

Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo-Operativo	Documento: Política de Equipaje	
Fecha: 22/03/2024	Página 1 de 8	Versión: 2.0	Cotrans-SIG-P0-09
Realizó: Marian Yarith Carvajal SIG-Bibiana Alba MSV	Revisó: Melquisedec Galeano Jurídico	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

POLÍTICA PARA EL MANEJO DE EQUIPAJE COOPERATIVA DE TRANSPORTES COTRANS

1. CONSIDERACIONES

Las condiciones generales para el manejo de equipaje son las contempladas en el libro 4, título IV, capítulo III, del código de comercio colombiano y en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor). Adicionalmente se tendrán en cuenta la siguiente política establecidas por LA COOPÉRATIVA DE TRANSPORTES COTRANS, El equipaje debe ser transportado dentro del mismo bus en el que viaja su propietario, se considera equipaje los objetos, artículos, prendas de vestir y artículos personales que tendrán derecho de ser transportados solo por pasajeros que hayan comprado su tiquete y ocupen asiento, la categoría de los servicios prestados permitirá en todos los casos incluir en el costo del tiquete cobrado al usuario el transporte del equipaje de mano y bodega, bajo las características descritas a continuación y cuando sobrepase el número, peso y medidas deberá cancelar un valor adicional al precio del pasaje.

2. CONDICIONES DE ACEPTACION DE EQUIPAJE

Las condiciones que establece la cooperativa para la aceptación del equipaje son las siguientes:

- 1) El equipaje debe ser recibido por uno de los conductores del vehículo en las zonas de despacho de la Empresa, o en las paradas autorizadas por la empresa.
- 2) Todo pasajero debe recibir un desprendible de la ficha de equipaje, prenumerado, por cada maleta, el cual será entregado por uno de los conductores.
- 3) Todo equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte de la Empresa como de las autoridades competentes.
- 4) Que cumpla con las condiciones y exigencias respecto de las dimensiones y peso máximo establecidos por la cooperativa de transportes cotrans.
- 5) Que conoce y entienda que sin la presentación del ficho del equipaje no se le entregará el equipaje en el lugar del destino, salvo que la cooperativa de transportes cotrans en acuerdo con el usuario demuestren la titularidad del equipaje.
- 6) Que sabe y conoce que es responsable de daños ocasionados por el transporte de elementos prohibidos o restringidos por el contrato o la ley.
- 7) Que conoce el tipo de empaque o embalaje requerido para el transporte del equipaje, siendo su responsabilidad hacerlo debidamente según la naturaleza del bien transportado.



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo-Operativo	Documento: Política de Equipaje	
Fecha: 22/03/2024	Página 2 de 8	Versión: 2.0	Cotrans-SIG-P0-09
Realizó: Marian Yarith Carvajal SIG-Bibiana Alba MSV	Revisó: Melquisedec Galeano Jurídico	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

8) La Empresa tiene la obligación de recibir el equipaje, conducirlo y entregarlo al pasajero en el estado en que lo recibió (se presume en buen estado, salvo constancia de lo contrario).

3. OBJETOS Y ELEMENTOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE

De forma general, no podrán llevarse en los equipajes de mano y bodega los siguientes elementos durante el viaje:

1. Armas, explosivos, elementos tóxicos, radiactivos, combustibles no autorizados, y toda clase de sustancias catalogadas como peligrosas.
2. Portar aquellas sustancias contempladas como prohibidas en el Estatuto Nacional de Estupefacientes (Ley 30 de 1986).
3. Objetos cuyo comercio se encuentre prohibido en el país.
4. Cadáveres humanos o de animal, restos óseos, partes de cuerpo,
5. Juegos artificiales, veneno.
6. Objetos destinados a actividades ilícitas de acuerdo con la legislación colombiana.
7. Elementos que pongan en peligro la seguridad e integridad de los usuarios, el conductor o el vehículo.
8. Animales exóticos (ver política de animales)
9. Equipaje mal embalado o que represente un riesgo para los demás pasajeros o su equipaje como pintura, corrosivos y químicos.

En adición a los elementos previamente referidos, está prohibido llevar los siguientes objetos en el equipaje de bodega, por lo que deberán llevarse en el equipaje de mano:

1. Documentos de identificación
2. Dinero
3. Joyas
4. Documentos confidenciales o de trabajo.
5. Títulos de valor.
6. Equipos y dispositivos electrónicos.
7. Prendas de uso privado del Estado.
8. Obras de arte.
9. Piedras preciosas.
10. Llaves.



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo-Operativo	Documento: Política de Equipaje	
Fecha: 22/03/2024	Página 3 de 8	Versión: 2.0	Cotrans-SIG-P0-09
Realizó: Marian Yarith Carvajal SIG-Bibiana Alba MSV	Revisó: Melquisedec Galeano Jurídico	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

11. Alimentos perecederos.

12. Cualquier clase de artículos frágiles o de fácil descomposición.

4. EQUIPAJE DE MANO

Es aquel que se encuentra en custodia, cuidado y responsabilidad del pasajero durante el viaje, en terminales y puntos de parada. Se ubicará en el portaequipaje (compartimentos superiores de equipaje del bus y/o buseta) y/o debajo de la silla que ocupa el pasajero. NO podrá ser transportado en los pasillos del bus obstaculizando las salidas o zonas de evacuación.

5. ELEMENTOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE EN EQUIPAJE DE MANO:

El pasajero no podrá llevar como equipaje de mano armas blancas, cortopunzantes, tijeras, arpones, hachas o armas deportivas; tampoco podrá llevar objetos potencialmente peligrosos tales como arco, flecha, bate, bolillo, cachiporra, caja con punta o lados cortantes, cápsula explosiva, caña para pesca, corta uñas con navaja o lámina punzante o cortante, picahielo, cuchillos o navaja extintores, martillo, mazo, motosierra, palos de golf o jockey, punzón para ganado, sacacorchos, gases lacrimógenos.

6. EQUIPAJE DE BODEGA

Es aquel que se entrega a la custodia del transportador y se identifica con un número de ficho que entregara el conductor. Y sobre el cual será responsable el transportador salvo las excepciones aquí señaladas o de la ley, y en todo caso solo sobre el equipaje permitido conforme el contrato de transportes de pasajeros.

7. OBLIGACIÓN DEL PASAJERO SOBRE EL EQUIPAJE DE BODEGA:

El pasajero deberá informar, entre otras circunstancias, si lleva artículos perecederos o frágiles e identificarlos debidamente ya sea con rótulos o señales distintivas, así como deberá informar el equipaje que está averiado o en circunstancias no aptas para su transporte. Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes.

8. EQUIPAJE DE PROHIBIDO TRANSPORTE EN BODEGA:

Por la naturaleza de los elementos aquí descritos el pasajero no deberá transportar los siguientes elementos como equipaje de bodega ya que por seguridad deberán ser transportados en el equipaje de mano, estos son: Dinero en efectivo, títulos valores, títulos ejecutivos, documentos comerciales o personales, pasaportes, joyas, metales preciosos,



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo-Operativo	Documento: Política de Equipaje	
Fecha: 22/03/2024	Página 4 de 8	Versión: 2.0	Cotrans-SIG-P0-09
Realizó: Marian Yarith Carvajal SIG-Bibiana Alba MSV	Revisó: Melquisedec Galeano Jurídico	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

piedras preciosas, objetos de arte, vajillas, cerámicas, animales, binoculares, computadores portátiles, Smartphones, tabletas digitales, filmadoras o equipos electrónicos, juguetes de control remoto juegos o juguetes electrónicos, lentes, medicinas, epicrisis médicas.

9. DIMENSIÓN Y PESO MÁXIMOS

El pasajero podrá llevar en el **SERVICIO TIPO BUS** equipaje con el siguiente peso y dimensiones:

- Equipaje de mano una (1) unidad de 10kg. Dimensiones: 45 cm de alto x 35cm ancho x 25cm profundidad.
- Equipaje de bodega dos (2) unidades 40kg. Dimensiones: 70 cm de alto x 50cm ancho x 30cm profundidad.
- Exceso equipaje tres (3) unidades 40kg.

El pasajero podrá llevar en el **SERVICIO TIPO BUSETA** equipaje con el siguiente peso y dimensiones:

- Equipaje de mano una (1) unidad de 10kg. Dimensiones: 45 cm de alto x 35cm ancho x 25cm profundidad.
- Equipaje de bodega una (1) unidades 20kg. Dimensiones: 70 cm de alto x 50cm ancho x 30cm profundidad.
- Mayor a 20kg en una (1) unidad Dimensiones: 70 cm de alto x 50cm ancho x 30cm profundidad.

10. EXCESO DE EQUIPAJE

Es cualquier excedente sobre el equipaje permitido en peso, número de piezas o dimensiones autorizadas. El pasajero podrá llevar exceso de equipaje en la bodega sujeto a la disponibilidad del bus. Número, Pesos y Medidas, Equipaje de bodega en exceso:

- En vehículos tipo Bus: En exceso del equipaje de bodega permitido, el pasajero con cargo adicional podrá llevar en vehículos tipo bus hasta 40 Kilos de equipaje en máximo 3 (tres) Piezas con unas medidas máximas de 70x50x30 cm a una Tarifa de mil pesos (\$1.000) por Kilo y una tarifa mínima de diez mil pesos (10.000)



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo-Operativo	Documento: Política de Equipaje	
Fecha: 22/03/2024	Página 5 de 8	Versión: 2.0	Cotrans-SIG-P0-09
Realizó: Marian Yarith Carvajal SIG-Bibiana Alba MSV	Revisó: Melquisedec Galeano Jurídico	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

- En vehículos tipo buseta hasta 20 Kilos de equipaje en máximo 1 (una) Pieza con unas medidas máximas de 70x50x30 cm. a una Tarifa de mil pesos (\$1.000) por Kilo y una tarifa mínima de diez mil pesos (10.000).

En caso de que el equipaje exceda la dimensión y peso máximos que puedan ser transportados, el usuario deberá usar el servicio de encomienda para enviar las valijas o elementos hasta el lugar de destino.

11. RECHAZO DEL EQUIPAJE

El equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede ser rechazado o recibido con restricción por parte de la cooperativa:

- (a) Equipaje embalado incorrectamente.
- (b) Equipaje que exceda las dimensiones y peso máximos establecidos por la cooperativa.
- (c) Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje del bus.
- (d) Equipaje que contenga mercancías peligrosas y/o prohibidas de acuerdo con lo establecido por las leyes colombianas y el presente documento.

11. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

La Cooperativa no responderá por la pérdida y/o daño del equipaje de mano, ni de aquellos elementos cuyo transporte se encuentre prohibido según el capítulo 3, así como tampoco se hará responsable por los daños que ocurran por obra exclusiva de terceros, fuerza mayor o culpa exclusiva del pasajero, de conformidad con los términos señalados en el presente documento y el artículo 1003 del Código de Comercio.

- a. La Empresa tampoco se hará responsable de rasguños, abollonaduras, marcas y demás averías ocasionadas por el normal uso y desgaste del equipaje y sus elementos.
- b. Cuando el equipaje haya sido incautado o decomisado total o parcialmente según corresponda.
- c. Cuando el equipaje se haya perdido extraviado o dañado por una acción de rebelión, asonada, sedición, motín o terrorismo.
- d. Cuando la pérdida, saqueo parcial o total, avería parcial o total sea causado por un tercero o por culpa del mismo pasajero.
- e. Cuando el pasajero no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el término señalado es decir en el acto de entrega y, en cualquier caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega.



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo-Operativo	Documento: Política de Equipaje	
Fecha: 22/03/2024	Página 6 de 8	Versión: 2.0	Cotrans-SIG-P0-09
Realizó: Marian Yarith Carvajal SIG-Bibiana Alba MSV	Revisó: Melquisedec Galeano Jurídico	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

- f. Cuando el pasajero omita llevar en el equipaje de mano los bienes que son de prohibido transporte en equipaje de bodega.
- g. En ningún caso responderá en bienes de prohibidos transportes.
- h. Si el pasajero no informa que el equipaje está averiado o en circunstancias no aptas para su transporte y por ello no se toman las medidas propias para su transporte.
- i. Cuando la causa del daño fue extraña, o que el daño se debió a un vicio propio o inherente del equipaje.

12. EQUIPAJE NO RECLAMADO

La Cooperativa de transportes cotrans 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 por la cooperativa durante un período de tres (3) meses siguientes a la prestación del servicio, vencido este periodo, se entenderá como abandonado, en cuyo caso la cooperativa podrá dar el trámite de rezagos.

13. PÉRDIDA DE EQUIPAJE Y OTROS

La Empresa realizará su mejor esfuerzo para evitar la pérdida o deterioro del equipaje si este ha cumplido con las normas aquí previstas.

En caso de pérdida o averío, la Empresa deberá atender la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del equipaje recibido, pero esta reclamación debe ser presentada dentro de los siguientes términos:

- La reclamación debe comunicarse por escrito en cualquiera de los medios de contacto dispuestos para tal fin, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha prevista de entrega del equipaje, en el que indicará la fecha, ruta, hora de viaje.
- Adicionalmente, deberá detallar los elementos extraviados o dañados que cumplan con las condiciones señaladas en el presente protocolo, así como su valor estimado
- El pasajero deberá anexar la ficha recibida al momento de entregar su equipaje al transportador.

Una vez recibida la reclamación en caso de pérdida, avería y/o hurto, se iniciará el trámite correspondiente establecido en el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias **Cotrans-SIG-PR-10** establecido por la cooperativa, para la resolución de las reclamaciones, en los términos establecidos.



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo-Operativo	Documento: Política de Equipaje	
Fecha: 22/03/2024	Página 7 de 8	Versión: 2.0	Cotrans-SIG-P0-09
Realizó: Marian Yarith Carvajal SIG-Bibiana Alba MSV	Revisó: Melquisedec Galeano Jurídico	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

Una vez hechas las respectivas investigaciones y de ser comprobada la responsabilidad de la cooperativa, se asumirán los costos por los daños o pérdidas, hasta el monto del 80% del valor declarado, señalado en el cupón de equipaje entregado al usuario o según el valor que el usuario logre demostrar.

14. INDEMNIZACIÓN

La cooperativa de transportes cotrans, se reserva el derecho de aceptar equipajes cuyo valor supere la suma de dos millones de pesos (COP \$2.000.000): En caso de pérdida total del equipaje, el monto de la indemnización a cargo de la cooperativa. será igual al valor declarado por el pasajero. Si la pérdida fuere parcial o se presenta avería, responderá en proporción. El valor que deberá declarar el pasajero estará compuesto por el costo del equipaje en el lugar de su entrega a la cooperativa de transportes cotrans., más los embalajes, impuestos, fletes y seguros a que hubiere lugar. En el evento de que el pasajero no suministre el valor del equipaje a más tardar al momento de su entrega, o declare un mayor valor al que le corresponde, la cooperativa. sólo estará obligada a indemnizar de acuerdo con lo determinado en el código de comercio. 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 Cotrans 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. En todo caso, el usuario deberá acreditar que lo portaba y su valor.

15. MEDIOS DE CONTACTO

La Cooperativa cuenta con tres (3) canales de atención a los usuarios, los cuales se describen a continuación:

1. **Página web:** En la página web www.cotrans.com.co se encuentra disponible los canales de comunicación, como son las líneas telefónicas y correo electrónico de servicio al cliente, así como la dirección de la empresa; y, por otro lado, el módulo de PQRS.

2. **Línea telefónica:** La Empresa cuenta con las siguientes líneas de atención a sus usuarios:

- La línea telefónica de calidad 3204171195 la cual se encuentra habilitada en el horario de 8:00 am a 6:00 pm.
- La línea telefónica de rodamiento es 3106661290, la cual se encuentra habilitada en el horario de 8:00 am a 6:00 pm.
- b. La línea telefónica fija es 607-6607866 la cual se encuentra habilitada en el horario de 8:00 am a 6:00 pm.



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo-Operativo	Documento: Política de Equipaje	
Fecha: 22/03/2024	Página 8 de 8	Versión: 2.0	Cotrans-SIG-P0-09
Realizó: Marian Yarith Carvajal SIG-Bibiana Alba MSV	Revisó: Melquisedec Galeano Jurídico	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

3. Correo electrónico: La Empresa cuenta con los siguientes correos electrónicos para atención de los usuarios: a. pqr@cotrans.com.co sgsst@cotrans.com.co
msv@cotrans.com.co gestiónhumana@cotrans.com.co contactenos@cotrans.com.co

16. DISPONIBILIDAD

El presente documento estará disponible en la página web www.cotrans.com.co

17. DERECHOS RESERVADOS

El presente documento es de propiedad exclusiva de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES COTRANS; por lo que prohíbe el uso o comercialización no autorizado.

18. MARCO REGULATORIO VIGENTE

Las normas legales colombianas que fueron tenidas en cuenta para la elaboración de este documento son principalmente las siguientes:

- Decreto 1079 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.
- Ley 1480 de 2011, Estatuto del consumidor
- Código de Comercio colombiano.
- Ley 30 de 1996, Estatuto Nacional de Estupefacientes.
- Código Penal colombiano.
- Resolución 40595 de 2022
- Resolución 0312 de 2019.



ARIEL URIZA POVEDA

Gerente Cotrans
03 junio de 2024

