

## **CONTRATO DE TRANSPORTE**

### **FLOTA VALLE DE TENZA S.A.**

El transporte intermunicipal de pasajeros se rige por disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en lo pertinente, en las leyes 105 de 1993, 336 de 1996, 679 de 2002 y el Decreto 1079 de 2015, y sus modificatorios, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VIAJE**

En el momento que el usuario y/o pasajero adquiere el tiquete de viaje, acepta la totalidad de los términos y condiciones consignados en el presente documento.

#### **MISION**

FLOTA VALLE DE TENZA S.A, es una empresa de servicio público de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros, que une regiones para el progreso de nuestro país, con cubrimiento en el departamento de Cundinamarca para las provincias de Almeida, Medina, Sabana Centro, Guavio; En el departamento de Boyacá para las provincias de Márquez, Neira, Oriente Centro, Lengupá, Occidente y Ricaurte, y en el departamento de Casanare en los municipios de Sabanalarga, Villanueva, Monterrey, Tauramena y Yopal.

#### **VISION**

Ser líder en el Transporte público terrestre intermunicipal de pasajeros a nivel de los departamentos de Cundinamarca, Boyacá y Casanare para el 2030.



## **DEBERES Y DERECHOS GENERALES DE LA EMPRESA**

1. **FLOTA VALLE DE TENZA S.A.** se compromete a transportar al usuario y/o pasajero y su equipaje, en la fecha, hora, origen, destino y nivel de servicio indicado en el respectivo tiquete.
2. En caso de presentarse circunstancias imprevistas, provenientes de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes que alteren o puedan alterar las condiciones de viaje pactadas, se comunicará oportunamente al usuario y/o pasajero, en estos eventos podrán realizarse cambios de los horarios programados y/o vehículos asignados.
3. La empresa garantiza que los vehículos cumplen con todas las medidas de seguridad y calidad dispuestas en la ley y por las autoridades gubernamentales.
4. La empresa tiene a disposición del usuario y/o pasajero los siguientes canales de comunicación:

Oficina Principal: Diagonal 23 No 69 - 60. Oficina 407. Bogotá D.C.

Teléfono Administrativo: 601 416 32 81 / 92.

Servicio al cliente: 3108277440

[contacto@flotavalledetenza.com](mailto:contacto@flotavalledetenza.com)

<https://forms.gle/MAAMKVxtpfjBCyPq6>

## **DEBERES GENERALES DEL PASAJERO Y/O USUARIO**

1. Es obligación del usuario y/o pasajero cancelar el precio del tiquete.
2. El usuario y/o pasajero deberá acatar las disposiciones previstas por las normas de transporte y tránsito, los reglamentos y/o políticas establecidas por la empresa.
3. El usuario y/o pasajero debe presentarse en la oficina o terminal del lugar de despacho treinta (30) minutos antes de la hora indicada en el tiquete para la hora de viaje. Si el usuario y/o pasajero no se presenta y no da aviso en el término anterior, la empresa podrá disponer libremente del



puesto o silla establecida y reprogramar el viaje a solicitud del usuario y/o pasajero.

4. Si el usuario y/o pasajero decide no hacer uso del tiquete en el horario y fecha señalada, deberá avisar a la empresa con una antelación no menor a doce (12) horas de la hora programada para el inicio del viaje, en las taquillas de las oficinas o terminales del lugar. En este evento se procederá, a elección del usuario y/o pasajero, a su reubicación en un vehículo con las mismas características y/ o a la devolución del valor del tiquete con una penalidad del 20% del valor de la tarifa, como gastos administrativos.
5. Está prohibido, a bordo del vehículo, el consumo de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas y el consumo de cigarrillo.
6. La empresa no transportará a personas en notorio estado de embriaguez o bajo notoria influencia de sustancias psicoactivas; en estos eventos la empresa podrá negar el servicio al usuario y/o pasajero y llegado el caso avisando a la autoridad policial.
7. El usuario y/o pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del viaje, del vehículo, del operador, o contra su propia seguridad y la de los demás pasajeros.
8. Todo pasajero deberá identificarse al momento del abordaje del vehículo, cuando aplique.
9. Ciudadanos extranjeros que viajen por disposiciones del Gobierno Nacional – Migración Colombia (Decreto 1743 de 2015, Resolución 2357 de 2020), deben identificarse con Pasaporte legal, sellado y vigente o Permiso Especial de Permanencia (PEP) legal y vigente, según sea el caso.



## **CONDICIONES PARTICULARES**

### **TRANSPORTE DE MASCOTAS**

1. El usuario y/o pasajero puede viajar con su mascota, entendiendo por mascota aquellas que son consideradas como animales domésticos. Para tal efecto deberá avisar a la empresa antes de adquirir el servicio a fin de verificar las condiciones para el transporte; siempre y cuando el tamaño de la mascota lo permita y no se obstruya el tránsito o pueda verse afectada la seguridad y comodidad de los demás usuarios y/o pasajeros.
2. La mascota deberá ser de talla Pequeña o mediana, máximo de 45 kilos o 40 cm, la cual necesariamente deberá transportar en un guacal o contenedor rígido con la ventilación adecuada.
3. Es obligatorio que todo tipo de mascota cumpla con los siguientes requisitos:
  - a. Portar y exhibir el carnét de vacunación al día con una vigencia no mayor a un año.
  - b. Portar y exhibir el certificado que acredite que su mascota está adiestrada.
  - c. Portar y exhibir el carnét de buena salud.
  - d. Llevar pañal o tapete higiénico absorbente para la mascota y protector o manta que cubra la totalidad de la silla con fin de preservar la limpieza e higiene del vehículo.
4. Las mascotas Podrán viajar a los pies de su dueño, Si la mascota de talla Pequeña o mediana que transporta el usuario y/o pasajero, no es posible acomodarla bajo la silla, este deberá comprar un tiquete el cual tendrá el costo normal de este.
5. Solo se permite el transporte de una mascota por usuario y/o pasajero, recuerde que la cantidad de mascotas en un vehículo podrá estar sujeto a restricciones y dependerá de la capacidad del vehículo, ya que las mascotas no podrán viajar en el pasillo del vehículo.



6. Las ayudas vivas como perros lazarillos u otros animales considerados como tales, podrán viajar al pie del pasajero. El usuario y/o pasajero deberá acreditar ante la empresa el carnét oficial que lo certifique como portador de un perro lazarillo.
  - a. Los perros lazarillos deberán contar con su correspondiente arnés y chaleco de identificación y presentar ante la empresa el carnét de vacunación actualizado.
  - b. Las ayudas vivas podrán no llevar bozal, sin embargo, el transportador podrá exigirlo de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.7.8.2. del Decreto 1079 del 2015, "Requisitos de los perros de asistencia"<sup>1</sup> según el cual el prestador del servicio podrá exigir que la ayuda viva y/o animal de asistencia lleve colocado un bozal y en concordancia con el Decreto 1660 de 2003, artículo 32, que el usuario y/o pasajero es responsable del correcto comportamiento del animal, así como de los eventuales daños que el animal pueda ocasionar a terceros.
7. El usuario y/o pasajero tendrá derecho de transportar su mascota de soporte emocional siempre y cuando las características del vehículo lo permitan; la mascota deberá ser de talla mediana o pequeña la cual necesariamente se debe transportar en un guacal o con contenedor rígido o blando que tenga la ventilación adecuada y será ubicado debajo de la silla que ocupa el usuario y/o pasajero.
8. Para el transporte de la mascota de soporte emocional, el usuario y/o pasajero debe presentar previamente al abordaje, una certificación con la firma y el número de registro asignado por la autoridad competente del profesional de la salud que acredite sumariamente la necesidad del acompañamiento al usuario y/o pasajero de la mascota de soporte

---

<sup>1</sup> **Artículo 2.2.7.8.2. Condiciones generales de uso de perros de asistencia.** Los perros deberán contar con su correspondiente arnés, chaleco de identificación según la categoría del perro, de acuerdo con las prácticas internacionales de identificación canina para el acceso al medio de transporte y deberán permanecer durante el recorrido al pie del pasajero. El prestador del servicio podrá exigir que el perro de asistencia lleve colocado un bozal. En el modo aéreo se atenderá a las disposiciones nacionales vigentes sobre la materia o en su defecto a la práctica internacional, sobre transporte de este tipo de animales.

De acuerdo con las normas internacionales, el perro llevará colocado un chaleco verde cuando esté en proceso de adaptación y en este caso deberá estar acompañado, además de su usuario, del instructor profesional. Cuando el animal terminó su entrenamiento y está adaptado con su usuario, portará un chaleco rojo.

En todo caso el usuario de un perro de asistencia es responsable del correcto comportamiento de éste, así como de los eventuales daños que pueda ocasionar a terceros. De igual forma, debe portar vigente el carné del animal.



emocional y sus características el cual la fecha de emisión deberá ser menor a un año.

9. El usuario y/o pasajero será el responsable de los daños y perjuicios ocasionados por la mascota al vehículo, a los demás usuarios y/o pasajero y al conductor.
  
10. El pasajero está en la obligación de conocer y aceptar todas las condiciones acá establecidas para el transporte de mascotas para exigir el cumplimiento del servicio solicitado.

### **ARTÍCULOS PROHIBIDOS PARA EL TRANSPORTE**

La empresa no transportará en ninguna parte del vehículo armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país y todo material contemplado en la ley 30 de 1986<sup>2</sup> y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito. Tampoco está permitido el transporte de restos óseos, cadáveres humanos o animales. La violación de esta prohibición por parte del usuario y/o pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

### **TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD**

1. De acuerdo a lo establecido en la ley 679 de 2001 estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores.
  - a. Los niños mayores de dos (2) años, deberán ocupar un puesto que tendrá el costo normal de un tiquete.
  - b. Los niños hasta los catorce (14) años deberán viajar siempre en compañía de un adulto responsable.
  - c. Los adolescentes de más de catorce (14) años y hasta los diecisiete (17) años podrán viajar solos con la autorización de sus padres o

---

<sup>2</sup> Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Estupefacientes y se dictan otras disposiciones



representante legal para tal efecto se deberá diligenciar el formato de "AUTORIZACION DE VIAJE A MENOR DE EDAD SIN ACOMPAÑANTE" establecido por la empresa firmado por sus padres o quien tenga su representación ante la ley y pueda acreditarlo. Dicho formato podrá solicitarse en las taquillas previo al viaje para lo cual se deberá adjuntar copias simples de los siguientes documentos: (i) de las cédulas o documentos de identificación de los padres y/o representante; (ii) de la tarjeta de identidad del menor; (iii) del registro civil de nacimiento del menor; (iv) copia de la providencia judicial y/o administrativa que acredite la representación legal del mayor de edad sobre el menor, en caso que quien otorga la autorización no sea el progenitor del adolescente.

- d. Se recomienda informar a la empresa antes de su compra, si viaja con menores de edad.

### **OBLIGACIONES DE PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJERO**

**Flota Valle de Tenza S.A.**, En cumplimiento de la normatividad vigente para la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes - ESCNNA, se obliga a:

2. Capacitar a su personal operativo y administrativo para que, en la prestación del servicio intermunicipal de pasajeros, se verifique:
  - a. La presencia de niños, niñas y adolescentes menores de edad a bordo de los vehículos y el porte de sus documentos de identidad.
  - b. Que los menores viajen acompañados de un pariente mayor de edad, o de persona mayor de edad debidamente autorizada, conforme a la ley.
3. Exigir y custodiar autorizaciones: Cuando los menores no viajen con sus padres o representantes legales, el usuario o el adulto responsable deberá



entregar a Flota Valle de Tenza S.A, la autorización escrita correspondiente.

4. Flota Valle de Tenza S.A., la mantendrá disponible durante todo el recorrido y deberá exhibirla ante requerimiento de autoridad competente.

**Abstenerse de:**

- a. Permitir el descenso de menores de edad en terminales, paraderos o establecimientos donde se evidencie consumo de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas o actividades de servicios sexuales. Si un pasajero solicita detención en sitios de esa naturaleza, el conductor deberá informar inmediatamente a la Policía Nacional, suministrando la información del pasajero y del servicio.
- b. Ofrecer, promover o suministrar información sobre servicios de transporte o lugares que involucren directa o indirectamente la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

**TRANSPORTE DEL EQUIPAJE**

1. Cada usuario y/o pasajero, tiene derecho a transportar sin costo dos piezas de equipaje, de la siguiente forma:
  - a. **Equipaje de mano** (1 pieza) con un peso máximo de 10 kilos con medidas de (40 x 35 x 25) o que la suma de sus lados no supere (largo + ancho + alto) los 100 cm y que quepa en los compartimientos establecidos para tal fin (maletero ubicado en la parte superior de la silla) y/o debajo de los asientos (para los casos de los vehículos que cuenten con el espacio). El usuario y/o pasajero es el único responsable de la custodia y cuidado de su equipaje de mano. En caso de pérdida y/o avería del equipaje de mano que no haya sido confiado al transportador, la empresa se



acoge a lo normado en el Artículo 1003 numeral 4 del código de comercio.<sup>3</sup>

- b. **Equipaje de Bodega** (1 pieza) con un peso máximo de 20 kilos de medidas (90 x 50 x 20cm) o que la suma de sus lados no supere (largo + ancho + alto) los 160 cm.
2. El usuario y/o pasajero debe entregar el equipaje al momento del abordaje al conductor del vehículo. Al usuario y/o pasajero se le entregará una ficha o registro de su entrega al conductor, que servirá como identificación de su equipaje al momento de la entrega en el lugar de destino.
  3. En caso de pérdida de la ficha, el conductor del vehículo o cualquier colaborador de la empresa en el sitio de destino podrá solicitar al usuario y/o pasajero una descripción del contenido del equipaje y realizar una verificación visual para la entrega del mismo, habiendo además las verificaciones de seguridad para que no se entregue de manera incorrecta el equipaje.
  4. Los siguientes elementos deberán ser llevados como equipaje de mano: documentos personales, documentos de identificación, metales o piedras preciosas, obras de arte, cheques, títulos valores y demás documentos con valor, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, teléfonos inteligentes - Smartphones, documentos de historia clínica, cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, computadores portátiles, juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras, equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos de trabajo, artículos perecederos, llaves de

---

<sup>3</sup> El transportador responderá de todos los daños que sobrevengan al pasajero desde el momento en que se haga cargo de éste. Su responsabilidad comprenderá, además, los daños causados por los vehículos utilizados por él y los que ocurran en los sitios de embarque y desembarque, estacionamiento o espera, o en instalaciones de cualquier índole que utilice el transportador para la ejecución del contrato.

Dicha responsabilidad sólo cesará cuando el viaje haya concluido; y también en cualquiera de los siguientes casos:

- 1) Cuando los daños ocurran por obra exclusiva de terceras personas;
- 2) Cuando los daños ocurran por fuerza mayor, pero ésta no podrá alegarse cuando haya mediado culpa imputable al transportador, que en alguna forma sea causa del daño;
- 3) Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del pasajero, o por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del mismo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables al transportador, y
- 4) Cuando ocurra la pérdida o avería de cosas que conforme a los reglamentos de la empresa puedan llevarse "a la mano" y no hayan sido confiadas a la custodia del transportador.



carro o casa, actas de sociedades, en general, artículos similares a los antes enunciados, o que el pasajero considere de gran valor. En caso de pérdida de alguno de los anteriores elementos que no haya sido confiados a la custodia del transportador se aplicará lo dispuesto en el artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

5. En caso de pérdida y/o extravío del equipaje imputable al transportador (cuando se haya entregado ficho) 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, ésta responderá de acuerdo a los establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio.<sup>4</sup>
  - b. Si el valor y el contenido del equipaje fue declarado y aceptado por la empresa, ésta responderá hasta lo allí consignado.
  - c. En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario y/o pasajero podrá elevar un reclamo, PQRS, a través de la pag web [www.flotavalledetenza.com](http://www.flotavalledetenza.com), y/o al correo electrónico [contacto@flotavalledetenza.com](mailto:contacto@flotavalledetenza.com) teléfono en Bogotá: 601 428 10 08 o 3108277440 teniendo en cuenta lo indicado en el siguiente literal.

---

<sup>4</sup> **Artículo 1031. Valor de la indemnización**

En caso de pérdida total de la cosa transportada, el monto de la indemnización a cargo del transportador igual al valor declarado por el remitente para la carga afectada.

Si la pérdida fuere parcial, el monto de la indemnización se determinará de acuerdo con la proporción que la mercancía perdida represente frente al total del despacho.

No obstante, y por estipulación expresada en la carta de porte conocimiento o póliza de embarque o remesa terrestre de carga, las partes podrán pactar un límite indemnizable, que en ningún caso podrá ser inferior al setenta y cinco por ciento (75%) del valor declarado.

En eventos de pérdida total y perdida parcial por concepto de lucro cesante el transportador pagará adicionalmente un veinticinco por ciento (25%) del valor de la indemnización determinada conforme a los incisos anteriores. Si la pérdida o avería es ocasionada por dolo o culpa grave del transportador éste estará obligado a la indemnización plena sin que valga estipulación en contrario o renuncia.

En el evento de que el remitente no suministre el valor de las mercancías a más tardar al momento de la entrega, o declare un mayor valor al indicado en el inciso tercero el artículo 1010, el transportador sólo estará obligado a pagar el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la cosa perdida en el lugar y fecha previstos para la entrega el destinatario. En el evento contemplado en este inciso no habrá lugar a reconocimiento de lucro cesante.

Las cláusulas contrarias a lo dispuesto en los incisos anteriores no producirán efectos.

Para el evento de retardo en la entrega, las partes podrán, de común acuerdo, fijar un límite de indemnización a cargo del transportador. A falta de estipulación en este sentido, la indemnización por dicho evento será la que se establezca judicialmente.



- d. Para la formalización del reclamo el usuario y/o pasajero deberá indicar el objeto de la petición, narración de los hechos, pruebas y documentos que tenga en su poder y que permitan analizar, evaluar y agilizar el trámite del reclamo, así como nombre, dirección y correo electrónico del solicitante.
6. Todo equipaje que haya sido entregado a la custodia de la empresa y no sea reclamado a la finalización del viaje será tratado en los términos del código de comercio y/o disposición que regulen la materia.
7. Es responsabilidad del usuario y/o 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 de las valijas. La empresa no será responsable por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.
8. La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al usuario y/o 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.

### **ARTÍCULOS PROHIBIDOS PARA EL TRANSPORTE**

La empresa no transportará en ninguna parte del vehículo armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país y todo material contemplado en la ley 30 de 19864 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito. Tampoco está permitido el transporte de restos óseos, cadáveres humanos o animales. La violación de esta prohibición por parte del usuario y/o pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

### **TIQUETES ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE CANALES DE VENTA NO TRADICIONALES O POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, UTILIZACIÓN REUBICACIÓN, CANCELACIÓN Y REEMBOLSO**



1. La empresa solo admitirá vóucher expedidos por canales de venta autorizados (Redbus, <https://www.redbus.co/>, Pinbus <https://pinbus.com/>, o las que se establezcan en un futuro.
2. El usuario y/o pasajero que adquiera un viaje a través de medios no tradicionales, o por medios electrónicos deberá acudir a la taquilla de la terminal u oficina de abordaje, 30 minutos antes de la hora indicada para inicio del viaje y presentar al personal de taquilla, el vóucher impreso o de forma digital, para su formalización final.
3. El personal de abordaje exigirá el documento de identificación del pasajero para validar la titularidad del vóucher presentado.
4. El usuario y/o pasajero que desee ser reubicado en un viaje posterior, deberá gestionarlo en las taquillas de la ciudad origen del Viaje
5. El compromiso contractual del transporte se formaliza con la expedición del tiquete de viaje, por parte de FLOTA VALLE DE TENZA S.A.

## DERECHO DE RETRACTO

1. En el evento de ventas efectuadas por métodos no tradicionales, o por medios electrónicos el pasajero podrá hacer uso del derecho de retracto en los términos y condiciones consagrados en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)<sup>5</sup>

<sup>5</sup> ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;



2. El pasajero deberá ponerse en contacto con el área de Servicio al Cliente o con el Canal de Compra para recibir la información pertinente sobre el trámite de la devolución del dinero.
3. El pasajero y/o usuario no podrá ejercer el derecho al retracto dentro del término consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), es decir, dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de compra del tiquete de viaje y a menos de 5 días con la fecha de viaje.

### **DERECHO DE DESISTIMIENTO**

En el evento de ventas efectuadas por métodos no tradicionales y tradicionales, por medios electrónicos, y/o presencial el pasajero podrá hacer uso del derecho de desistimiento; El pasajero deberá ponerse en contacto con el área de Servicio al Cliente, o con el Canal de Compra, y/o en la taquilla para recibir la información pertinente sobre el trámite de la devolución del dinero 12 horas antes del inicio del viaje para que la empresa genere el trámite pertinente en este caso. Interpondrá una penalidad del 20% del valor total del tiquete o podrá solicitar sin penalidad la reubicación del viaje (TIQUETE ABIERTO).

### **TIQUETE ABIERTO**

Es aquel que se adquiere para una ruta definida, sin fecha y hora para su utilización. El usuario y/o pasajero deberá avisar a la empresa sobre el momento en que hará uso de este, sujeto a la disponibilidad de sillas, y conforme a los tiempos establecidos para hacer uso del viaje.

### **SERVICIOS ADICIONALES**

1. El pasajero podrá hacer uso del servicio de WIFI en los vehículos que cuenten con ese dispositivo. A través de este servicio, podrá acceder a redes sociales y/o mensajería instantánea, siempre y cuando, el área de

---

7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.



cobertura de la zona por donde transite el vehículo lo permita. Las velocidades de transmisión de datos no dependen de la empresa de transporte, quien ofrece este servicio como un Valor Agregado que no causa 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.

2. La empresa podrá ofrecer, sin que sea una obligación a cargo del transportador, dentro de algunos vehículos el servicio de baño, Es entendido, que este servicio no tiene costo para el pasajero y se presta a mera liberalidad por parte del transportador. Del uso adecuado de este servicio por parte de todos los pasajeros depende la disponibilidad de uso para los demás.

### **INMODIFICABILIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO**

La empresa FLOTA VALLE DE TENZA S.A. no autoriza la modificación de los términos y condiciones del presente contrato, por lo tanto, ninguno de sus funcionarios está autorizado para modificar las condiciones del mismo.

### **RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Al celebrar el presente contrato de transporte, el pasajero autoriza a Flota Valle de Tenza S.A., el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a lo establecido en su política de protección de datos y a la ley 1581 de 2012.

Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de adquirir, hacer uso del tiquete o ser transportado por la Empresa. No son válidas las indicaciones hechas por el pasajero y/o trabajador de la empresa y/o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar cualquiera de las condiciones o términos consignados en este documento.



### RECOMENDACIONES:

Denuncie ante la Empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje.

**Recomendaciones en caso de emergencia:** En caso de que el conductor no esté consciente: Reporte a los teléfonos de la empresa, línea 123 y/o policía de tránsito para apoyar en el sitio del evento. Así como, las aseguradoras o concesiones. Recuerde el vehículo está dotado de extintor, kit de herramientas, botiquín y demás elementos de seguridad

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

La empresa tiene habilitados los canales para la presentación de peticiones, quejas y sugerencias a la web: [www.flotavalledetenza.com](http://www.flotavalledetenza.com), al correo electrónico [contacto@flotavalledetenza.com](mailto:contacto@flotavalledetenza.com), al formulario único de PQRS <https://forms.gle/MAAMKVxtpfjBCyPq6> a la Oficina Principal: Diagonal 23 No 69 - 60. Oficina 407; Servicio al cliente: 311827440

### QR DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

