

**POLÍTICA PARA EL MANEJO Y TRANSPORTE DE EQUIPAJE DE BODEGA Y DE
MANO**
TRANSPORTES ARMENIA S.A.

I. CONSIDERACIONES: Las circunstancias frecuentes para el manejo de equipaje son las observadas en el libro 4, título IV, capítulo III, del código de comercio colombiano en concordancia con lo estipulado en la Ley 1480 del año 2001 y normas complementarias, aclaratorias o modificatorias; adicionalmente se tendrán en cuenta la política integral establecida por TRANSPORTES ARMENIA S.A., en adelante, la Empresa, para el transporte de equipaje de bodega y de mano de cada usuario de nuestro servicio y contenida en este documento.

II: DEFINICIONES: **1. EQUIPAJE DE BODEGA:** Cada maleta, bolsas, cajas, bultos o neveras plásticas o neveras de icopor puede tener un peso máximo de 15 kilos. Debe de tener dimensiones máximas de 55 x 35 x 25 cms. Aquellas diferentes a maletas deben ir debidamente cerradas, en buen estado, selladas, empaçadas e identificadas con ficha de equipaje y marcadas por el usuario bajo su responsabilidad con el nombre completo, dirección y teléfono. Cada pasajero podrá llevar 1 equipaje de bodega sin costo adicional. Sólo se podrá llevar UN (1) EQUIPAJE ADICIONAL. Por cada unidad de equipaje adicional la empresa cobrará una suma igual de veinte mil pesos m/cte (\$20.000) que deberá cancelar en taquilla. El equipaje de bodega se transporta en el mismo vehículo en el que viaja su propietario. El equipaje que no cumpla estas condiciones o lleve elementos prohibidos podrá ser rechazado. Por el tamaño de las bodegas de los vehículos, la empresa podrá abstenerse de recibir equipaje de bodega cuando las mismas se encuentren sin capacidad y en tal evento permitirle al pasajero elegir viajar en el vehículo siguiente o solicitar el reembolso de su tiquete. **2. EQUIPAJE DE MANO:** 1. Debe de ser un morral, maleta, bolsa o caja de dimensiones máximas de 45 x 30 x 20 cms. 2. Lo debe de portar de forma directa el pasajero bajo su exclusiva responsabilidad. 3. No lo puede colocar en el pasillo ni obstaculizar el normal desplazamiento de los demás pasajeros. Lo puede colocar bajo la silla frente al pasajero donde lo haya. 4. Si desea llevarlo en un puesto, lo debe de cancelar. 5. La empresa no responde por ningún daño, deterioro o pérdida que sufra durante el recorrido el equipaje de mano, toda vez que se encuentra en custodia del pasajero. 6. Para el equipaje de mano que lleva el usuario no se entrega ficha.

III. OBJETOS Y ELEMENTOS PROHIBIDOS DE TRANSPORTARSE EN EL EQUIPAJE DE BODEGA Y DE MANO.

Los usuarios son los únicos responsables del contenido de sus maletas en bodega, y son conocedores de que no es permitido el transporte de elementos ilícitos como estupefacientes, armas de uso privativo de las fuerzas armadas, especies de animales y todos aquellos productos o elementos determinados por el código penal colombiano como prohibidos en su transporte y elementos que pongan en peligro la seguridad e integridad de los usuarios, el conductor o el vehículo; además son de la exclusiva responsabilidad del pasajero: el transporte de joyas, documentos valiosos, artículos frágiles, dinero en efectivo, equipos eléctrico y electrónicos, equipos de telecomunicaciones o celulares, computadores, obras de arte, mercancías, medicinas, prendas de vestir, calzado y accesorios de diseñador o de marca de alto valor, alimentos perecederos, documentos personales, artículos previamente dañados, y todo tipo de elementos que para ellos sean considerados de alto valor económico.

IV. DECLARACIÓN DE CONTENIDO Y VALOR: Al comprar el tiquete el pasajero deberá declarar el número de maletas que lleva y el tamaño. Si el pasajero quiere transportar en su equipaje elementos, artículos o accesorios de alto valor, antes de iniciar el viaje y

NIT. 890.000 213 -1

**Carrera 19 No 45 – 19 Armenia – Quindío Tels.: 747 80 40 – Fax: 747 12 73 – 018000916629
e-mail: transportesarmenia@transarmenia.com**

exclusivamente en taquilla deberá declararlo y demostrarlo; la empresa se reserva el derecho a desistir de prestar el servicio. La empresa no se responsabiliza por daños ni pérdidas de los mismos, a no ser que sean declarados y se asuma el sobrecosto de su transporte en caso necesario.

V. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES: La responsabilidad de la empresa con el equipaje rige a partir que le sea entregado al funcionario de la empresa y este en señal de recibo, le suministre al pasajero una ficha, la cual debe de devolver al momento de recibir su equipaje en el lugar de destino. El conductor sólo entrega el equipaje de bodega a quien le suministre la respectiva ficha que debe coincidir con la que la maleta tiene. La falta de devolución de la ficha, otorga a la empresa el derecho a verificar la identidad del reclamante, a exigirle la copia de su cédula y el valor por la pérdida de la ficha, y cuando lo verifique determinará su entrega. No se responde por daños, deterioros u otros ocasionados al equipaje que ocurren por el normal uso. La fuerza mayor, el caso fortuito o por daños que ocurran por obras de terceros excluyen la responsabilidad de la empresa. Todo equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte de la Empresa como de las autoridades competentes y de encontrar elementos de valor sin declarar de ilegal transporte, la empresa podrá abstenerse de transportar al usuario.

La Empresa no se hará responsable por daños o pérdidas del equipaje que no haya sido reclamado por el pasajero dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la prestación del servicio. Este equipaje será mantenido en custodia durante un período de tres (3) meses contados a partir de la finalización del recorrido en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la Empresa. Si después de dicho tiempo no ha sido reclamado, se entenderá como abandonado, en cuyo caso la Empresa podrá disponer de dicho equipaje, sin asumir ninguna responsabilidad con relación a este y su contenido.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN CASO DE PERDIDA O DETERIORO DEL EQUIPAJE DE BODEGA

En caso de pérdida o deterioro de su equipaje de bodega, el pasajero deberá elevar su solicitud o reclamo al PQRS de la empresa al correo electrónico trasarmenia@transarmenia.com o llame a la línea de atención al usuario al celular 3206902482, exclusivamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha que culminó el viaje, en el que adjuntará copia de su documento de identificación, copia del tiquete y una detallada relación de los elementos extraviados o dañados que cumplan con las condiciones señaladas en la presente política así como su valor estimado; las peticiones serán resueltas en los mismos términos establecidos para resolver los derechos de petición.

NIT. 890.000 213 -1

**Carrera 19 No 45 – 19 Armenia – Quindío Tels.: 747 80 40 – Fax: 747 12 73 – 018000916629
e-mail: transportesarmenia@transarmenia.com**