



Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007

BUREAU VERITAS
Certification



CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CARRETERA

En este contrato las expresiones: "COFLONORTE LTDA", significan la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES FLOTA NORTE LIMITADA, empresa de transporte terrestre constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, domiciliada en la ciudad de SOGAMOSO: "Pasajero" indica la persona que es o va a ser transportada en virtud de este contrato; "Pasaje ó tiquete es el documento emitido por ó en nombre de COFLONORTE LTDA en el que consta la identificación del pasajero, los lugares 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.

El presente contrato se rige bajo los postulados de la buena fe artículo 83 de la Constitución Política , ratificado por el artículo 1603 del Código de Civil en tenor a la presunción de la buena fe que establece las partes, y atendiendo principios fundantes articulo 1602 Código Civil , en torno a que constituye el presente clausulado, ley para las partes; así mismo se tendrá como soporte jurídico las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 en torno a las exigencias que emanan de este contrato de transporte. Así mismo por ser pertinente se aplicarán disposiciones normativas Ley 1383 de 2010 en concordancia con la ley 769 de 2002 en temas que lleguen a tocar en el clausulado disposiciones formales de esta normatividad.

Igualmente, este contrato se rige por la normatividad que regula la materia esto es la Ley 1801 de 2016 y demás normas concordantes; así como las normas señaladas 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 o por el simple hecho de ser transportado por COFLONORTE 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.

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: COFLONORTE LTDA se compromete a transportar al pasajero y su equipaje en un tiempo razonable, fijada hora de salida y llegada aproximada en el tiquete, en concordancia con el artículo 981 y 982 del Código de Comercio, con las respectivas excepciones establecidas en el artículo 64 Código Civil.



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PASAJERO

- A) A cumplir los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa.
- B) A presentarse en el sitio establecido para el viaje del vehículo, 30 minutos antes de la indicada en el tiquete como "hora de salida".
- C) En caso de desistir de viajar el pasajero, podrá ejercer su **Derecho al Retracto** considerando: debe dar aviso con mínimo una (1) hora de anticipación a la Fecha y Hora de viaje registrado en el tiquete ó comprobante de transacción, lo reportara en taquilla (ciudad de origen) personalmente ó por los canales suministrados por la empresa: línea de atención WhatsApp (322 252 6992), correo electrónico servicioalcliente@coflonorte.com y tendrá derecho a la devolución parcial o total del pasaje, de acuerdo las circunstancias que se presenten, conforme a lo reglamentos y políticas de la empresa, la retractación del viaje posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tiquete o la ausencia del pasajero en el lugar del despacho pactado, lo excluirá del DERECHO A DEVOLUCION MONETARIA, así mismo, PERDERA EL DERECHO A REPROGRAMAR O DEJAR ABIERTO EL TIQUETE y se dará por extinta la obligación de COFLONORTE LTDA para con el pasajero, de acuerdo con lo estipulado en el Art. 1002 del Código de Comercio.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las devoluciones y/o modificaciones de tiquetes comprados a través de las plataformas digitales autorizadas por COFLONORTE LTDA podrán ser realizadas en *plataforma de ventas On-line donde realizó la compra, taquilla (Ciudad de Origen) de COFLONORTE LTDA., WhatsApp (322 252 6992), vía telefónica al número 317 300 1000, y/o al correo electrónico viajero@coflonorte.com adjuntando comprobante de pago, copia de cédula de ciudadanía del pasajero registrado en el tiquete de viaje, tiquete de viaje Original y Certificación Bancaria (únicamente válida para solicitudes aprobadas de devolución de dinero).*

COFLONORTE LTDA. y/o las diferentes empresas aliadas que prestan el servicio de venta Online realizarán el desembolso correspondiente a la devolución del valor pagado descontando los costos referentes al Gravamen de los Movimientos Financieros correspondientes a la transacción realizada, dentro de ocho (8) días hábiles contados a partir de la aprobación de dicha solicitud.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El tiquete de viaje es personal e intransferible; es decir, no se permite ser transferido a terceros, ni compartido con personas diferentes al titular de este. Para solicitud de cambio de pasajero (Deberá adjuntar junto con la solicitud, copia de cédula de las dos personas, comprobante de pago y Tiquete de viaje Original)



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682
www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



PARAGRAFO TERCERO: Realizar cambio de Fecha y Hora de viaje (Únicamente válido para el mismo Origen-Destino adquirido inicialmente o viceversa), la cual no podrá exceder los 60 días calendario contados a partir de la fecha de Compra.

D) A no viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez o bajo influjo de sustancias alucinógenas de acuerdo con los criterios normativos establecidos en la Ley 1801 de 2016 en el artículo 146.

E) El pasajero no podrá llevar consigo o en su equipaje armas, municiones, materias explosivas, inflamables o corrosivas, drogas alucinógenas, radiactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, mercancía de contrabando, metales preciosos, títulos valores o cualquier otro objeto o cosa 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 COFLONORTE 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 o los 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 mientras se encuentra dentro del vehículo. En caso de hacerlo, la empresa no podrá continuar presentando el servicio de transporte y hará devolución total o parcial del pasaje en el caso que apliquen conforme el artículo 1002 Código de Comercio, sin perjuicio a la aplicación del artículo 146 de la Ley 1801 de 2016.

H) Todo pasajero que viaje con un menor de edad debe adquirir un tiquete para el menor, quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños de brazos.

I) El pasajero que desee transportar una mascota, deberá informar al momento de comprar su tiquete, rigiéndose por las restricciones, políticas establecidas por la empresa COFLONORTE LTDA, y acogiéndose a la guía de transporte de mascotas generada por la superintendencia de transporte.

J) Todo pasajero que viaje deberá usar el cinturón de seguridad durante todo el recorrido.



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



CLAUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE COFLONORTE LTDA:

A) Transportar al pasajero y su equipaje en un tiempo razonable, fijada hora de salida y llegada aproximada en el tiquete, en concordancia con el artículo 981 y 982 del Código Comercio, con las respectivas excepciones establecidas en el artículo 64 Código Civil.

PARAGRAFO: Salvo restricciones consagradas en el presente contrato y las establecidas en la legislación colombiana.

CLAUSULA CUARTA. RESPECTO DEL PASAJERO:

- A) Los menores de diez (10) años deben viajar acompañados de un adulto. Los niños de diez (10) años y menores de dieciocho (18) años podrán viajar solos con autorización de uno de sus padres o su tutor legal, quienes deberán suscribir el correspondiente permiso, portar el Registro Civil de Nacimiento del menor y el documento de identidad correspondiente.
- B) Adquirir un tiquete o pasaje cuando viaje con un menor de edad quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños de brazos.
- C) Los pasajeros que viajen con niños menores de diez (10) años no podrán viajar en los primeros puestos del vehículo.
- D) El pasajero podrá transportar mascotas siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables (Art. 87 Ley 769 de 2002), igualmente de acuerdo con los parámetros establecidos en la guía para el transporte de animales y mascotas de la Superintendencia de Transporte, y las políticas y disposiciones de la empresa COFLONORTE LTDA, las cuales se pueden encontrar en la página web.

PARAGRAFO PRIMERO. El pasajero deberá informar previamente si va a transportar animales domésticos a fin de conocer las restricciones y prohibiciones establecidas por la empresa.

PARAGRAFO SEGUNDO. 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.

CLAUSULA QUINTA: RESPECTO DEL EQUIPAJE:

- A) A) El pasajero tendrá derecho a transportar el valor de su tiquete y sin recargo, un (01) equipaje de mano de máximo diez (10) Kilogramos con dimensiones: Alto 45 cm, Ancho 35 cm y Profundidad 20 cm y un equipaje en bodega de veinte (20) Kilogramos con dimensiones: Alto 70 cm, Ancho 45 cm y Profundidad 28 cm.



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



De acuerdo con lo anterior, el usuario deberá pagar excedente del 2% del valor del ticket de viaje por persona o pasajero en cada Kilogramo **Y/O** Centimetro adicional.

Dichas características serán verificadas por parte del personal suscrito a **COFLONORTE LTDA (LIBERTADORES)** por medio de báscula y cinta métrica, previo al abordaje del vehículo.

COFLONORTE LTDA (LIBERTADORES), tendrá bajo custodia el equipaje de bodega el cual debe ser entregado en condiciones apropiadas para el transporte, en el caso del equipaje de mano la responsabilidad estará a cargo del usuario igualmente la empresa de transporte se acogerá a los artículos 998, 992 y 1003 del Código de Comercio se tendrá el artículo 1030 Código de Comercio respecto de la indemnización de los perjuicios que se lleguen a ocasionar sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1003 Código de Comercio. Por ningún motivo, la empresa, el propietario del vehículo o el conductor responderán por objetos que sean olvidados dentro del bus.

B) Para todos los efectos deberán ser transportados como equipaje de mano los siguientes elementos: dinero, títulos valores, celulares, computadores, filmadoras, cámaras fotográficas, Tablet, audífonos, iPad, reproductores de multimedia, juegos electrónicos y demás equipos electrónicos o cualquier objeto valioso o distinto a prendas de vestir y artículos de aseo personal.

C) El pasajero deberá declarar el valor del equipaje de bodega al momento de la compra del ticket, en caso de pérdida o daño la empresa responderá por el valor declarado, de acuerdo con los artículos 994 y 1003 del Código de Comercio, siempre y cuando se allegue la prueba fehaciente y valor objetivo del equipaje o mercancía en concordancia de lo que establece el artículo 1031 del Código de Comercio, teniendo presente la aplicación de los criterios de ausencia de responsabilidad establecidos por la ley.

D) Todo pasajero debe exigir la "FICHA DE EQUIPAJE" en el momento de su entrega al transportador, con el fin de identificar plenamente el equipaje de cada usuario y evitar perdida. El equipaje de mano será exclusiva responsabilidad de pasajero, por ningún motivo se responderá por objetos que sean olvidados dentro del bus.

E) El equipaje registrado y transportado de conformidad con el presente contrato se entregará en el lugar de destino contra la presentación y entrega de las fichas. **Pasados cinco (5) días** del arribo del equipaje al lugar de destino sin que haya sido solicitado, COFLONORTE LTDA no será responsable por pérdida de objetos al interior de equipaje o avería.



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



F) Cuando un equipaje se extravíe estando bajo la custodia de la empresa, responderá por pérdida o daño de equipaje, de acuerdo con los artículos 994 y 1003 del Código de Comercio, siempre y cuando se allegue la prueba fehaciente y valor objetivo del equipaje o mercancía en concordancia de lo que establece el artículo 1031 del Código de Comercio, teniendo presente la aplicación de los criterios de ausencia de responsabilidad establecidos por la ley.

G) Las políticas y disposiciones de la empresa COFLONORTE LTDA en relación y condiciones para transporte de equipaje podrán ser consultadas en la página web oficial www.coflonorte.com.co.

PARÁGRAFO: Si el equipaje que porta el pasajero no cumple con las características y especificaciones de equipaje aquí descrito, se considerará como carga y deberá ser remesado por el pasajero en el momento del abordaje.

CLÁUSULA SEXTA: RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DEL TRANSPORTADOR. COFLONORTE LTDA, el propietario del vehículo, el (los) conductores y demás funcionarios de la empresa, responderán o serán exonerados de acuerdo con lo normado por el Artículo 1003 del Código de Comercio y demás normas concordantes y aplicables en la materia.

CLAUSULA SEPTIMA: 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 #767 Opción 3 de la Superintendencia de Puertos y Transporte e informar a la empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda eventualidad que observe durante el viaje a la línea de PQRS 320 864 3734, correo electrónico servicioalcliente@coflonorte.com o en la página web oficial www.coflonorte.com.co



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682
www.coflonorte.com.co

