

CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS TRANSPORTES TITIRIBI AMAGA MEDELLIN S.A.S TRATAM SAS 27 DE DICIEMBRE DE 2024

El pasajero, al recibir y hacer uso del pasaje, o por el simple hecho de ser transportado por, o a nombre de TRANSPORTES TRATAM SAS se declara conforme con los términos del presente contrato. La no aplicación o invalidez de alguna de las cláusulas no afectan la validez del resto del contrato; es decir, ni el pasajero, ni dependientes de la empresa o terceros pueden modificar las condiciones del presente contrato de transporte. Cualquier interpretación que se le dé en forma diferente carece de validez.

TRANSPORTES TRATAM SAS, transportará al pasajero y su equipaje en la fecha, hora, origen y destino indicado en el documento denominado pasaje, escogido por el pasajero quien se obligará a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por TRANSPORTES TRATAM SAS, por la normatividad del transporte de conformidad con arts. 981 y Ss. del C.CO., Ley 769 de 2002, Ley 1383 de 2010 o por cualquier norma o modificación posterior y concordante y por las siguientes cláusulas y condiciones detalladas a continuación y que se entienden aceptadas por el pasajero, por el simple hecho de recibir, hacer uso del pasaje o simple por el hecho de ser transportado por TRANSPORTES TRATAM SAS, PARÁGRAFO: Carece de validez cualquier indicación hecha por el pasajero, empleados o dependientes de la empresa o tercero que tienda a cambiar, modificar, suspender, sustituir, reemplazar o alterar en todo o en algunas partes o eliminar las cláusulas que se señalan a continuación.

1. DISPOSICIONES GENERALES.

1. El pasaje es personal, se utilizará exclusivamente por el PASAJERO en la RUTA- HORA – PUESTO - ORIGEN - DESTINO indicada en el mismo. En cualquier momento el conductor o un dependiente de la empresa puede requerir el documento de identidad para verificar de la información del pasaje. El PASAJE es intransferible; es decir, no puede ser enajenado a terceros, ni compartido por trayectos con diferentes personas.

2. Si la persona que viaja posee un pasaje adquirido por un canal de venta no presencial debe presentarse con su documento de identidad en la taquilla de TRANSPORTES TRATAM SAS mínimo treinta (30) minutos antes de abordar el vehículo para validar su pasaje con el que podrá hacerlo.

3. El pasajero deberá presentarse en las plataformas de despacho de TRANSPORTES TRATAM SAS, en los terminales con una anticipación no inferior a QUINCE (15) minutos a la salida del vehículo de no hacerlo así, TRANSPORTES TRATAM SAS, podrá disponer del cupo que se le haya reservado a éste, quien deberá esperar el siguiente vehículo disponible para la misma ruta.

4. El conductor sólo puede recoger o dejar pasajeros en los sitios permitidos y al costado derecho de la vía (Art. 91 Ley 769).

5. El pasajero deberá acatar las órdenes, disposiciones y recomendaciones que imparta el conductor del vehículo. Deberá

estar en plenas condiciones al momento de abordar el vehículo, debe acreditar su identidad y exhibir los demás documentos señalados por TRANSPORTES TRATAM SAS o las autoridades competentes. TRANSPORTES TRATAM SAS no transportará al pasajero que se encuentre en estado de embriaguez o se encuentre bajo la influencia de drogas o estupefacientes. El pasajero que cause desórdenes a bordo o molestias a los demás pasajeros, o a los conductores, no será admitido en el vehículo y por tal razón será obligado a abandonarlo antes de iniciar el viaje o durante el recorrido. Por tal motivo no tendrá derecho a reparación alguna por daños o perjuicios sufridos, ni la devolución del valor del pasaje; todo ello sin perjuicio de la responsabilidad de que pueda caberle frente a TRANSPORTES TRATAM SAS o a un tercero.

6. TRANSPORTES TRATAM SAS hace una asignación previa de asientos y/o puestos en nuestros viajes, y se reserva el derecho de asignar o reasignar asientos en cualquier momento, ello puede ser necesario por motivos operativos, movilidad de un pasajero o de seguridad.

7. La Empresa no es responsable de retardos originados por riesgos del transporte (Art.992 C.CO), o derivados de fuerza mayor o caso fortuito.

8. En caso de que un pasajero profiera expresiones injuriosas o groseras, promueva riñas o cause cualquier molestia

a los demás pasajeros, el conductor detendrá la marcha y avisará a la autoridad policiva más cercana para que fuerce al pasajero a abandonar el vehículo.

9. El pasajero que sea sorprendido fumando al interior del vehículo será obligado a abandonar el automotor y la empresa podrá reclamarle los costos ocasionados por la interrupción del servicio (Artículo 91 y 132 ley 769 de 2002).

10. El pasajero deberá ajustarse el cinturón de Seguridad en Sillas de adelante, que queden frente al vidrio delantero y las primeras filas de cada vehículo. Si no lo hace, exonera a la empresa de eventuales consecuencias. (Art.82 Ley 769).

11. En circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito ocurrido en las vías, cualquiera que fuere, que afecte la prestación del servicio por parte de la empresa, se le entregará al pasajero un pasaje abierto en el mismo ORIGEN - DESTINO, el cual deberá ser utilizado en un término no mayor a SEIS (6) meses.

12. En caso de demora del despacho por casusa atribuible al transportador se devolverá el valor del pasaje.

13. La empresa se reserva el derecho de dar soluciones alternativas a las contingencias que se presenten en los viajes, tales como cambios de ruta, de horario, de vehículo en aras de garantizar la prestación del servicio, sin que ello, pueda ser tomado como incumplimiento del contrato.

2. DATOS PERSONALES

TRANSPORTES TRATAM SAS le informa que sus datos personales serán tratados para la expedición y entrega de este pasaje de transporte, trámite de seguro de viajero, confirmación de viaje, fines estadísticos, histórico de relaciones comerciales y cumplimiento de las obligaciones legales del operador de transporte. Con la compra del

pasaje Usted autoriza a **TRANSPORTES TRATAM SAS** a tratar sus datos para los fines indicados y de conformidad con nuestra Política de Datos Personales disponible en la página web www.tratam.co Para el acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización, o en caso de duda, puede enviar un correo a pqrs@tratam.co

3. PASAJES Y CONDICIONES DEL SERVICIO.

De acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1242 de 2008 el tiquete o pasaje deben contener como mínimo la siguiente información: Nombre e identificación de la EMPRESA de transporte, fecha de expedición del tiquete, origen y destino (ruta), fecha y hora de salida, número de silla ofrecida, número de silla ofrecida, tarifa del pasaje, especificaciones que exijan los reglamentos oficiales derecho protección contra publicidad engañosa incluida en el contrato.

La TARIFA PROMOCIONAL ONLINE corresponde al precio por silla disponible para las compras realizadas por Internet únicamente. Para aplicar a estos valores, se deben comprar los tiquetes por la plataforma web de nuestra página; es importante recordar que esta tarifa es calculada sobre el VALOR MÁXIMO que ofrece la compañía en las fechas de viaje que se hayan seleccionado. No aplica para consultas realizadas por la plataforma web y quieran ser pagadas en agencias, terminales de transporte u otro medio de pago diferente a la compra por plataforma web. Se debe recordar y tener en cuenta que la TARIFA ONLINE aplica para el día

de la compra y no la fecha en que se hayan consultado la(s) silla(s). No aplica para algunos viajes de Alta Temporada. Una vez agotadas las sillas no habrá disponibilidad en la TARIFA PROMOCIONAL ONLINE. Cualquier cambio de fecha de viaje una vez comprados los tiquetes, podrá generar diferencia en la tarifa la cual aplicará de acuerdo con las disponibles en la fecha del nuevo viaje. Las promociones aplicadas a las tarifas anteriormente referidas no son acumulables con otros beneficios

CONDICIONES DEL PASAJE O PASAJE ELECTRÓNICO:

Los PASAJES o PASAJES ELECTRÓNICOS no son transferibles o endosables y si por excepción así lo permita la EMPRESA, estaría sujeto al pago de las penalidades o diferencias de tarifas a que haya lugar. La EMPRESA no tiene ninguna responsabilidad de aceptar el PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO o de reembolsar el dinero al titular de un PASAJE cuando es presentado por otra persona.

VIGENCIA:

El PASAJE tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que la EMPRESA lo prorrogue. Una vez expirado el término señalado anteriormente, si el PASAJERO decide viajar, la EMPRESA reexpedirá un nuevo PASAJE, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el PASAJERO en consideración a la tarifa vigente, además de la penalidad aplicable que dependerá de la tarifa seleccionada por el PASAJERO. En el evento en que el PASAJERO decida no viajar, la EMPRESA aplicara lo establecido con relación al derecho de retractación.

La EMPRESA aceptará únicamente sus propios PASAJES, o los de otra pasarela de pagos o agente de viajes con la se haya suscrito un acuerdo comercial con dicha finalidad y que se encuentre vigente. Cualquier PASAJE que no sea bajo un acuerdo comercial autorizado no será aceptado.

PASAJES ALTERADOS:

Un PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO que ha sido modificado, alterado, mutilado o emitido incorrectamente, no será válido.

CAMBIOS EN LOS DESTINOS:

En caso de que el PASAJERO desee cambiar los destinos para los que fue emitido el PASAJE o el PASAJE ELECTRÓNICO, éstos deberán ser nuevamente expedidos, y el EMPRESA podrá cobrar la diferencia de tarifas a que haya lugar.

PÉRDIDA DEL TIQUETE:

En caso de que el PASAJERO alegue pérdida o destrucción total del tiquete, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho tiquete extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

RACIONALIDAD PARQUE AUTOMOTOR:

La EMPRESA de acuerdo con la racionalización del parque automotor podrá modificar, sin previo aviso, la clase y tipo de vehículo

4. RESERVAS.

1. Transportes Tratam se re reservas el derecho a hacer reservas telefónicas o algún otro medio electrónico no presencial, en las cuales pueden ser para que el pasajero se presente en el sitio de despacho o ser recogido en camino.

2. En el caso de que se realice una reserva para que el pasajero se haga presente en el sitio de despacho, este deberá hacer presencia en el sitio, con un tiempo mayor a **VEINTE (20) minutos**, si lo hiciera en un tiempo inferior al señalado, la empresa cancelara la reserva y dispondrá de esta, sin que por ellos exista algún compromiso para con

5. EQUIPAJE

1. El pasajero tiene derecho al transporte del equipaje en las bodegas del bus, cualquier exceso de equipaje debe ser cancelado por el pasajero y será cobrado únicamente por el personal de taquilla, cuyo equipaje deberá solo contener prendas de vestir y artículos de aseo, cuyo contenido es responsabilidad única del pasajero. TRATAM, no está obligada a verificar el contenido de este y no podrá superar la dimensión de 158 cms sumados el alto, ancho, fondo; un peso no mayor a quince (15) kilos de equipaje en máximo dos (2) valijas sin sobrepeso.

2. Antes del viaje, el pasajero tiene la obligación de declarar el valor de los objetos que constituyen su equipaje, de forma unilateral y teniendo en cuenta el uso y desgaste de tales elementos. No se permite el transporte de objetos de valor, tales como dinero en efectivo, títulos valores, cheques, documentos comerciales o de negocios, pasaportes, joyas, metales preciosos, objetos de arte, computadores portátiles o equipos electrónicos, celulares, juguetes de control remoto, juegos o juguetes electrónicos o cualquier objeto valioso en el equipaje. Si a pesar de esta prohibición el pasajero la desconoce, TRANSPORTES TRATAM SAS, no se hace responsable por cualquier pérdida, deterioro o daño que sufra(n) el (los) objeto(s) valioso(s). Sí el pasajero lleva consigo estos artículos u objetos valiosos, deberán ser objeto del equipaje de mano, bajo custodia y responsabilidad del pasajero durante todo el viaje, los cuales no

serán entregados para custodia o cuidado del conductor y/o la empresa.

3. TRANSPORTES TRATAM SAS no se hará responsable de la pérdida o avería de objetos y/o del equipaje de mano no entregado en custodia (Art. 1003 No. 4 C.CO.). todo riesgo lo asumirá el pasajero. Tampoco responderá por el daño de artículos frágiles, perecederos o previamente averiados, o aquellos causados por su normal transporte ya sea en el equipaje o en piezas adheridas; de igual forma, no responderá por objetos tales como; Equipos y/o aparatos eléctricos o electrónicos, artículos de lujo o cualquier mercancía distinta a prendas de vestir y artículos básicos de uso personal. Adicionalmente, el pasajero responderá frente al transportador u otros pasajeros, de los perjuicios que cause por la deficiencia del embalaje o de la información, de la mercancía entregada al transportador. (Artículo 1013 del C.CO.) Parágrafo: La violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

4. Por cualquier exceso de equipaje, el pasajero deberá pagar adicional, la suma de VEINTE MIL (\$20.000), directamente en la taquilla del sitio de abordaje, por cada valija adicional y por cada fracción kilos adicionales a los 15 kilos.

5. El pasajero no podrá llevar consigo o con su equipaje armas, municiones, materiales explosivos, inflamables

previamente programado, lo que conlleva a modificación en la silla escogida por el usuario, lo cual puede ser minutos previos al despacho, por lo cual el usuario acepta la reasignación de silla por motivos técnicos de cambio de tipo de vehículo, sin que lo anterior sea causa justa para el reintegro del dinero por parte de esta.

Cuando se tenga todas las reservas o sillas vendidas para los tipos de vehículos que lo permiten y haya un cambio técnico por un vehículo con menor capacidad, se le darán dos opciones al usuario: a) Programarlo fijo en el horario siguiente en la silla que esté disponible. b) Reintegrarle su dinero en las condiciones enunciadas en este contrato.

El tiempo para terminar de realizar la reserva por la página web será de cinco (5) minutos, por simultaneidad de conexiones al módulo, con el fin de sincronizar las mismas de forma ordenada, podrá reiniciar su sesión en cualquier momento.

El vehículo se obliga a salir siempre y cuando tenga el equivalente a CINCO (5) PASAJEROS mínimo como punto de equilibrio operativo. Este número de pasajeros puede ser cambiado por la empresa sin previo aviso cuando las condiciones externas ajenas a la EMPRESA cambien de forma imprevista e irresistible.

Cuando no exista disponibilidad física del vehículo en la respectiva Terminal de Transporte, considerando que existen causas donde se modifica el rodamiento programado, de fuerza mayor o caso fortuito que impidan la disponibilidad o cumplimiento del horario respectivo.

En estos dos casos anteriores, la EMPRESA ofrecerá dos alternativas al usuario que haya realizado el pago:

1. El reintegro total de su dinero sin descuento de tasa administrativa, en las condiciones de reintegro enunciadas en el presente contrato.

2. A ser reubicados en los horarios o adicionales siguientes en las sillas disponibles.

el pasajero.

3. Toda reserva, sin pago o venta de pasaje, se entenderá una intención por las partes, sin que por ello exista un contrato de transporte, hasta que el pasajero se haga presente en el sitio en que se acuerde el abordaje y adquiera el pasaje.

4. Para toda reserva se acordará la forma que se hará la forma de abordaje.

corrosivos, estupefacientes, radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en é país y en general, cosas que puedan constituir peligro para los conductores o para las personas o cosas a bordo. (Art.131 Ley 769 de 2002) y todo material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito. La violación por parte del pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra. Por razón de seguridad, TRANSPORTES TRATAM SAS, se reserva el derecho de inspeccionar el equipaje con la presencia del pasajero, sin que lo anterior constituya fuente de responsabilidad para la empresa o exima de la responsabilidad al pasajero.

6. NO Se permite el transporte de alimentos crudos ni perecederos, en caso tal estos deben estar debidamente embalados y conservados al momento de ser transportados para evitar olores y su alteración, cuya responsabilidad recae en forma exclusiva en el pasajero.

7. El equipaje registrado y transportado de conformidad con el presente contrato, se entregará en el lugar de destino, con la presentación y entrega de las contraseñas de equipaje, la cual hace parte del contrato de transporte.

8. En caso de pérdida, daño avería o saqueo de equipaje con responsabilidad absoluta de TRANSPORTES TRATAM SAS, serán aplicables las normas pertinentes estipuladas en el Código de

Comercio.

9. TRANSPORTES TRATAM responderá hasta por Cien Mil Pesos (\$100.000 m/cte) únicamente cuando el equipaje haya sido entregado al conductor, auxiliar y/o equipajero y éste a su vez haya entregado la ficha de equipaje, cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en la valija, sin la presentación de la ficha no se le entregará el equipaje al pasajero. En caso de que el pasajero estime que su equipaje es de mayor valor, antes de viajar debe declararlo y remesarlo, TRANSPORTES TRATAM asegurará el equipaje y cobrará el exceso previa comprobación.

10. La CONTRASEÑA DE EQUIPAJE, hace

parte del presente CONTRATO DE TRANSPORTE, en ella se contempla: "Recibo y Manifiesto que conozco las condiciones del transporte de equipaje, declaro que el mismo está compuesto por vestuario y artículos de aseo. Acepto en caso de pérdida, como indemnización, la suma de Cien Mil Pesos (\$100.000 m/cte)

11. TRANSPORTES TRATAM no se hará responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado; en el evento de EQUIPAJE dejado en nuestros vehículos, se tendrá la custodia de estos, por un término de cinco (5) días siguientes al arribo a su destino, pasado este término la empresa procederá a su destrucción o entregarlo en donación a una entidad de

beneficencia. Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de recibir, hacer uso del pasaje o ser transportado por TRANSPORTES TRATAM. No es válida cualquier indicación hecha por el pasajero, dependiente de la empresa o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar estas cláusulas. Las presentes condiciones fueron leídas y comprendidas por el cliente, por lo que manifiesta que conoce cada una de las cláusulas contenidas en él y en consecuencia acepta libre y voluntariamente el contrato de transporte, bajo las cláusulas pactadas en el presente contrato.

6. RESTRICCIONES AL TRANSPORTE.

MUJERES EMBARAZADAS

TRATAM S.A.S, acepta transportar mujeres embarazadas hasta la semana 27 de gestación (incluida) sin necesidad de aportar ningún certificado médico, cuando el viaje se produzca entre las semanas 28 y 35 del embarazo, será necesario aportar el original del permiso médico en el que se confirma la aptitud para viajar. No podrán viajar las mujeres que estén en la semana 36 de embarazo o más adelante.

MENORES

Los niños (as) de brazos, que se entienden, menores de 2 años, no se les cobrará pasaje y no ocuparán puesto. Los niños mayores de 2 años, se les cobrará pasaje y ocuparán puesto. Los niños(as) menores de 12 años, no podrán viajar sin un acompañante adulto. Los menores entre 13

años hasta 18 años podrán viajar en compañía de un adulto responsable, previo diligenciamiento del formulario ofrecido por TRANSPORTES TRATAM SAS, para la autorización de su transporte y bajo responsabilidad de los padres, (patria potestad) presentando el documento de identidad del menor.

En cualquier momento, tanto TRANSPORTES TRATAM SAS, como las autoridades locales de los diferentes terminales de salida o destino pueden exigir toda la documentación referente al bebé o al niño que pretenda viajar, por lo que recomendamos que la lleven siempre a mano.

PASAJEROS CON DISCAPACIDAD Y/O ENFERMEDAD

TRANSPORTES TRATAM SAS no aceptará Pasajeros que sufran o puedan estar sufriendo enfermedades infecciosas graves o sanitarias. Los que se encuentren con algún grado de invalidez que no les permita valerse por sus propios medios deberá realizar el transporte con un acompañante para los cuidados especiales que exija su condición, ya que TRANSPORTES TRATAM SAS, no asume el cuidado o vigilancia sobre el pasajero, lo cual es de exclusiva responsabilidad del acompañante.

Los pasajeros que tengan algún grado de invalidez, así como el adulto mayor, que puedan valerse por sí mismos, podrán transportarse sin restricción alguna.

7. ANIMALES.

1. Sólo se permitirá el transporte de animales domésticos siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables (Art. 87 Ley 769).

2. Solo transportamos animales domésticos (perros, gatos) únicamente en guacal adecuadas para su tamaño, el cual no podrá ser superior a 40 CM de alto, el transporte del GUACAL. En temporadas altas nos reservamos el derecho a transportarlos.

3. No se aceptan animales en cajas de cartón o canecas, deben ir en condiciones óptimas de higiene y en el guacal descrito para tal fin y bajo la responsabilidad del pasajero. Para este tipo de transporte TRATAM SAS., podrá establecer normas adicionales, para las cuales se le informará al cliente.

4. El Pasajero que habitualmente requiera de un perro lazarillo podrá viajar con él, siempre que el animal ocupe puesto y se halle correctamente con su bozal. El Pasajero responderá por los perjuicios que

pueda causar al resto de pasajeros el transporte de su animal.

5. Se rechazarán todos los animales que por sus características especiales (mal olor, estado sanitario, higiene o comportamiento violento) pudieran resultar molestos para el resto de los pasajeros.

6. Sólo podrá ser transportado un (1) animal doméstico por pasajero.

8. RETRACTACIÓN COMPRA DE PASAJES POR MEDIO ELECTRÓNICOS.

El pasajero podrá retractarse del transporte contratado para el cual haya hecho la compra, con derecho a devolución del valor del pasaje, sujeto a las siguientes condiciones de reembolso:

1. La retractación deberá hacerse de forma presencial mínimo con **TRES (3) HORAS** antes del inicio del transporte o a través de un mensaje al correo pqr@tratam.co con **TRES (3) HORAS** antes del inicio del transporte, según, lo estipulado en el ticket de compra en lo referente a: día, hora y origen destino. Para lo cual, la empresa de transporte dispone del siguiente proceso. El correo debe ser enviado **TRES (3) HORAS** antes del inicio del servicio.

2. Si la compra se realizó por medio electrónico o no presenciales, podrá retractarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la realización de la compra del pasaje y para lo cual, se procederá a la devolución del dinero por parte de TRANSPORTES TRATAM SAS.

3. La Empresa de Transporte, reintegrará el valor pagado por pasajero y retendrá el VEINTE POR CIENTO (20%) del valor del pasaje y los costos de la pasarela de pago.

4. TRATAM SAS. tendrá hasta treinta (30) días calendario desde el momento en que se ejerza este derecho para devolver el valor del pasaje.

5. La devolución del dinero se realizará a la tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria desde la cual fue adquirido el pasaje.

6. Iniciado transporte o ejecución del servicio contratado, según el día, hora y trayecto, para el cual fue adquirido el pasaje, NO habrá derecho a la retractación y no se reintegrará el costo del valor del pasaje al adquirente o cambiará por otro pasaje, exceptuando, en casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, donde, el pasajero podrá solicitar a la empresa de transporte una solución alternativa, como el cambio de fecha del viaje o un reembolso parcial. La empresa evaluará cada caso de forma individual y decidirá la solución más adecuada.

9. COMPRAS POR INTERNET O MEDIOS ELECTRÓNICOS

La adquisición por medio electrónico de pasajes implica, el total conocimiento y expresa aceptación de todas y cada una de las condiciones que se detallan a continuación, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

En el momento de emisión del comprobante de compra de pasajes vía Internet, usted deberá controlar, revisar y verificar: lugar de salida, lugar de llegada, fecha y hora de viaje, precio, categoría de servicio, conforme a lo solicitado, sin derecho a posteriores reclamos.

El comprobante que usted imprime al momento de efectuar la transacción por internet será el documento de soporte de pago.

En todo caso, para hacer efectiva la compra por internet, debe presentarse en la taquilla del sitio de origen y solicitar la impresión del ticket de viaje, veinte minutos (20) antes de la hora de programado de despacho y solicitar la impresión del pasaje.

En caso de que la operación NO sea APROBADA, sea rechazada, denegada o surja algún error al validar los fondos o datos de la tarjeta, en este caso se pierde la reserva de las sillas debiendo el usuario volver a iniciar la operación desde el principio.

PROCESO DE COMPRA POR INTERNET.

1. Ingrese a nuestra página web y allí en la barra de compra de ticket seleccione

- a. ORIGEN.
- b. DESTINO
- c. FECHA IDA

d. FECHA VUELTA (no es necesario en caso de que todavía no haya programado el regreso)

e. Del clic a buscar.

2. La plataforma la lleva a los despachos programados donde usted puede seleccionar su viaje.

3. Seleccione el asiento (esta es una referencia de configuración del vehículo).

4. Al seleccionar el asiento, en la columna de la izquierda aparecerá la discriminación del valor a pagar.

5. Debajo el TOTAL de clip a siguiente.

6. Ingrese la información personal solicitada.

7. Acepte los términos y condiciones.

8. Ingrese la información de pago.

9. Elija el medio de pago (si tiene algún cupón para redimir digite el código).

10. Clic en realizar compra.

11. Ingrese los datos de la compra.

12. Clic aceptar.

13. Imprima su recibo

QUE HACER CON SU COMPRA POR MEDIO ELECTRÓNICO.

Preséntese en la taquilla de despacho veinte minutos antes del despacho en la

cual habrá una fila especial para la impresión del ticket.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES PARA EL PAGO ELECTRÓNICO

1. El horario para realizar pago electrónico es de 00:02 AM a 11:40 PM (- 5 GTM) hora de Colombia.

2. • Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en línea de manera inmediata.

3. Los datos suministrados deben ser los mismos que reposan en su entidad financiera (dirección de correspondencia, teléfono, cédula, nombres y apellidos).

4. La tasa administrativa y los cargos por gestión cobrados en nuestro sitio web no son reembolsables en ningún caso.

5. Cuando el pago se realice por medio de PIN, el mismo tendrá una duración de dos (2) horas para ser pagado con la entidad recaudadora respectiva (Pago en Bancos, SUSUERTE, APOSTAR, etc.)

Con la presente aceptación, el cliente reconoce que los datos antes mencionados han sido completados en forma correcta. El cliente autoriza a TRATAM SAS a debitar de su tarjeta de crédito o débito los valores en la forma antes mencionada. En caso de que los valores mencionados no pudieran ser debitados de la tarjeta de crédito o débito, el cliente se compromete a autorizar el débito en otra tarjeta de crédito de su propiedad o a realizar el pago en efectivo según determinación de TRANSPORTES TRATAM SAS

10. DESISTIMIENTO:

El PASAJERO podrá desistir del viaje **siempre y cuando no se haya iniciado transporte o ejecución del servicio contratado, no se reintegrará el costo del valor del pasaje al adquiriente o cambiará por otro pasaje, exceptuando, en casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, donde, el pasajero podrá solicitar a la empresa de transporte una solución alternativa, como el cambio de fecha del viaje o un reembolso parcial. La empresa evaluará cada caso de forma individual y decidirá la solución más adecuada.** En todos los casos la EMPRESA retendrá hasta un veinte por ciento (20%) de la tarifa aplicable y adquirida por el PASAJERO por concepto de gastos administrativos, gastos financieros y comisiones. El desistimiento no será aplicable en el caso de tarifas promocionales.

En los casos de desistimiento oportunamente reportados por el PASAJERO, la EMPRESA emitirá una orden de devolución a la entidad financiera correspondiente, o un cupón, devolución que podrá efectuarse en plazo hasta de 30 días calendarios posteriores a la oportuna presentación del desistimiento.

El desistimiento operará según las modalidades de compra a saber:

PARA COMPRA DE PASAJES CON ANTELACIÓN DE FORMA PRESENCIAL.

1. El DESISTIMIENTO debe realizarse **TRES (3) HORAS** antes inicio del transporte.

2. La Empresa de Transporte, reintegrará el valor pagado por pasajero y retendrá el VEINTE POR CIENTO (20%) del valor del pasaje, como gasto administrativo generado.

3. Para lo cual el pasajero deberá dar AVISO de forma presencial en la taquilla de compra de la empresa de **TRES (3) HORAS**, antes del

inicio del viaje, para ello deberá presentar: el pasaje a su nombre del reclamante, copia del documento de identidad, en el cual, debe ser el mismo titular y llenar soporte de reintegro del dinero.

4. En un tiempo menor a **TRES (3) HORAS** para las ventas anticipadas presenciales, no se aceptará el derecho a desistimiento.

PARA COMPRA DE VIAJE INMEDIATO.

1. La Empresa de Transporte, reintegrará el valor pagado por pasajero y retendrá el VEINTE POR CIENTO (20%) del valor del pasaje, como gasto administrativo generado.

2. Para lo cual el pasajero deberá dar AVISO de forma presencial en la taquilla de compra de la empresa **cuando no se haya iniciado transporte o ejecución del servicio contratado, de conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor**, para ello deberá presentar el pasaje a su nombre del reclamante y llenar soporte de reintegro del dinero.

Error en la expedición del TIQUETE: En el evento en que la información contenida en el Ticket tenga un error y éste sea atribuible a la EMPRESA, la misma previa solicitud del PASAJERO procederá a realizar la correspondiente corrección sin costo alguno para el PASAJERO. En el evento en que el Ticket tenga un error y este sea atribuible al PASAJERO, la EMPRESA procederá con la correspondiente corrección reservándose el derecho de cobrar un pago adicional fijo dependiendo de la tarifa aplicable y que no será mayor a la tarifa administrativa vigente al TIQUETE al momento de la corrección.

11. DEVOLUCIÓN O REINTEGRO DEL PASAJE:

SE TENDRÁ DERECHO A LA DEVOLUCIÓN O REINTEGRO DEL PASAJE.

Siempre y cuando no se haya iniciado el transporte o ejecución del servicio contratado, de conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor y antes de iniciado el servicio SE REALIZARÁ LA DEVOLUCIÓN O REINTEGRO DEL PASAJE EN LAS CONDICIONES YA ANTES SEÑALADAS en los numerales 8 y 10 del presente contrato.

La devolución de la tarifa pagada NO se realizará cuando se haya iniciado el despacho del vehículo o no se hayan respetado los tiempos establecidos para la retractación o desistimiento, según lo señalado en el presente contrato, excepto por una causa justa y de manera excepcional por una emergencia médica, un fallecimiento familiar o un hecho catastrófico.

De cumplir con los requisitos, se devolverá o reintegraran los pasajes en la forma y en los términos establecida en los numerales 8 y 10 del presente contrato.

El pasaje de viaje caduca si el pasajero no lo utiliza en la fecha, en la hora y el origen y destinos señalados en el mismo o no comunica su desistimiento en el término antes señalado.

En caso de caducidad el pasajero no tendrá derecho a exigir la devolución del dinero.

En el caso de promociones, la devolución del valor pagado queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa contratada por el pasajero, de acuerdo con las normas vigente y Estatuto del Consumidor.

12. TARIFAS

Las tarifas aplican solo al transporte desde el punto de origen hasta el punto de destino, salvo que se establezca expresamente lo contrario, tarifas que están reguladas por el Ministerio de Transporte, su valor pleno o descuentos se aplicará a criterio de la empresa y según la temporada.

SEÑOR PASAJERO: comuníquese a través de la línea cómo conduco #767 opción 3 de la Superintendencia de Puertos y Transporte. Informe ante la Empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje en cada localidad o contárenos a través de:

CORREO ELECTRÓNICO

PQRS@tratam.co

CONMUTADOR COMUNICACI CON TODAS LAS DEPENENCIAS	
604 407 93 08	
SEDE	MÓVIL-WHATSAPP
MEDELLÍN	313 750 15 49
AMAGÁ	313 750 03 27
TITIRIBÍ	331 750 03 14