiratorios, Haciéndolos Susceptibles De Sufrir Golpes De Calor Y Trastornos Cuando Están Expuestos A Cambios De Temperatura O Situaciones De Tensión. Estas Razas Incluyen: En GATOS: Burmese, Exotic Shor Hair, Persa E Himalaya; En PERROS: Bulldog Inglés, Bulldog Francés, Boston Bull Terrier, Dogo De Burdeos, Mastín Napolitano, Pequinés, Pug, Bóxer, Lhasa Apso, Shih Tzu, Carlino, Shar Pei Chinos, Spaniel Tibetano, Spaniel Japonés, Cavalier King Charles Spaniel, Belga, Grifón De Bruselas.

10.5. Reglas Para El Transporte De Animales De Asistencia Y Soporte Emocional: Algunas Personas, En Especial Quienes Se Encuentran En Situación De Discapacidad, Se Sirven De Animales Que Los Ayudan En Su Vida Diaria. El Pasajero Que Se Encuentre En Situación De Discapacidad Y Que Se Sirva De Un Animal Que Lo Ayude En Su Vida Diaria, Previa Evidencia Y Demostración De Mascota De Asistencia



Nit. 860.017.942-8

Mediante Etiqueta O chaleco De Identificación, Con La Presencia De Un Arnés, Tarjeta O Carné De Identificación Y Con La Afirmación Verbal De Que La Persona En Situación De Discapacidad Se Sirve Del Perro Como Animal De Asistencia Y Se Evidencie Su Comportamiento Como Tal, *FLOTA CHÍA LTDA.*, Aceptará Su Ingreso Y Transporte De La Mascota En La Cabina De Pasajeros, Sin Que Ocasione Costo Adicional Alguno, Debiendo Permanecer Durante Todo El Trayecto Al Pie Del Pasajero Y Con Bozal. **(A) Perros De Asistencia (Lazarillos):** Son Aquellos Adiestrados Para Realizar Funciones Específicas, En Apoyo De Una Persona En Situación De Discapacidad. *FLOTA CHÍA LTDA.* Aceptará Su Ingreso Y Transporte En La Cabina De Pasajeros, Debiendo Permanecer Durante El Trayecto Al Pie Del Pasajero Y Con Bozal, Siempre Que Se Presente Evidencia Suficiente De Su Condición De Perro De Asistencia, Así: **(I)** Mediante Etiquetas O chaleco De Identificación. **(II)** Con La Presencia De Un Arnés. **(III)** Tarjeta O Carné De Identificación. **(IV)** Con La Afirmación Verbal De Que La Persona En Situación De Discapacidad Se Sirve Del Perro Como Animal De Asistencia Y Se Evidencie Su Comportamiento Como Tal. **(B)** Cuando Se Trate De Perros De Soporte Emocional, Entendiéndose Como Aquellos Que Son Utilizados Por Personas Que Necesitan Soporte Emocional O Mental Y Los Cuales Pueden Ser O No Entrenados Para Desempeñar Funciones Visibles, Aunque Si Deben Estar Entrenados Para Comportarse Apropriadamente En Público, Podrán Viajar En El Interior Del Vehículo. *FLOTA CHÍA LTDA.*, Podrá Exigir El Uso De Guacal Para Que Sea Ubicado En La Silla Contigua, Caso En El Cual Se Cobrará El Valor Por El Puesto Ocupado. **(C) Ubicación De Los Perros De Asistencia Y Soporte Emocional Durante El Trayecto:** Los Animales De Soporte Emocional Podrán Viajar En El Interior Del Vehículo A Los Pies De Su Dueño Sin Ningún Tipo De Cargo O Costo, Siempre Y Cuando El Tamaño Del Animal Lo Permita Y No Se Obstruya El Tránsito Dentro Del Vehículo O Pueda Verse Afectada La Seguridad Y Comodidad De Los Demás Pasajeros. La Mascota Deberá Portar Bozal, Correa Y chaleco De Identificación En Todo Momento, En Caso De Que El Tamaño Del Animal No Permita Su Transporte *FLOTA CHÍA LTDA.* Se Abstendrá De Prestar El Servicio. **(D) Responsabilidad:** En Todo Caso, El Pasajero Es Responsable Del Correcto Comportamiento Del Perro Y De Su Bienestar, Así Como De Los Eventuales Daños Que Pueda Ocasionar A Terceros Y Al Vehículo. Especialmente, Responderá En Caso De Que El Perro No Cuento Con Los Requisitos Sanitarios, No Esté Vacunado



Nit. 860.017.942-8

Contra La Rabia O Padezca Cualquier Enfermedad Transmisible Al Hombre.

10.6. Transporte De Menores: (A) Compañía Del Adulto Responsable: Los Menores De Cinco (5) Años No Podrán Viajar Sin La Compañía De Un Adulto Responsable. **(B) Ubicación En El Bus Y/O Busetas: (I)** El Menor De Brazos Viaja Sin Ocupar Asiento, En El Regazo Del Adulto Responsable. Si El Adulto Responsable Desea Que El Menor De Brazos Ocupe Un Asiento, Deberá Pagar El Costo Y Llevar Una Silla De Infante, La Cual Se Usará En Asientos Desocupados Del Bus Y/O Busetas, Diferentes A Los Ubicados Cerca De La Ventana De Emergencia Y A Aquellos Donde Se Obstruya La Salida De Los Demás Pasajeros. La Silla De Infante Debe Permanecer Debidamente Asegurada Al Asiento Durante Todo El Tiempo Que Dure El Trayecto. Un Adulto Responsable Podrá Llevar A Su Cargo Máximo Dos (2) Menores De Brazos, En Cuyo Caso Uno De Ellos Deberá Viajar En Una Silla De Infante, Pagando La Tarifa. **(II)** El Niño Viaja Ocupando Un Asiento Y Paga La Tarifa Correspondiente. Según Las Circunstancias, También Podrá Hacer Uso De Silla De Infante, Con Los Lineamientos Ya Anotados. Además, Tiene Derecho A Transportar Equipaje Como Un Adulto, Según Las Políticas Definidas Por **FLOTA CHÍA LTDA.**

10.7. Transporte De Pasajeros Enfermos: Dado Que El Viaje En Bus Y/O Busetas Puede Tener Consecuencias En La Salud De Los Pasajeros, Es Recomendable Que Quienes Padezcan Enfermedades Cardiovasculares, Respiratorias, Neurológicas O Psiquiátricas, O Quienes Se Hayan Sometido Recientemente A Una Cirugía, Viajen Con El Visto Bueno Del Médico Tratante, Mediante Certificado Que Garantice Que La Ruta Y Características Del Viaje No Afectarán Su Salud. **FLOTA CHÍA LTDA.** Podrá Exigir A Los Pasajeros Enfermos Que Viajen Con Un Acompañante Como Condición Para La Prestación Del Servicio, Cuando Se Considere Esencial Para Su Salud. En Caso De Existir Una Discrepancia Entre El Criterio De **FLOTA CHÍA LTDA.** Y El Criterio Del Pasajero, Respecto De Su Capacidad Para Realizar El Viaje, **FLOTA CHÍA LTDA.** Podrá Denegar El Servicio Por Seguridad Mismo Del Pasajero. Por Protección De Los Demás Pasajeros Y Del Conductor, Tampoco Se Prestará El Servicio A Quienes Presenten Enfermedades Altamente Contagiosas, Como La Difteria, La Hepatitis, La Meningitis, El Sarampión, La Tuberculosis, El Coronavirus Y La Viruela. **FLOTA**



Nit. 860.017.942-8

CHÍA LTDA. No Asume Responsabilidad Por El Estado Físico O De Salud Del Pasajero, Ni Por El Trastorno O Accidente Que Pudiera Sobrevenir Como Consecuencia Del Mismo Y Que No Haya Sido Informado Al Momento De Utilizar Nuestro Servicio De Transporte

10.8. Personas En Situación De Discapacidad: La Prestación Del Servicio A Personas En Situación De Discapacidad Estará Sujeto A La Disponibilidad De Buses Y/O Busetas Adaptadas Para Que Su Transporte Se Dé En Condiciones De Dignidad Y Comodidad. **FLOTA CHÍA LTDA.** Podrá Exigir A Los Pasajeros Con Ciertas Discapacidades Que Viajen Con Un Acompañante Como Condición Para La Prestación Del Servicio, Cuando Se Considere Esencial Para Su Salud Y Seguridad. En Todo Caso, **FLOTA CHÍA LTDA.** Se Reserva El Derecho De Denegar La Prestación Del Servicio A Las Personas En Situación De Discapacidad, Cuando Dadas Las Circunstancias Y Para Preservar La Seguridad Del Pasajero, No Sea Posible Su Transporte, En Especial, **FLOTA CHÍA LTDA.** No Prestará El Servicio (I) Cuando Debido A Una Discapacidad Mental El Pasajero Sea Incapaz De Comprender Y Responder Instrucciones De Seguridad, (II) Cuando El Pasajero No Pueda Establecer Comunicación Suficiente Con El Personal Para Efectos De Recibir Las Instrucciones De Seguridad, (III) Cuando El Pasajero No Pueda Asistirse En Su Propia Evacuación.

CAPÍTULO 11 CONDUCTA A BORDO

11.1. Obligación General: Es Obligación Del Pasajero Seguir Las Instrucciones Que Imparta **FLOTA CHÍA LTDA.** Y Su Personal En Cualquier Momento Y Durante El Viaje.

11.2. Acciones Prohibidas Para El Pasajero: Entre Otras Acciones, Los Pasajeros Deberán Abstenerse De: (A) Sustraer Artículos O Bienes De Propiedad De **FLOTA CHÍA LTDA.** O De Otros Pasajeros. (B) Fumar En Cualquier Parte Del Bus Y/O Busetas Cigarrillo, Cigarrillo Electrónico O Tabaco. (C) Faltar Al Respeto, Insultar O Agredir Física O Verbalmente A Cualquiera De Los Pasajeros O Al Conductor Del Bus Y/O Busetas O Cualquier Personal De **FLOTA CHÍA LTDA.** (D) Asumir Conductas O Ejecutar Actos Obscenos O Que Generen Pánico En Los Demás. (E)



Nit. 860.017.942-8

Llevar Consigo A Bordo Del Bus Y/O Buseta O En Los Portales O Terminal De Chía, Armas Y Otros Artículos U Objetos Peligrosos, Mercancías Peligrosas Y/O Prohibidas, Estupefacientes Y Sustancias Psicotrópicas. **(F)** Consumir Alimentos O Bebidas Durante El Viaje. **(G)** Asumir Conductas Que Causen Desaseo O Daños Al Bus Y/O Buseta. **(H)** Ingresar Al Bus Y/O Buseta O Permanecer En Él En Estado De Intoxicación Alcohólica O Bajo El Efecto De Estupefacientes O Sustancias Psicotrópicas. **(I)** Cualquier Otro Acto O Hecho Que Se Estime Indebido Por *FLOTA CHÍA LTDA.*, Las Autoridades Y Las Normas Y Buenas Costumbres. El Conductor Y El Personal De *FLOTA CHÍA LTDA.* Se Encuentran Facultados Para Tomar Las Acciones Que Consideren Necesarias A Fin De Prevenir Y Controlar Estas Acciones Prohibidas.

CAPÍTULO 12 PARADAS

12.1. Paradas En Los Portales De La Calle 80, Portal Del Norte Y Dentro Del Recorrido: Durante El Transcurso Del Viaje, En Cumplimiento De La Ley, Las Reglamentaciones O Por Razones De Seguridad Y Obedecimiento A Las Órdenes De Las Autoridades De Tránsito Y Transporte, El Bus Y/O Buseta Podrá Ingresar A Los Portales De La Calle 80 Y De La Autopista Norte Como A La Terminal De Chía. Como Quiera Que *FLOTA CHÍA LTDA.* Presta Un Servicio Básico O Corriente Se Ejecutarán Paradas Dentro Del Recorrido Dependiendo La Necesidad Del Pasajero. Las Paradas Anteriormente Mencionadas Tienen Por Propósito El Cumplimiento De Obligaciones Legales O Reglamentarias A Cargo De *FLOTA CHÍA LTDA.*, Como El Pago De Las Tasas De Uso A Que Haya Lugar O La Práctica De Las Pruebas De Alcoholemia A Los Conductores, Entre Otras. El Tiempo De Duración De Estas Paradas Dependerá De La Diligencia Con La Cual Proceda El Pasajero Al Ingresar O Salir Del Bus Y/O Buseta. *FLOTA CHÍA LTDA.* No Será Responsable Por La Mayor Duración Del Trayecto Con Ocasión De Las Paradas Antes Mencionadas.

12.2. Paradas Para Recoger Y Dejar Pasajeros: Las Líneas De Servicio De *FLOTA CHÍA LTDA.* Podrán Detenerse Para Recoger O Dejar Pasajeros Durante El Trayecto, Sin Restricción Alguna.



Nit. 860.017.942-8

12.3. Paradas En Tránsito: Durante El Transcurso Del Viaje, Es Posible Que Se Presenten Eventos En Los Cuales El Conductor Deberá Detener La Marcha, Por Razones De Seguridad, Protección, Salud Y Bienestar De Los Pasajeros. El Pasajero Acepta Que Se Realicen Estas Paradas. Entre Las Circunstancias Que Motivan Una Parada En Tránsito Se Encuentran Las Siguietes, Sin Limitarse A Ellas: **(A)** Por Seguridad, A Verificar Cualquier Situación Que Pueda Comprometer Las Condiciones Técnico-mecánicas Del Bus Y/O Buseta. **(B)** Por Solicitud De Un Pasajero Enfermo, En Situación De Discapacidad O De La Tercera Edad, En Caso De Que acredite O Sea Evidente Que Necesita Descender Del Bus Y/O Buseta Para El Desarrollo De Una Actividad Relacionada Con Su Condición. **(C)** Por Orden De Las Autoridades De Tránsito Y Transporte.

CAPÍTULO 13

VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS

13.1. Políticas: *FLOTA CHÍA LTDA.* Realizará Los Esfuerzos Razonables Para Transportar Al Pasajero De Acuerdo Con Los Horarios Publicados. *FLOTA CHÍA LTDA.* Podrá Sustituir El Bus Y/O Buseta, Retrasar O Cancelar Viajes; Los Horarios, Los Trayectos Y Los Puntos De Destino Estarán Sujetos A Modificación, Todo A Raíz De Circunstancias Imprevistas, Cambios Operacionales O Por Órdenes De Autoridades Competentes Que Lo Justifiquen. En El Evento En Que Se Presenten Cambios Operacionales O Circunstancias Imprevistas Que Afecten El Viaje, La Hora Programada De Despacho Del Bus Y/O Buseta, El Cambio De Bus Y/O Buseta O En General Cualquier Aspecto Que Afecte La Operación, *FLOTA CHÍA LTDA.* Lo Informará Directamente Al Pasajero Lo Antes Posible.

13.2. Efectos: *FLOTA CHÍA LTDA.* No Tendrá Ninguna Responsabilidad Si La Cancelación Del Viaje, La Modificación O El Retraso, O Las Modificaciones Que Se Presenten Durante El Trayecto O Respecto De Los Puntos De Destino, Se Deben A Circunstancias Imprevistas, Cambios Operacionales U Órdenes De Autoridades Competentes.



Nit. 860.017.942-8

CAPÍTULO 14 **DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL**

15.1. Normativa: La Responsabilidad De *FLOTA CHÍA LTDA.* En El Transporte De Los Pasajeros Y/O Usuarios Comprende Además De Los Daños Que Se Les Ocasionen A Estos, Los Daños Causados Por El Vehículo, Los Que Sucedan En El Ingreso O Salida Del Pasajero Que No Sean Culpa De Un Tercero, Estacionamiento O En Cualquiera De Las Instalaciones De Que Haga Uso *FLOTA CHÍA LTDA.* Para El Cumplimiento Del Presente Contrato. De Todas Formas, La Responsabilidad De *FLOTA CHÍA LTDA.* Se Encuentra Sujeta A Las Leyes Y La Reglamentación Aplicables.

Por Lo General La Responsabilidad De *FLOTA CHÍA LTDA.* Cesa Cuando El Viaje Haya Terminado, Según Lo Contemplado En El Inciso Segundo Del Artículo 1003 Del Código De Comercio.

15.2. Duración: La Responsabilidad De *FLOTA CHÍA LTDA.* Comienza Desde Que El Pasajero Utiliza Nuestro Servicio De Transporte (Origen) Y Cesa Una Vez El Pasajero Llega A Su Lugar De Destino.

15.3. Causales De Exoneración De La Responsabilidad: *FLOTA CHÍA LTDA.* No Responderá Por Los Daños, Lesiones O Muerte De Pasajeros Cuando Estos Ocurran: (A) Por Obra Exclusiva De Terceras Personas. (B) Por Fuerza Mayor O Caso Fortuito. (C) Por Causa Extraña. (D) Por Culpa Exclusiva Del Pasajero. (E) Por Enfermedad Anterior Del Pasajero. (F) *FLOTA CHÍA LTDA.* No Responderá Por Los Daños Que Se Ocasionen Por Los Fenómenos De La Naturaleza De Carácter Catastrófico Tales Como Inundaciones, Terremoto, Granizo, Vientos Fuertes, Erupciones Volcánicas, Tempestades Ciclónicas, Caídas De Cuerpos Siderales Y Aerolito. (G) *FLOTA CHÍA LTDA.* No Responderá Por Los Daños Que Tuviesen Origen O Fueran Una Consecuencia Directa O Indirecta De Guerra, Guerra Civil, Conflictos Armados, Sublevación, Rebelión, Sedición, Actos Mal Intencionados De Terceros, Motín, Huelga, Desorden Popular, Terrorismo Y Otros Hechos Que Alteren La Seguridad Interior Del Estado O El Orden Público.



Nit. 860.017.942-8

CAPÍTULO 16 **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

16.1. FLOTA CHÍA LTDA. No Hará Tratamiento De Datos Personales De Los Pasajeros Y/O Usuarios Por Cuanto Por La Modalidad Del Servicio Prestado, Nunca Le Serán Requeridos.

16.2. Derechos Que Asisten Al Titular De Los Datos Personales: El Pasajero Puede Ejercitar Los Derechos De Acceso, Actualización, Corrección, Supresión, Revocación O Reclamo Por Infracción Sobre Sus Datos, En Los Términos De La Ley 1581 De 2012 Y Demás Normas Concordantes, A Través De Los Procedimientos Dispuestos Por **FLOTA CHÍA LTDA.** Para La Recepción Y Trámite De PQRSF.

16.3. Política De Privacidad: **FLOTA CHÍA LTDA.** Garantiza La Seguridad Y Confidencialidad De Los Datos Suministrados Por El Pasajero, Especialmente De Los Datos Sensibles, Conforme A Su Política De Privacidad.

CAPÍTULO 17 **VARIOS**

17.1 Modificación Contractual: La Empresa De Transporte **FLOTA CHÍA LTDA.** No Autoriza La Modificación De Los Términos Y Condiciones Del Presente Contrato De Transporte, Por Lo Tanto, Ninguno De Sus Funcionarios Está Autorizado Para Realizar Alguna Modificación En Sus Condiciones.



Nit. 860.017.942-8

17.2 Denuncia Exceso De Velocidad: Denuncie Ante *FLOTA CHÍA LTDA.* El Exceso De Velocidad, La Conducción Peligrosa, O Toda Irregularidad Que Observe Durante El Viaje A Nuestro Correo Electrónico Gerencia@Flotachía.Com.

17.3 Canales De Comunicación: *FLOTA CHÍA LTDA.* Tiene A Disposición Del Pasajero Y/O Usuario Los Sigüientes Canales De Comunicación:

Página Web www.Flotachía.Com

Correo Electrónico: Flotachía@Flotachía.Com
Servicioalcliente@Flotachía.Com

Teléfono 601 8851729

Horario De Atención: De Lunes A Viernes De 8:00 AM A 5:00 PM.

17.3 Legalidad Contractual: El Presente Contrato Es Ley Entre Las Partes, Pero En Las Materias Y Asuntos No Previstos Y Resueltos En El Mismo, Tendrán Aplicación Las Disposiciones Contenidas En Las Leyes De La República De Colombia.

Flota Chía