



POLITICA TRANSPORTE DE MALETAS

Fecha: 10/01/2025

Versión 1

TRANSPORTE DE EQUIAJE EN VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

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

1. EQUIAJE PERMITIDO.

1.1 Equipaje de mano. Se entiende como equipaje de mano, los elementos que el pasajero conserva consigo en cabina, bajo su absoluta custodia, cuidado y responsabilidad. Solo se permitirá una (1) pieza de equipaje de mano por pasajero, con un peso máximo de 10 Kilogramos y con dimensiones que no superen los 40x35x25 centímetros (alto + largo + ancho), incluyendo ruedas y manijas. Este deberá ser transportado en los compartimentos ubicados en la parte superior o inferior de los asientos. Cuando el equipaje de mano no cumpla con las dimensiones, el peso o la cantidad de piezas permitidas para ir en la cabina, deberá ser remesado y sujetarse a las condiciones y tarifas establecidas para su transporte.

1.2 Equipaje de bodega. Se entiende como equipaje de bodega, aquel que se transporta en el compartimento del vehículo y es entregado a la persona que la atiende (conductor o ayudante) que pertenezca a la empresa que le va a prestar el servicio, para su custodia y transporte. En las categorías de servicio denominadas Microbús, Camionetas se permite transportar solo una (1) pieza de equipaje en bodega por pasajero, cuyo peso no excede 25 kilogramos por pieza y cada una con dimensiones de 90x50x80 centímetros o que la suma de sus lados (alta - largo + ancho) no supere los 160 centímetros en total, incluyendo llantas y manijas. El transporte de equipaje de bodega con sobrepeso, sobredimensión y/o piezas adicionales, está sujeto al espacio disponible en la bodega del vehículo.

2 REQUISITOS Y CONDICIONES DE ACEPTACIÓN DEL EQUIAJE.

Declaración del valor. Declarar en la taquilla el valor del equipaje en bodega cuando considere que excede el límite indemnizable establecido por la empresa, para cuyo caso, dicho equipaje deberá ser remesado sujeto a las condiciones y tarifas estipuladas. Ante la declaración del valor de los objetos que constituyen su equipaje de bodega, la empresa de transporte se reserva el derecho de acceder a transportarlo. Procedimiento de Recibo de Equipaje. El pasajero debe presentar la totalidad de su equipaje en la taquilla de venta, a fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente contrato.

Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes.

Es responsabilidad del pasajero verificar el estado de su equipaje al iniciar y finalizar el viaje como cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación del equipaje. Los daños ocasionados por el normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abolladuras, marcas entre otros, estarán exentos de reclamación.

En el despacho del viaje. LA EMPRESA TRANSPORTADORA actuando como el operador del vehículo entregará al pasajero una ficha de equipaje numerada para identificación del equipaje; esta ficha deberá ser entregada por el pasajero para reclamar el equipaje en el lugar de destino, siendo este el único soporte válido para que se le entregue el equipaje.

Entrega del Equipaje. El Equipaje de bodega será transportado de conformidad con los términos y condiciones del presente contrato, se entregará en el lugar de destino con la presentación y entrega de la ficha de equipaje, el cual hace parte del contrato de transporte y es el único soporte que lo acredita como dueño del equipaje. En caso de pérdida de la ficha de equipaje, el operador del vehículo o cualquier funcionario de LA EMPRESA TRANSPORTADORA, en el sitio de destino, podrá solicitar al pasajero su tiquete, documento de identificación y una descripción detallada del contenido del equipaje con el fin realizar una verificación visual para la entrega del mismo.

Será responsabilidad del Pasajero recoger su equipaje en los sitios dispuestos para ello y verificar que el equipaje entregado sea de su pertenencia. LA EMPRESA TRANSPORTADORA o las autoridades podrán verificar y exigirle al pasajero que demuestre que dicho equipaje es de su pertenencia.

3 ELEMENTOS NO AUTORIZADOS COMO EQUIAJE DE BODEGA.

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

4 OBJETOS NO PERMITIDOS COMO EQUIAJE, NI DE MANO NI DE BODEGA.

El pasajero no podrá llevar consigo o como equipaje; Armas, Municiones, Mercancías o sustancias peligrosas y prohibidas, como gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes. Venenos, sustancias infecciosas. Restos óseos, cadáveres humanos o de animales.

Equipaje embalado incorrectamente.

Equipajes que representen un riesgo para otros equipajes de bodega, como líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la cubierta adecuada, entre otros.

Material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986. Artículos perecederos.

Es responsabilidad del pasajero informarse y dar cumplimiento a los requisitos exigidos por ley para el transporte de su equipaje acatando las disposiciones de las autoridades competentes. En virtud de lo anterior, el transporte de cualquier elemento prohibido contemplado por ley y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito por parte del pasajero, será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales o en su contra a las que haya lugar.

LA EMPRESA TRANSPORTADORA; se reserva el derecho a indagar al pasajero acerca del contenido de su equipaje para la verificación de elementos prohibidos. En caso de hallarse alguna inconsistencia, irregularidad o violación a la norma de transporte de equipaje, LA EMPRESA TRANSPORTADORA podrá solicitar la apertura de dicho equipaje y solicitar el retiro de los elementos no permitidos. Si el pasajero se niega a este procedimiento, la empresa podrá denegar la prestación del servicio a fin de salvaguardar la integridad de los demás pasajeros y acatar la normatividad legal vigente.

5 EXCESO DE EQUIAJE Cualquier pieza de equipaje adicional al permitido en virtud del tiquete, se considera **como exceso de equipaje** y solo podrá ser transportado si existe disponibilidad de espacio en la bodega del vehículo o en su defecto deberá ser remesado conforme los términos, condiciones y tarifas estipuladas por la empresa. Al momento de remesar, con la aceptación de la prestación del servicio y la expedición de la remesa de transporte, se entiende que el pasajero se ajusta a las condiciones y tiempos de entrega que le sean informados en los puntos de atención de LA EMPRESA TRANSPORTADORA.

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

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

7 RESPONSABILIDAD RESPECTO DEL EQUIAJE CUSTODIADO POR LA EMPRESA TRANSPORTADORA. La responsabilidad del equipaje de bodega, que es transportado de conformidad con el presente contrato, se determinará conforme a lo dispuesto en el Código de Comercio, en las prescritos de los articulados 1013 y siguientes.

8 DE LA PÉRDIDA O AVERÍA DEL EQUIAJE.

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

- a. Si el equipaje de bodega no fue declarado a la empresa, esta responderá de acuerdo a lo establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio.
- b. Recibir la suma de CINCUENTA MIL PESOS (\$50.000) M/cte, a título de indemnización si estima que es suficiente respecto al valor de su equipaje no declarado. Nota: Si el usuario y/o pasajero considera que su equipaje tiene un valor superior a \$50.000, previo al viaje, deberá ser declarado.
- c. Si el valor y el contenido del equipaje fue declarado y aceptado por la empresa, ésta responderá hasta lo consignado.

9 EFECTOS DE LA RECLAMACIÓN DEL PASAJERO.

Para presentar reclamación por pérdida o avería es necesario que el pasajero presente el ficho de equipaje, el tiquete de viaje y copia de su documento de identificación.

La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata; toda reclamación deberá estar debidamente probada y soportada. La empresa realizará las averiguaciones internas pertinentes y dará respuesta dentro del término legal estipulado para el derecho de petición.

Para la formalización del reclamo el pasajero deberá indicar: el objeto de la petición, narración de los hechos, pruebas y documentos que tenga en su poder y que permitan agilizar el trámite del reclamo, así como nombre, dirección y correo electrónico del solicitante. En caso de pérdida o extravió del equipaje de bodega el pasajero podrá elevar un reclamo, PQR, al Correo electrónico de LA EMPRESA TRANSPORTADORA o de forma escrita en las instalaciones de la empresa transportadora que presta el servicio.

10 EQUIAJE NO RECLAMADO

LA EMPRESA TRANSPORTADORA, custodiará el equipaje de bodega que no haya sido reclamado por el pasajero en el lugar de destino hasta el término de cinco (5) días siguientes al arribo del viaje, conforme a lo regulado por el artículo 1030 del Código de Comercio. En el caso de reclamaciones de equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente acreditado ante la empresa.

Esta política se adopta a partir del 10 de enero del 2025 y debe ser de estricto cumplimiento para los vehículos afiliados a AEROTAXI S.A

