



**COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE NARIÑO LTDA.**  
**Nit. 891.200.280 - 7**

**CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS**

En este contrato las expresiones: "COOTRANAR LTDA.", significan COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE NARIÑO LIMITADA, empresa de transporte terrestre constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, domiciliada en la ciudad de Pasto (Nariño); "Pasajero" indica la persona que es transportada en virtud de este contrato; "Pasaje" o tiquete es el documento emitido por o en nombre de COOTRANAR LTDA., en el que consta la identificación del pasajero, el valor cancelado, las condiciones de transporte, el lugar 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 o las agencias legalmente establecidas por COOTRANAR LTDA. PARÁGRAFO: El tiquete de viaje es personal e intransferible, es decir, no se permite ser transferido a terceros, ni compartido con personas diferentes al titular del mismo. El presente contrato se rige por la normatividad que regula la materia, señalada en el Código de Comercio (Art. 1000 – 1007) y por las cláusulas que posteriormente se mencionarán, las cuales se entienden como aceptadas por el pasajero al recibir y hacer uso del pasaje, por el simple hecho de ser transportado por COOTRANAR LTDA. se declara conforme con los términos del presente contrato. La no aplicación o invalidez de algunas de las cláusulas, no afecta la validez del resto del contrato. Cualquier indicación que aparezca en el pasaje, hecha por el pasajero o por terceros y que tienda a cambiar, modificar o suspender de algún modo las cláusulas que aquí aparecen, carecerán de validez. Aplican las normas, en los casos no previstos, de acuerdo con el Código de Comercio, relacionados con el contrato de transporte. **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO:** COOTRANAR LTDA. se compromete a transportar al pasajero y su equipaje desde un lugar de partida hasta su destino, de acuerdo a los horarios e itinerarios establecidos por la Cooperativa. **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PASAJERO:** A) Cumplir los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa. B) Presentarse en el sitio establecido para el viaje del vehículo, media hora antes de la indicada en el tiquete como "hora". C) En caso de desistir de viajar, el pasajero debe dar aviso personalmente como mínimo con tres (3) horas de anticipación a la hora programada para el viaje y tendrá derecho a la devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado, 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 tres (3) horas de anticipación y mínimo una (1) hora de anticipación a la 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 de bioseguridad, le significará una retención equivalente a un sesenta por ciento 60%, de acuerdo con lo señalado en el Art. 1002 del C.CO. PARÁGRAFO PRIMERO: Las devoluciones y/o modificaciones de tiquetes comprados a través de las plataformas digitales autorizadas por COOTRANAR LTDA., podrán ser realizadas por medio de correo electrónico, toda vez que la solicitud se efectúe desde la misma dirección de correo relacionado en la compra y se aporten los documentos requeridos del titular de la compra. PARÁGRAFO SEGUNDO: 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





**COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE NARIÑO LTDA.**  
**Nit. 891.200.280 - 7**

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 reintegrará al usuario de acuerdo a las tarifas fijadas por la empresa. PARÁGRAFO TERCERO: Cuando el pasajero adquiera su tiquete y no pueda hacer uso de él por alguna eventualidad, éste se dejará en estado abierto y deberá someterse al ajuste tarifario correspondiente al momento de realizar su viaje o cuando desee cambiar su itinerario. PARÁGRAFO CUARTO: 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. Fechas que podrán ser consultadas en nuestra página web. PARÁGRAFO QUINTO: En caso de haber transcurrido un (1) año de la expedición del pasaje o tiquete de viaje y el pasajero no haya hecho uso de este, ni haya informado su desistimiento de viajar, COOTRANAR LTDA. dará por extinguida la obligación y el pasajero perderá el 100% del valor pagado. D) No viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez, bajo influjo de sustancias estupefacientes y/o alucinógenas. E) El pasajero no podrá llevar consigo, como en sus equipajes: armas, municiones, materias explosivas, inflamables, corrosivas, drogas, psicoactivas, radioactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, mercancía de contrabando, metales preciosos, títulos valores o cualquier otro objeto de prohibido comercio o restringida circulación en el país, ni objetos cuya tenencia implique la configuración de un delito. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a COOTRANAR LTDA., al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo. F) 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 la empresa, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo. G) El pasajero no podrá fumar, ni consumir bebidas alcohólicas o alucinógenos u otros que afecten su estado físico y mental, 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 a un nuevo viaje con el mismo tiquete. H) Todo pasajero que viaje con un menor de edad (mayor de 3 años), debe adquirir un tiquete o pasaje para el menor, quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto. I) El pasajero que desee transportar una mascota (perro o gato), deberá informar al momento de comprar su tiquete, rigiéndose por las restricciones y políticas establecidas por la empresa COOTRANAR LTDA. PARÁGRAFO: La empresa no cobrará por este servicio y exigirá que se transporten en guacales o en un objeto contenedor que no afecte a los demás pasajeros o a la mascota. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE COOTRANAR LTDA.:** A) Transportar al pasajero y a su equipaje, en origen y destino, en un tiempo razonable, sin establecer un tiempo determinado, salvo restricciones consagradas en el presente contrato y las establecidas en la legislación colombiana. B) Devolver el 90% del valor pagado por el pasajero o cambiar el horario del viaje dentro de la misma modalidad, siempre y cuando el pasajero desista de viajar y haya dado aviso a la empresa con tres (3) horas de anticipación a su viaje. PARÁGRAFO: En los demás casos, será la empresa quien determine el método de devolución, de acuerdo a lo estipulado en el presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. RESPECTO DEL PASAJERO:** A) En ninguna circunstancia se pueden vender tiquetes o permitir que viajen sin acompañante los niños o adolescentes menores de 12 años. COOTRANAR LTDA. aceptará la venta de tiquetes a menores de edad que viajen sin acompañante, siempre y





**COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE NARIÑO LTDA.**  
**Nit. 891.200.280 - 7**

cuando superen los 12 años de edad, quienes deberán presentar su tarjeta de identidad y cuyos datos se registrarán en el tiquete que se expida para el viaje que éste solicite. Adolescentes mayores de 12 años pueden viajar solos, siempre y cuando sus padres dejen autorización escrita, para lo cual deben diligenciar el formato que la Empresa diseñó para este fin, anexando fotocopia de los documentos de identificación de los padres y la tarjeta de identidad o registro civil del menor y se informará a los conductores de esta novedad, para que se hagan responsables durante el transporte. B) 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), y las políticas y disposiciones de la empresa COOTRANAR LTDA., 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 o contenedor especial que no afecte a la mascota, que cuente con las necesidades propias del mismo, en cuanto a tamaño, raza y peso. 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. **CLÁUSULA QUINTA. RESPECTO DEL EQUIPAJE:** El derecho de transportar equipaje aplica solo para pasajeros que hayan comprado su tiquete y ocupen asiento, bajo las siguientes condiciones. 1.- Requisitos y condiciones de aceptación de equipaje: (a) El equipaje debe ser transportado en el mismo bus, buseta, microbús o camioneta en el que viaja el pasajero. No se transportará equipaje sin pasajero. (b) Todo equipaje debe ser entregado por el pasajero al conductor del vehículo que lo transportará, previo al abordaje y conforme a las instrucciones que imparta el personal de COOTRANAR LTDA. Solo después de esto se entiende que el equipaje ha sido registrado. Para su aceptación, el pasajero debe presentar el tiquete de viaje. (c) El pasajero debe identificar su equipaje debidamente, incluyendo como mínimo su nombre, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente. Además, deberá informar, entre otras circunstancias, si lleva artículos perecederos o frágiles e identificarlos debidamente, si el equipaje está averiado o en circunstancias inidóneas para su transporte, si lleva cosas corruptibles o que por su naturaleza sufran reducción en su peso o volumen por el solo hecho del transporte. (d) Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes. 2.- Recibo y entrega de equipaje: (a) Procedimiento de recibo de equipaje: Todo equipaje debe ser entregado o enseñado por el pasajero en el punto de embarque de COOTRANAR LTDA. en el terminal o en el lugar de despacho, donde no exista Terminal, a fin de que sea transportado en la bodega del vehículo o aprobado como equipaje de mano. El pasajero recibirá la ficha de equipaje, la cual podrá ser requerida por COOTRANAR LTDA. o su personal en cualquier momento. (b) Recibo de equipaje averiado: Cuando el pasajero entregue a COOTRANAR LTDA. un equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se dejará constancia de esa información y COOTRANAR LTDA. no será responsable por el estado del equipaje, ni por el daño que surja a consecuencia de este. (c) Requisitos y documentos para el transporte del equipaje: Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de su equipaje, si son necesarios informes o documentos en cumplimiento de las formalidades de policía, aduana, sanidad, entre otros. (d) Estado de las valijas: Es responsabilidad del pasajero, previo a su entrega a COOTRANAR LTDA., verificar el estado de su valija, en particular el estado de los cierres, candados, manijas, bolsillos, entre otros, y declarar cualquier avería





**COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE NARIÑO LTDA.**  
**Nit. 891.200.280 - 7**

que presente la misma. (e) Entrega de equipaje: El equipaje será entregado en el lugar de destino a la persona que presente la ficha de equipaje. Si el pasajero extravía la ficha, el usuario deberá demostrar la propiedad del equipaje y una vez verificada su condición de dueño suscribirá acta de entrega del equipaje. (f) Tratamiento del equipaje no reclamado: COOTRANAR LTDA. no será responsable de la pérdida o avería del equipaje no reclamado, el cual será guardado hasta por sesenta (60) días calendario. Vencido este periodo, se entenderá como abandonado, en cuyo caso COOTRANAR LTDA. podrá disponer de dicho equipaje, entregándose a entidades sin ánimo de lucro, a la entidad de reciclaje o a las autoridades, sin ninguna responsabilidad para COOTRANAR LTDA., previo el levantamiento de un acta, con el respectivo material fotográfico. 3.- Equipaje permitido: En los vehículos se permiten máximo una (1) pieza de equipaje de bodega hasta de quince (15) kilogramos, y una (1) pieza de equipaje de mano de hasta diez (10) kilogramos, por pasajero. Las dimensiones máximas de cada pieza serán las siguientes: en el equipaje de bodega, 80 centímetros de longitud por cualquiera de sus lados; en el equipaje de mano, aquellas que permitan su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. 4.- Exceso de equipaje: (a) Cargo adicional: Todo equipaje que exceda el número máximo de piezas o las dimensiones y peso permitidos, se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado si existe disponibilidad de espacio y el pasajero paga un cargo adicional por este concepto, denominado aforo. El equipaje en exceso debe ser entregado a COOTRANAR LTDA. previo al abordaje del vehículo. (b) Límites: En ningún caso, se transportarán más de tres (3) piezas de equipaje por pasajero, ni equipaje que sumado arroje un peso superior a los sesenta (60) kilogramos. (c) Transporte condicionado: Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el vehículo. 5.- Eventos de aceptación restringida del equipaje: COOTRANAR LTDA. se reservará el derecho de decidir libremente si transporta o no los siguientes tipos de equipaje. (a) Equipaje que excede las dimensiones y peso máximos establecidos por COOTRANAR LTDA. (b) Equipaje cuyo valor supere la suma de un millón de pesos (COP \$1.000.000). (c) Equipos deportivos tales como bicicletas, tiendas de campaña, entre otros. (d) Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros. El pasajero debe identificar todos los artículos perecederos o frágiles contenidos en su equipaje y empacarlos apropiadamente. En caso de que el pasajero desatienda esta previsión, COOTRANAR LTDA. no responderá por su destrucción o avería de cualquier tipo. (e) Productos de origen agropecuario, tales como semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra, madera y similares, subproductos de origen animal y vegetal, en cuyo caso el pasajero debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes. Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de estos elementos. (f) Obras de arte, piezas arqueológicas, objetos constitutivos de patrimonio cultural de la Nación, o semejantes. (g) Por razones de protección, otras restricciones podrán ser aplicables a discreción de COOTRANAR LTDA. 6.- Equipaje prohibido: COOTRANAR LTDA. no transportará: (a) Armas y otros artículos u objetos peligrosos. (b) Mercancías peligrosas y/o prohibidas, entre las cuales se incluyen, sin limitarse a ellos: gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, maletines con sistemas de alarma incorporados. (c) Restos óseos, cadáveres humanos o animales. (d) Estupefacientes y sustancias psicotrópicas. (e) Equipaje embalado incorrectamente. (f) Equipajes que representen un riesgo para otros equipajes de bodega, como: líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la cubierta





**COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE NARIÑO LTDA.**  
**Nit. 891.200.280 - 7**

adecuada, entre otros. De ser procedente, COOTRANAR LTDA. reportará a las autoridades la presencia de los elementos mencionados, para lo de su competencia. 7.- Declaraciones: Al comprar un tiquete o aceptar el servicio de transporte, el pasajero declara bajo la gravedad de juramento: (a) Que es dueño del equipaje de bodega, del equipaje de mano y de los artículos que esté autorizado por COOTRANAR LTDA. para llevar a bordo del vehículo o, en su defecto, que actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre aquel. (b) Que conoce el tipo de cubierta, empaque o embalaje requerido para el transporte del equipaje y que, en consecuencia, es su responsabilidad hacerlo en debida forma, según el contenido. (c) Que conoce las condiciones y exigencias respecto de las dimensiones y peso máximos establecidos por COOTRANAR LTDA., sin perjuicio de que se dispongan avisos visibles al público que informen sobre este particular. (d) Que conoce y entiende que sin la presentación de la ficha de equipaje, no se le entregará el equipaje registrado en el lugar de destino. (e) Que acepta las condiciones establecidas por COOTRANAR LTDA. en el presente contrato respecto del equipaje prohibido o cuya aceptación es restringida. (f) Que el equipaje registrado no contiene mercancías peligrosas y/o prohibidas o armas y otros artículos u objetos peligrosos. (g) Que será responsable ante las autoridades competentes por los daños que cause el equipaje, cuyo transporte está prohibido o restringido por la Ley o por el presente contrato. 8.- El pasajero se compromete a incluir dentro de su equipaje de mano los siguientes elementos, siempre que sus dimensiones lo permitan y bajo autorización de COOTRANAR LTDA.: joyas, documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, metales o piedras preciosas, artículos de lujo, títulos valores y demás documentos de valor, muestras de trabajo (vendedores), actas de sociedades, escrituras, documentos que contengan o representen propiedad intelectual, dinero en efectivo, lentes, celulares, smartphones, iPads, medicinas, certificados médicos o documentos de historias clínicas, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos perecederos, llaves de carro o casa, elementos para bebés que sean de delicado manejo (fórmulas y pañales), entre otros elementos semejantes o cualquier otra mercancía distinta de prendas de vestir y artículos de aseo personal. En caso de que el pasajero prefiera llevar estos elementos como equipaje deberá aforarlos y declararlos previa verificación por parte la empresa. 9.- 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. Su peso no afectará el peso máximo admisible para el equipaje de bodega. COOTRANAR LTDA. autoriza que el pasajero lleve a bordo del vehículo y bajo su custodia una (1) pieza de mano con el peso y las dimensiones permitidas. COOTRANAR LTDA. podrá, a su discreción y en la fecha programada para el viaje, reconsiderar y hacer excepciones a su política de equipaje de mano permitido. (a) Artículos adicionales autorizados: Cada pasajero puede llevar consigo a bordo del vehículo, bajo su custodia y sin cargo adicional, algunos de los siguientes artículos: (i) Morral que no sobrepase los cincuenta (50) centímetros de longitud y los diez (10) kilogramos de peso. (ii) Cartera de mujer. (iii) Portafolio o maletín. (iv) Elementos para bebés, de consumo durante el viaje. (v) Cámara fotográfica o binóculos. (vi) Equipo fotográfico, de video y computadores portátiles, así como dispositivos electrónicos semejantes. (vii) Cobija o frazada. (viii) Bastón. (ix) Caminadores y cualquier asistente de movilidad y otros recursos de asistencia (incluyendo medicamentos y otros recursos médicos que deban ser administrados) para





## COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE NARIÑO LTDA. Nit. 891.200.280 - 7

un pasajero en situación de discapacidad, incluyendo sillas de ruedas, muletas, prótesis. (x) Coche de bebé plegable en uso. (xi) Concentradores de oxígeno portátiles y sus baterías correctamente embaladas para su uso. (xii) 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 personal de COOTRANAR 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 vehículo. (b) 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 en el habitáculo del vehículo y, si el pasajero insiste en llevarlos, deberán ser registrados como equipaje de bodega, a menos que se trate de los elementos relacionados en el numeral 8. Se generará un cargo por pieza adicional en caso de que el pasajero ya haya registrado sus dos (2) piezas de equipaje de bodega, salvo por los artículos de las personas en situación de discapacidad, que no generan cargo adicional. Dependiendo de la capacidad de los compartimentos superiores del vehículo, podrá haber restricciones adicionales frente al equipaje de mano y los artículos autorizados, en cuyo caso podrán ser retirados del interior del vehículo por COOTRANAR LTDA. y transportados como equipaje de bodega, sin cargo adicional. COOTRANAR LTDA. no responderá por la pérdida o avería del equipaje de mano, que no haya sido confiado a su custodia. (c) Elementos no autorizados en el equipaje de mano: El pasajero no podrá llevar como equipaje de mano: esmaltes, armas blancas, ni objetos corto punzantes, tales como hachas, bastones o sombrillas con punta metálica, paraguas, tijeras, arpones, armas deportivas o herramientas que puedan ser utilizadas como armas corto punzantes o contundentes. Tampoco podrá llevar consigo armas traumáticas, de juguete o simuladas de ningún tipo, objetos potencialmente peligrosos tales como arco, flecha, bate, bolillo, cachiporra, caja con punta o lados cortantes, cápsula explosiva, cajas de fósforos o encendedores para cigarrillos, caña para pesca, corta uñas con navaja o lámina punzante o cortante, palos de ski, picahielo, cuchilla o navaja de afeitar, destornillador, elementos metálicos con punta, elementos para artes marciales, extintores, látigo, llave mecánica, alicate, manopla, martillo, mazo, motosierra, palos de golf o jockey, punzón para ganado, sacacorchos, gases lacrimógenos o de cualquier tipo, taco de billar, taladros, tubos, perfumes contenidos en envases con forma de granada o de arma, lazos o cualquier tipo de herramienta, líquidos o geles cuyo envase supere los 100 mililitros o equipo que potencialmente pueda ser utilizado como arma, o cualquier otro que COOTRANAR LTDA. considere no apto para ser transportado en el vehículo. COOTRANAR LTDA., podrá a su discreción transportar estos elementos exclusivamente como equipaje de bodega, si están debidamente embalados, para evitar cualquier lesión y garantizar la seguridad del viaje. (d) 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. Estos instrumentos solo podrán ser ubicados en los compartimentos superiores de equipaje del vehículo. 10.- Responsabilidad respecto del equipaje: (a) Normativa: La responsabilidad de COOTRANAR LTDA. se encuentra



**COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE NARIÑO LTDA.**  
**Nit. 891.200.280 - 7**

sujeta a lo establecido en las leyes y reglamentaciones aplicables. (b) Efectos de la reclamación del pasajero: La presentación de una reclamación no da derecho al pasajero a una compensación automática. Si el pasajero tiene un reclamo, será analizado y resarcido, en caso de que sea procedente, de acuerdo a las regulaciones aplicables y bajo las limitaciones de responsabilidad pertinentes. COOTRANAR LTDA. tiene derecho a efectuar la investigación interna que corresponda. La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad por parte de COOTRANAR LTDA., previo a que se realice la investigación respectiva. (c) Término para presentar la reclamación por daño o avería: En estos casos, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a COOTRANAR LTDA. al momento de la entrega y, en cualquier caso, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de entrega. (d) Término para presentar la reclamación por demora en la entrega del equipaje: Excepción hecha del exceso de equipaje, si el equipaje no llegó en el mismo vehículo que el pasajero, este debe notificar tal hecho directamente en el punto de venta de COOTRANAR LTDA. antes de salir del terminal o agencia. (e) Límite indemnizable: En caso de pérdida total del equipaje que no se encuentre declarado y aforado, COOTRANAR LTDA. responderá solo hasta un ochenta por ciento (80%) de lo que efectivamente se pruebe mediante facturas de compra y venta. Si la pérdida fuere parcial o se presenta avería, responderá en proporción. Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor al indicado, antes de su registro debe declararlo específicamente, previa comprobación de dicho valor con facturas o cualquier otro documento pertinente que aporte el pasajero. En caso de incumplimiento de este deber, el pasajero no podrá reclamar un valor superior. COOTRANAR LTDA. se reserva el derecho de aceptar equipajes cuyo valor supere la suma de un millón de pesos (COP \$1.000.000). (f) Responsabilidad respecto del equipaje de mano y de los artículos autorizados: COOTRANAR 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. (g) Causales de exoneración de la responsabilidad: Por ningún motivo, la empresa, el propietario del vehículo o el conductor responderán por objetos que sean olvidados dentro del automotor, además, COOTRANAR LTDA. no será responsable de la destrucción, daño, avería, intercambio, demora o pérdida del equipaje registrado en los siguientes 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 haya omisión, falsedad, inexactitud o insuficiencia en la información que suministre el pasajero, respecto del estado del equipaje y por esa razón COOTRANAR LTDA. no haya tomado las precauciones del caso, en particular si se trata artículos perecederos o frágiles o de equipaje averiado, entre otras circunstancias. (iv) Cuando los daños surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra. (v) Cuando haya deficiencia del embalaje por parte del pasajero. (vi) Cuando la causa de la pérdida, intercambio, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo pasajero. (vii) Cuando el pasajero no presente la ficha de equipaje. (viii) Cuando la pérdida, intercambio, saqueo o avería sea causado por un tercero. (ix) Cuando la causa de la reclamación sea una acción de rebelión, asonada, sedición o terrorismo. (x) Cuando los daños que presente el equipaje no comprometan la habilidad para que funcione. (xi) Cuando el pasajero no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el momento de entrega y, en cualquier caso, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de entrega. **CLÁUSULA SEXTA. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DEL TRANSPORTADOR: 1.- Normativa:** La responsabilidad de COOTRANAR LTDA., del propietario del vehículo, del (los) conductor (es) y demás funcionarios de la empresa, se analizará de





**COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE NARIÑO LTDA.**  
**Nit. 891.200.280 - 7**

acuerdo con lo estipulado en el Artículo 1003 del Código de Comercio y demás normas aplicables. 2.- Duración: La responsabilidad de COOTRANAR LTDA. comienza desde que el pasajero llega al punto de despacho del terminal o agencia de origen y cesa una vez el pasajero llega a su destino. 3.- El transportador no responderá por daños que sobrevengan al pasajero y por tanto cesará su responsabilidad cuando termine el viaje y en los siguientes casos de conformidad con el artículo 1003 del Código de Comercio: (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. **CLAUSULA SÉPTIMA. 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 Transporte o a la empresa, celular 314 830 0866 o en la página web [www.cootranar.com](http://www.cootranar.com), para informar exceso de velocidad, conducción peligrosa y toda eventualidad que observe durante el viaje. **CLAUSULA OCTAVA. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** 1.- Veracidad: El pasajero debe suministrar a COOTRANAR LTDA. información veraz sobre sus datos personales, entre ellos su nombre, identificación, teléfono y correo electrónico de contacto. 2.- Autorización para el Tratamiento de datos personales: COOTRANAR LTDA. informará, al momento de adquirir el ticket en los distintos canales de venta autorizados, que con la celebración del contrato, el pasajero acepta y autoriza el Tratamiento de estos datos personales. COOTRANAR LTDA. no hará Tratamiento de datos personales de menores de edad. 3.- Finalidades del Tratamiento de datos personales: COOTRANAR LTDA. realizará el Tratamiento, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte contratado, tales como, la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de trayecto, reembolsos, atención y estadísticas de recepción de PQRS, registros contables, compra de tickets o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de COOTRANAR LTDA. y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos del Aviso de Privacidad de COOTRANAR LTDA. 4.- Término de almacenamiento: La información suministrada por el pasajero, permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años, contados a partir de la fecha de suministro de los datos personales, para permitir a COOTRANAR LTDA. el cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente en materia contable, fiscal y tributaria. 5.- Derechos que asisten al titular de los datos personales: El pasajero puede ejercer 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 COOTRANAR LTDA. para la recepción y trámite de PQRS. 6.- Aviso de Privacidad: COOTRANAR LTDA. garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero, especialmente de los datos sensibles, conforme a su Aviso de Privacidad, el que está disponible en la página web [www.cootranar.com](http://www.cootranar.com)

Vigencia: 11 de junio de 2024

