



**COOPERATIVA LABOYANA DE TRANSPORTADORES
COOTRANSLABOYANA**

POLITICA PARA EL MANEJO DE EQUIPAJE

VERSION: 0

FECHA: 01/06/2023

POLITICA PARA EL MANEJO DE EQUIPAJE

COOPERATIVA LABOYANA DE TRANSPORTADORES “COOTRANSLABOYANA”

2023



TABLA DE CONTENIDO

1.	CONSIDERACIONES	3
2.	CONDICIONES DEL EQUIPAJE.....	3
3.	OBJETOS Y ELEMENTOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE.....	4
4.	DIMENSIONES Y PESO MÁXIMO	5
5.	RECHAZO DEL EQUIPAJE	7
6.	EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	8
7.	EQUIPAJE NO RECLAMADO.....	8
8.	PÉRDIDA DE EQUIPAJE Y OTROS	9
9.	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	9



1. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones generales para el manejo de equipaje están contempladas por el ministerio de transporte y son vigiladas por la superintendencia de transporte. Por otro lado, de manera interna en la cooperativa Laboyana de transportadores “COOTRANSLABOYANA” se establecen las siguientes políticas.

- El equipaje debe estar en el mismo horario, la misma ruta y el mismo bus en el que se encuentra el pasajero y aparece en su tiquete.
- Todo el equipaje debe ser entregado por el pasajero a la empresa, en la zona de despacho en el terminal de transporte y en los horarios establecidos y previamente haber informado en la taquilla que equipaje lleva y cuál es el valor aproximado del mismo.

2. CONDICIONES DEL EQUIPAJE ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA

Las condiciones que establece la empresa respecto al equipaje son las siguientes:

- Durante la compra del tiquete, cada usuario deberá informar la cantidad de maletas que lleva, el tamaño y el valor aproximado. Para el caso de compras online, el usuario deberá informar en la taquilla antes de abordar el bus, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la presente política.



- El equipaje debe ser recibido única y exclusivamente por el conductor del vehículo o en su defecto por un auxiliar autorizado. Esta entrega se debe realizar solamente en las zonas de despacho de la empresa.
- Todo pasajero debe recibir una ficha con un número correspondiente al de su equipaje, el cual será entregado por el conductor o un auxiliar autorizado.
- Cualquier equipaje está sujeto a revisión por la empresa y/o autoridades competentes que lo requieran.
- La entrega del equipaje se realizará solamente con la ficha asignada en la zona de despacho por el conductor o auxiliar. En caso tal que el pasajero pierda dicha ficha deberá esperar que todos los pasajeros reclamen su equipaje y que se verifique su identidad.
- La empresa tiene la obligación de recibir, transportar y entregar el equipaje al pasajero en el estado en que se encontraba en la zona de despacho y cómo lo entregó el pasajero.
- El conductor advertirá al usuario de todo lo ateniende al equipaje como declaración de valor, tipo de mercancía, cantidad, etc.
- El usuario cuando declare mercancía y valor, debe exhibir la factura respectiva, donde denote claramente la descripción de los elementos y su valor.

3. OBJETOS Y ELEMENTOS NO ACEPTABLES EN EL EQUIPAJE

Lo Siguientes elementos no podrán llevarse durante el viaje:

- Armas, explosivos, elementos tóxicos, radiactivos, combustibles no autorizados, y
- Toda clase de sustancias catalogadas como peligrosas.
- Cadáveres, juegos artificiales, veneno.
- Objetos destinados a actividades ilícitas de acuerdo con la legislación colombiana.



- Elementos que pongan en peligro la seguridad e integridad de los usuarios, el conductor o el vehículo.
- Sustancias psicoactivas equiparables a marihuana, cocaína, heroína y todo aquello prohibido por el código penal que produzca psicoddependencia.

Además de los elementos anteriormente mencionados, está prohibido llevar los siguientes objetos en el equipaje de bodega, por lo que deberán llevarse en el equipaje personal:

- Documentos de identificación
- Dinero
- Joyas
- Documentos confidenciales o de trabajo.
- Títulos de valor.
- Equipos y dispositivos electrónicos.
- Prendas de uso privado del Estado.
- Obras de arte.
- Piedras preciosas.
- Llaves.
- Alimentos perecederos.
- Cualquier clase de artículos frágiles o de fácil descomposición.

4. DIMENSIONES Y PESO MÁXIMO

El pasajero deberá llevar su equipaje con el peso y las dimensiones especificadas de la siguiente manera:



- Equipaje personal: Este es el equipaje que los pasajeros transportan bajo su propia responsabilidad y custodia al interior del vehículo.

Cada pasajero podrá transportar hasta dos (2) bolsos personales que en conjunto no superen los 10 kg; además, no deben superar las dimensiones de 50x40x25 cm (largo, alto y ancho) respectivamente.

En ninguna circunstancia la empresa o el conductor se hará responsable de la pérdida de estos equipajes. Y en caso de que no cumplan con el peso o medidas estipuladas deberá facturar como equipaje de bodega.

- Equipaje De Bodega: Este tipo de equipaje se transporta debajo de la cabina de pasajeros, es decir en la bodega del vehículo. Cada pasajero podrá transportar sin costo adicional, hasta dos (2) unidades de equipaje de bodega que en conjunto no superen los 25 kg, adicionalmente no debe superar las dimensiones de 80x50x30 cm (largo, alto y ancho) respectivamente en vehículos de larga distancia (**Microbuses: Volkswagen Crafter 50, Mercedes Benz Sprinter 313, Mercedes Benz Sprinter 413, Mercedes Benz Sprinter 515, Agrale MA 7.0, Chevrolet NPR, Camionetas : Kia Carnival LX, Kia Carnival CNV, Buses: Chevrolet FRR**) y de 55x40x25 cm (largo, alto y ancho) respectivamente en vehículos de media distancia (**Kia Carnival LX, Van Renault Trafic, Hyundai Starex H1, Buses: Chevrolet NKR, Hino XZU 710 L**).

- El pasajero podrá llevar en reemplazo de la maleta como unidades de equipaje en bodega: bolsas, cajas y bultos; siempre y cuando cumplan con las dimensiones y peso permitido y viajen en buen estado, debidamente selladas, empacadas e identificadas con ficha de equipaje y marcadas por el usuario con el nombre completo, dirección y teléfono de residencia del pasajero.



- La correcta identificación del equipaje a transportar en bodega es responsabilidad del pasajero.

Se permite el transporte de equipaje adicional, siempre y cuando cumpla con las medidas, peso y requisitos antes mencionados.

Para dicho tema se manejarán los siguientes valores:

Cantidad de maletas	Valor a cancelar
1	\$18.000 cada una
2	\$15.000 cada una
3	\$12.000 cada una

En caso de que el equipaje al que tiene derecho el pasajero/usuario, exceda los 25 kg, se cobrara un valor adicional de \$2.000 por cada kilogramo.

5. RECHAZO DEL EQUIPAJE

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

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



6. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

La Empresa no responderá por la pérdida y/o daño del equipaje de mano, ni de aquellos elementos cuyo transporte se encuentre prohibido según el punto 3 de la presente política (objetos y elementos no aceptables en el equipaje), así como tampoco se hará responsable por los daños que ocurran por obra exclusiva de terceros, fuerza mayor o culpa exclusiva del pasajero.

La Empresa tampoco se hará responsable de rasguños, abollonaduras, marcas y demás averías ocasionadas por el normal uso, desgaste del equipaje y sus elementos.

Solo se aceptarán reclamos por daño de equipaje de bodega dentro de los (5) días calendario siguientes a la fecha que culmino el viaje.

Para la formalización del reclamo, el pasajero deberá adjuntar como mínimo: copia del tiquete, copia de la ficha de equipaje, narración de los hechos y relación de los objetos extraviados. En caso de cumplir con lo anteriormente mencionado, Cootranslaboyana realizara un estudio y determinara un valor económico para responder al usuario y llegar a un acuerdo, salvo estipulaciones del valor que declare el usuario.

7. EQUIPAJE NO RECLAMADO

Solo se aceptarán reclamos por pérdida de equipaje de bodega dentro de los (5) días calendario siguientes a la fecha que culmino el viaje.

Este equipaje será mantenido en custodia durante un período de un (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 y sin asumir ninguna responsabilidad con relación a este y su contenido.

8. 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 y requerimientos previstos.

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 nombre completo, información de contacto, la fecha, ruta y 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.

9. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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 establecido por la compañía para la resolución de las reclamaciones, en los términos establecidos dentro de la empresa.



**COOPERATIVA LABOYANA DE TRANSPORTADORES
COOTRANSLABOYANA**

POLITICA PARA EL MANEJO DE EQUIPAJE

VERSION: 0

FECHA: 01/06/2023

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

Esta petición se puede presentar por los siguientes medios:

- De manera presencial en las oficinas administrativas de Cootranslaboyana ubicadas en el Kilómetro 1 vía Neiva en la ciudad de Pitalito.
- Mediante la siguiente dirección de correo electrónico:
cootranslaboyana@hotmail.com
gerencia@cootranslaboyana.com.co