

**GH-PR-10 PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE EN EL TRANSPORTE DE SERVICIO PÚBLICO TERRESTRE
COOTRANSBOL LTDA, LÍNEAS CONCORDES.**

1. OBJETIVO.

Establecer directrices claras y precisas para el transporte de equipaje del usuario y/o pasajero, acatando las medidas exigidas por los estándares de calidad, suministrando información necesaria.

2. ALCANCE.

Cumplir con las condiciones establecidas para el transporte de equipaje de forma segura, atendiendo a conceptos, definiciones y valores claros como peso, volumen y dimensión.

3. ANTECEDENTES.

Según la ley 1480/ 2011 en su art. 54 establece los contenidos mínimos de información que debe brindarse a los usuarios, de acuerdo a lo dictado en su numeral 1.2, referenciando elementos cuantificables o medibles, cantidad de piezas permitidas (expresada en unidades), peso permitido (expresado en kilogramos) y las medidas de volumen que debe cumplir el equipaje (expresado en centímetros), puesto que el equipaje es una de las características esenciales del servicio de transporte público.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- GDFR -004 de la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE. Radicado N. 20239200448631.

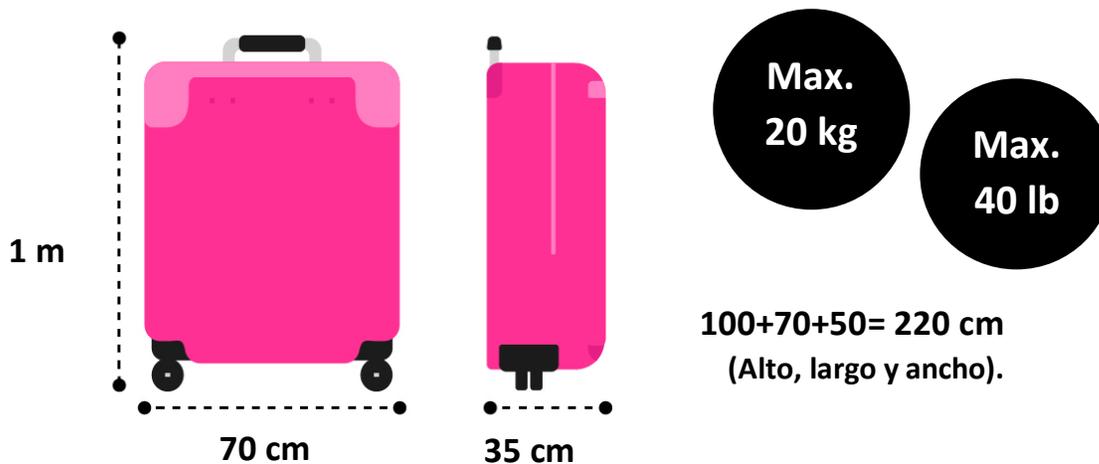
5. DEFINICIONES.

- **SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA:** Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar el servicio público de transporte para su traslado en una ruta legalmente autorizada.
- **PASAJERO:** Persona que se encuentra a bordo de un vehículo en virtud de un contrato de transporte público terrestre de pasajeros.
- **EQUIPAJE:** Artículos de propiedad personal de los pasajeros que se transportan mediante convenio con el transportador.
- **EQUIPAJE DE MANO O ELEMENTO PERSONAL:** Es una pieza de equipaje que los pasajeros pueden llevar en el compartimento de pasajeros ubicados en la parte superior o inferior de los asientos del vehículo. Este puede ser una cartera, morral, pañalera, un bolso para llevar un portátil o un paquete. Sus medidas máximas son:

GH-PR-10 PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE EN EL TRANSPORTE DE SERVICIO PÚBLICO TERRESTRE COOTRANSBOL LTDA, LÍNEAS CONCORDES.



- **EQUIPAJE DE BODEGA O EQUIPAJE FACTURADO:** Es aquella pieza de equipaje que se transporta en el compartimento de carga del vehículo de transporte público terrestre.



- **EQUIPAJE ADICIONAL:** Es el exceso de equipaje ya establecido al equipaje de mano y equipaje de bodega, por el cual se deberá cancelar un valor adicional, de acuerdo al peso, volumen y pieza.
- **EQUIPAJE ESPECIAL NO CONVENCIONAL:** Es el equipaje diferente a los ya contemplados u ocasionales como bolsos y maletas, es decir equipaje no convencional, esto es, que sobrepase las dimensiones y pesos establecidos, tales como (enseres, electrodomésticos, bicicletas, herramientas manuales y/o eléctricas de tipo industrial entre otros), podrá ser transportado cumpliendo con los requisitos de embalaje y transporte cancelando un valor adicional.
- **EQUIPAJE AFORADO:** Es el equipaje que ha pasado por el proceso que comprueba el peso, volumen y dimensión, pagando el valor adicional que se determine por el mismo.
- **EQUIPAJE EXTRAVIADO:** Es el equipaje que de forma involuntaria o inadvertida es separado de los pasajeros y/o dueños.
- **EQUIPAJE NO RECLAMADO:** Equipaje que llega a los lugares de destino y que ningún pasajero recoge ni reclama.

**GH-PR-10 PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE EN EL TRANSPORTE DE SERVICIO PÚBLICO TERRESTRE
COOTRANSBOL LTDA, LÍNEAS CONCORDES.**

- **MERCANCÍAS PELIGROSAS:** Todo objeto o sustancia que pueda constituir un riesgo para la salud, la seguridad, los bienes o el medio ambiente y que figure en la lista de mercancías peligrosas de las Instrucciones Técnicas, atendiendo a material inflamable, explosivos, objeto o cosas prohibidos en el comercio, alimentos perecederos, entre otros.

6. DESIGNACION DE VALORES.

El usuario de COOTRANSBOL Ltda., líneas concordes tiene derecho a llevar equipaje con un peso máximo de 20 kg sin costo adicional, este equipaje es personal e intransferible.

Por kilogramo adicional..... \$ 1.000
 Por volumen adicional (por *cada 10cm adicionales*)..... \$ 2.000

Por equipaje sobredimensionado tales como:

- Bicicleta rin 26" \$20.000
- Bicicleta rin 29" \$30.000
- Colchoneta \$ 80.000
- Base cama\$ 50.000

Electrodomésticos

- Televisión de hasta de 50" \$ 30.000
- Lavadoras de hasta 17 kg\$ 60.000

Cuando el pasajero y/o usuario declare el valor del equipaje (por tener un valor especial), **el valor a cobrar será del 5% sobre el valor declarado**, y en caso de presentarse algún percance o novedad con el mismo, se responderá de acuerdo a lo declarado.

7. ACTIVIDAD.

A través de las condiciones de transporte de equipaje terrestre, COOTRANSBOL LTDA líneas concorde, indica el contenido mínimo de la información suministrada e instrucciones a pasajeros, es así que el usuario tiene derecho a transportar consigo la cantidad de equipaje que previamente le haya informado el transportador.

El equipaje transportado puede ser: equipaje de mano en la cabina junto al pasajero, cuando por su peso, características y tamaño lo permita según lo ya establecido, el equipaje facturado o registrado en las bodegas del vehículo, equipaje adicional y especial no convencional.

- **TRANSPORTE DE EQUIPAJE DE MANO:** El equipaje de mano viajara en el compartimento de pasajeros ubicados en la parte superior o inferior de los asientos, este no provocara incomodad ni obstruirá una eventual evacuación de emergencia, el transportador no será responsable de la pérdida y/o avería del equipaje de mano, que no le haya sido expresamente confiado, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio, *“Es carga contractual para el pasajero y/o usuario, abstenerse de transportar en el equipaje de bodega, elementos que deben transportarse como equipaje de mano y que no le hayan sido confiados*

**GH-PR-10 PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE EN EL TRANSPORTE DE SERVICIO PÚBLICO TERRESTRE
COOTRANSBOL LTDA, LÍNEAS CONCORDES.**

expresamente al transportador. El usuario y/o pasajero es el único responsable de la custodia y cuidado de su equipaje de mano."

- **TRANSPORTE DE EQUIPAJE DE BODEGA:** El usuario y/o pasajero debe registrar y entregar el equipaje antes del viaje al momento del abordaje al operador del vehículo. Al usuario y/o pasajero se le entregará una ficha, que servirá como identificación de su equipaje para su entrega en el lugar de destino. En caso de pérdida de la ficha el operador 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.
- **TRANSPORTE DE EQUIPAJE ADICIONAL, ESPECIAL NO CONVENCIONAL:** El usuario y/o pasajero debe registrar y entregar el equipaje antes del viaje al momento del abordaje al operador del vehículo. Al usuario y/o pasajero se le entregará una ficha, que servirá como identificación de su equipaje para su entrega en el lugar de destino. El equipaje será sometido a un estudio de evaluación que configura peso, volumen y cantidad y será registrado en un sistema de medición, (báscula que determinará el peso total del equipaje adicional, especial o no convencional), volumen y dimensión con la ayuda del medidor de equipaje que se encuentra en cada agencia. Luego de establecer y determinar las dimensiones en esta categoría el usuario deberá pagar el sobrecosto por los valores que exceda el equipaje.

Cualquier exceso de equipaje debe ser cancelado por el pasajero y será cobrado únicamente por el personal autorizado (aforador de equipaje). Manifestando y dando a conocer la siguiente información: origen, volumen, peso, medida, cantidad, propiedades, precio, calidad, valores y observaciones.

GH-PR-10 PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE EN EL TRANSPORTE DE SERVICIO PÚBLICO TERRESTRE COOTRANSBOL LTDA, LÍNEAS CONCORDES.



Bacula

GH-PR-10 PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE EN EL TRANSPORTE DE SERVICIO PÚBLICO TERRESTRE COOTRANSBOL LTDA, LÍNEAS CONCORDES.



Estructura de
Medición

7.1. PERDIDA DE EQUIPAJE.

Desde luego en el transporte de equipaje se pueden presentar eventualidades que dan paso a circunstancias como pérdidas, daños totales o parciales de equipaje, es así que en caso de pérdida y/o extravío, daño total o parcial del equipaje imputable al transportador, el usuario y/o pasajero podrá optar libremente por cualquiera de las siguientes alternativas:

- Si el equipaje de bodega no fue declarado a la empresa, ésta responderá de acuerdo a lo establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio. *“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.”*

El usuario deberá manifestar a Cootransbol Ltda., líneas concorde lo sucedido mediante la radicación de PQRS, manifestando lo sucedido <https://concorde.urserver.online>

Para la formalización del PQRS 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 agilizar el

GH-PR-10 PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE EN EL TRANSPORTE DE SERVICIO PÚBLICO TERRESTRE COOTRANSBOL LTDA, LÍNEAS CONCORDES.

trámite del reclamo, así como nombre, número de identificación, dirección, teléfono de contacto y correo electrónico del solicitante.

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.

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 después de haber sido entregado el equipaje por el conductor no abra lugar a reclamaciones por parte del usuario. La empresa no será responsable por los daños que sufran el equipaje y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.

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.

7.2. PROCESO DE BÁSCULA.

Todo equipaje adicional, equipaje especial o no convencional deberá pasar por un sistema de medición, herramienta de medida y volumen y por la báscula para la determinación de peso, verificando el kilogramo de carga del equipaje.

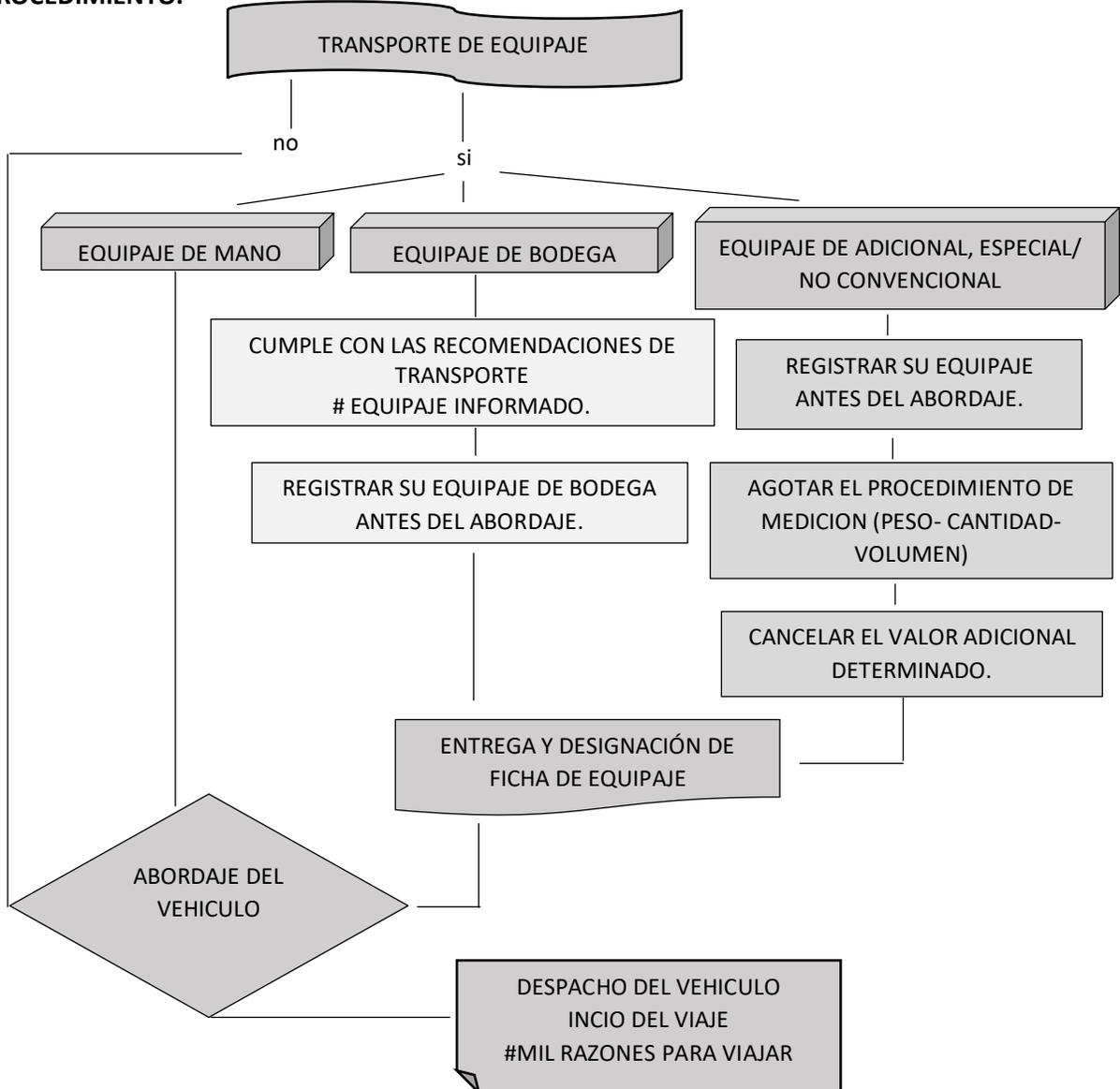
La báscula será revisada y calibrada cada tres (03) meses garantizando al pasajero la imparcialidad y transparencia del proceso, contando con la expedición del certificado que avale la evaluación periódica de la herramienta de trabajo.

8. ACLARACIONES.

- El pasajero no podrá llevar consigo ni en sus equipajes materiales inflamables o explosivos, ni objetos o cosas de prohibido comercio en el país. La violación de lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a la empresa y a los demás pasajeros, igualmente la empresa no responde por su deterioro o pérdida al usuario que lleve equipaje en cajas de cartón.
- Sus elementos son su responsabilidad y por tal razón usted debe cuidarlos, los equipos electrónicos, artículos de lujo, dinero y/o cualquier mercancía a prendas de vestir y objetos básicos de uso personal se deben llevar en el equipaje de mano.
- Queda prohibido el transporte de todo objeto o sustancia que pueda constituir un riesgo para la salud, la seguridad, los bienes o el medio ambiente y que figure en la lista de mercancías peligrosas de las Instrucciones Técnicas, atendiendo a material inflamable, explosivos, objeto o cosas prohibidos en el comercio, alimentos perecederos, entre otros.

**GH-PR-10 PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE EN EL TRANSPORTE DE SERVICIO PÚBLICO TERRESTRE
 COOTRANSBOL LTDA, LÍNEAS CONCORDES.**

9. PROCEDIMIENTO.



**GH-PR-10 PROCEDIMIENTO DE EQUIPAJE EN EL TRANSPORTE DE SERVICIO PÚBLICO TERRESTRE
COOTRANSBOL LTDA, LÍNEAS CONCORDES.****CONTROL DEL DOCUMENTO**

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
1	Primera versión	17 octubre 2023
Elaboro: DANIELA ARGUELLO PAEZ	Reviso: WALTER RAMOS	Aprobó: EULICES RAMOS
Cargo: Asistente jurídica de TH.	Cargo: jefe de TH	Cargo: Gerente General.
Fecha: 17 / 10/ 2023	Fecha:	Fecha: