



TRANSPORTES AUTOLLANOS S.A.

NIT.: 892.000.565-6

CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

TÉRMINOS Y CONDICIONES

(Obligaciones de las Partes)

Términos y condiciones: En el momento en que el usuario y/o pasajero adquiere el tiquete de transporte (Contrato de Transporte) acepta la totalidad de los términos y condiciones en él incluidos.

Obligaciones de la Empresa

Deberes y Derechos Generales de la empresa:

1. Transportes Autollanos S.A. se compromete a transportar el usuario y/o pasajero y su equipaje en la fecha, hora, puesto, destino y nivel de servicio indicado en el Tiquete de Viaje (Contrato de Transporte). En caso de presentarse circunstancias derivadas de caso fortuito o fuerza mayor o cualquier otra circunstancia similar imprevista o derivada operaciones u órdenes provenientes de las Autoridades que alteren las condiciones del viaje pactadas, la Empresa se comunicará oportunamente con el usuario y/o pasajero para acordar cambios en los horarios y/o vehículos programados. Por cada usuario y/o pasajero expedirá un tiquete de viaje (Contrato de Transporte) y éste será válido para viajar en la fecha, hora, puesto destino y nivel de servicio indicados en él.
2. Transportes Autollanos S.A. tiene a disposición de los usuarios y/o pasajeros los Canales de Atención al Usuario: **a)** Página de internet www.autollanos.com, link denominado “*Servicio al Cliente*” durante las veinticuatro (24) horas del día para que envíe sus Peticiones, Quejas, y Reclamos y Solicitudes, los cuales son contestados dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de treinta (30) de treinta (30) de junio de 2015, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, **b)** Líneas telefónicas: PBX (601) 7450505, teléfono fijo (608) 6655516, teléfonos celulares 3203392769 – 3203392729.
3. Transportes Autollanos S.A. garantiza que los vehículos cumplen con todas las medidas de seguridad exigidas legalmente y por las Autoridades de Tránsito y Transporte.

Deberes y Derechos Generales del Usuario y/o Pasajero:

1. Cada pasajero para adquirir nuestros servicios de transporte está obligado a identificarse mediante la presentación y/o indicación del número de su Cédula de Ciudadanía al momento de adquirir el Tiquete de Viaje (Contrato de Transporte) y estará obligado a observar las condiciones de seguridad impuestas por Transportes Autollanos S.A., por los reglamentos oficiales y/o por las políticas establecidas por la Empresa y en particular por las normas del transporte automotor de pasajeros por Carretera, el Código de Comercio y demás normas que así lo determinen.
 2. Para la modificación de hora, fecha y/o destino del tiquete de viaje (Contrato de Transporte), es requisito indispensable que el usuario y/o pasajero se presente en la oficina expedidora en Bogotá D.C. y Villavicencio (Meta) por lo menos con una anterioridad no inferior a tres (3) horas de la
-

iniciación del viaje o a través de los canales de comunicación Call Center y/o correo electrónico en horario administrativo de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm. Al usuario y/o pasajero se le brindará la opción del uso posterior de su tiquete y/o la información necesaria para la solicitud de devolución del valor del tiquete, teniendo en cuenta el método de compra del mismo.

3. El usuario y/o pasajero deberá presentarse por lo menos con treinta (30) minutos de anticipación a la iniciación del viaje. Por consiguiente, si el pasajero ha pagado el precio y no da aviso alguno, ni está listo en el lugar, fecha y hora de iniciación del viaje, no tendrá derecho a la devolución del valor pagado por el pasaje por desistimiento. Si el usuario y/o pasajero no se presenta y/o no da aviso en el término anterior, la empresa podrá disponer libremente del puesto.
 4. El pasajero podrá llevar un peso máximo de veinte kilogramos (20Kg) como maletas de viaje sin costo adicional. Si excede este peso, tendrá que cancelar adicionalmente quinientos pesos por (\$500,00) por cada kilogramo adicional. Esta franquicia de equipajes es personal e intransferible. Transportes Autollanos S.A. no responderá por equipajes que lleven dinero, valores, joyas, artículos de lujo o cualquier otra mercancía distinta a las prendas de vestir y/o artículos de uso personal. Transportes Autollanos S.A. responderá hasta por cincuenta mil pesos moneda corriente (\$50.000,00) en caso de pérdida de equipaje, siempre que el pasajero presente la ficha maletera y arrime las pruebas suficientes. Si el pasajero estima que el valor de su equipaje es mayor, entonces deberá declararlo y asegurarlo, y para ello previamente deberá comprobar la veracidad del valor de las maletas a transportar.
 5. La Empresa se reservará el derecho de no transportar personas bajo efectos de bebidas alcohólicas, bajo el efecto de sustancias alucinógenas o en notorio estado de desaseo. Así mismo, el usuario y/o pasajero deberá abstenerse de todo comportamiento que comprometer la seguridad y tranquilidad de los demás usuarios y/o pasajeros. El usuario y/o pasajero que incumpla cualquiera de estas obligaciones y que comprometa la seguridad del viaje y sus ocupantes podrá ser desembarcado por el operador del vehículo y el Personal de la Empresa, siempre con el acompañamiento de Autoridad Policial.
 6. El pasajero no podrá llevar consigo, ni en sus equipajes explosivos, armas de fuego, municiones, materiales corrosivos o inflamables, ácidos corrosivos o venenosos, estupefacientes, narcóticos, artículos de contrabando y en general toda sustancia o elemento que tenga restricción de circulación por las autoridades para su traslado de un lugar a otro; en todo caso, Transportes Autollanos S.A. podrá reservarse el derecho de no transportar aquellos artículos que debido a su tamaño, forma, peso o características no puedan ser considerados como equipaje. La violación de lo anterior, hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a la empresa y a los demás pasajeros.
 7. La empresa no responde por demoras, daños, pérdidas, etc., que se ocasionen por fuerza mayor o caso fortuito o por culpa de pasajeros o de terceros.
 8. Transportes Autollanos S.A. se compromete a transportar al usuario y/o pasajero y su equipaje en un tiempo razonable, sin establecer un tiempo determinado ni para el inicio del viaje, ni para la duración del recorrido.
 9. El usuario y/o pasajero al recibir y hacer uso del pasaje o por el solo hecho de ser transportado por o a nombre de Transportes Autollanos S.A. 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 de contrato. Cualquier indicación que aparezca en el pasaje, hecha por el pasajero o por empleados o dependientes de Transportes Autollanos S.A., o por terceros y que tienda a cambiar, modificar o suspender de algún modo las cláusulas que aquí aparecen, carecerán de plena validez legal.
-