

CONTRATO DE TRANSPORTE EXPRESO SIDERAL S.A.

EMPRESA: EXPREXO SIDERAL S.A.

TEL: 8842464

De conformidad con el artículo 6 de la Ley 336 de 1996, se entiende por actividad transportadora un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando uno o varios Modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes, basadas en los reglamentos del Gobierno Nacional.

El transporte de personas y equipaje prestado por EXPRESO SIDERAL S.A. quien en adelante se llamara LA EMPRESA , es regulado por los términos y condiciones establecidas en este contrato. Al recibir o hacer uso de un tiquete o por el simple hecho de ser transportado por LA EMPRESA, el pasajero y/o usuario del servicio se declara conforme con los términos y condiciones del presente contrato.

NORMATIVIDAD

General: Las condiciones contenidas en el presente contrato de transporte aplican en aquellos viajes donde el nombre EXPRESOSIDERAL S.A. esté indicado en el tiquete.

Aplicabilidad: Las condiciones generales aquí establecidas son aplicables a todos los contratos de transporte celebrados por LA EMPRESA, expresa o tácitamente, y respecto de cualquier pasajero independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento. Si alguna previsión de las condiciones generales del contrato de transporte no tiene validez, las otras previsiones continuarán siendo válidas y aplicables.

Normativa aplicable: El presente contrato de transporte se rige por la Constitución Política, el Código de Comercio, la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Resolución 3600 de 2001, la Ley 769 de 2002, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1079 de 2015, así como por la demás normativa de transporte y de consumo aplicable.

OBJETO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Objeto del contrato de transporte: El presente contrato tiene por objeto la conducción del pasajero y su equipaje de un lugar a otro, a cambio de un precio, por los vehículos de LA EMPRESA, bajo condiciones de seguridad, calidad e idoneidad y en los plazos fijados para cada ruta según la línea

de servicio y las características del viaje, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

Obligaciones de LA EMPRESA: Son obligaciones de LA EMPRESA, sin perjuicio de las previstas en la normativa aplicable:

Conducir sano y salvo al pasajero y a su equipaje del punto de origen al punto de destino, en la fecha y hora ofrecidas y según la línea de servicio contratada, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes, en los términos definidos en este contrato.

Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes. Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, higiene y comodidad del pasajero.

Recibir y dar trámite a las PQRSF presentadas por los pasajeros, conforme a la política dispuesta para estos efectos por LA EMPRESA.

Obligaciones del pasajero: Son obligaciones del pasajero:

Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece LA EMPRESA, así como los cargos adicionales.

Obrar de buena fe frente a LA EMPRESA, lo cual incluye el ejercicio de sus derechos sin afectar los de los demás.

Abstenerse de ejercer abusivamente los derechos conferidos por la normativa aplicable.

Informarse respecto de la calidad del servicio de transporte que ofrece LA EMPRESA, incluidas las particularidades según la línea de servicio, la ruta, la duración y las características del viaje, así como informarse de las políticas de LA EMPRESA respecto del transporte de equipaje.

Hacer uso de la información suministrada por LA EMPRESA para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio ofrecido.

Adquirir el tiquete única y exclusivamente en los canales de venta autorizado.

Identificarse ante LA EMPRESA antes de abordar el bus y/o buseta y/o camioneta y de conformidad con las exigencias que se prevean en el presente contrato.

Observar los protocolos de seguridad que exija LA EMPRESA y la normativa aplicable antes, durante y al finalizar el viaje.

Presentarse en el punto de despacho con una de antelación de treinta (25) minutos, en rutas nacionales, a la hora indicada en el tiquete.

Entregar el equipaje de bodega debidamente embalado y rotulado, conforme a las exigencias propias de su naturaleza.

Informar el estado y condiciones particulares del equipaje registrado a fin de que LA EMPRESA pueda tomar las precauciones del caso.

Asumir bajo su propio riesgo y custodia el transporte del equipaje de mano permitido y de los demás artículos que LA EMPRESA autorice que lleve a bordo del bus y/o buseta.

Pagar el aforo en caso de solicitar el transporte de exceso de equipaje y que LA EMPRESA lo autorice. Declarar el valor del equipaje en caso de solicitar que LA EMPRESA responda por un valor superior al límite indemnizable fijado en el presente contrato y pagar el excedente que se cobre en adición a la tarifa por este respecto.

Presentar oportunamente la ficha de equipaje para reclamar el equipaje en el lugar de destino. Responder ante LA EMPRESA y las autoridades competentes por el contenido de su equipaje.

En caso de pérdida o avería, formular el reclamo en el acto de entrega y recibo de la cosa transportada.

Observar el debido respeto, el trato cordial y la solidaridad para con el conductor, los demás pasajeros y el personal de LA EMPRESA, antes, durante y después del viaje.

Utilizar los servicios adicionales ofrecidos por LA EMPRESA,

Observar las instrucciones y protocolos para la mitigación del COVID-19, incluyendo cumplir con las normas de salubridad e informar su estado de salud, previo al viaje. En tanto persista la pandemia por causa del COVID-19, el uso de tapabocas será obligatorio durante todo el viaje.

Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente contrato y en los reglamentos de LA EMPRESA.

TIQUETES

Contenido del ticket: Todo ticket emitido por LA EMPRESA contendrá como mínimo la siguiente información:

Nombre e identificación de LA EMPRESA y del pasajero. El número de referencia del ticket.

Fecha de emisión del ticket. La línea de servicio.

La ruta, con expresa mención del origen y del destino.

Fecha y hora programada para el despacho del bus y/o buseta. El número de viaje.

Numero de silla.

Valor total de la tarifa.

LA EMPRESA se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el ticket, como puntos de Viajero Expreso, recomendaciones para el abordaje, la política de equipaje permitido, entre otros elementos que a su criterio se consideren pertinentes.

Reservas:

Solicitud y contenido de las reservas: Las reservas podrán realizarse a través de los canales autorizados. Las reservas son personales e intransferibles y no pueden realizarse con nombres ficticios. No pueden realizarse reservas para dos trayectos simultáneos. Toda reserva estará sujeta

a la disponibilidad de los asientos en el bus y/o buseta de la línea de servicio requerida. Una reserva contendrá como mínimo la siguiente información:

Capítulo 8. EQUIPAJE

El derecho de transportar equipaje aplica solo para pasajeros que hayan comprado su tiquete y ocupen asiento.

Exceso de equipaje:

Cargo adicional: Todo equipaje que exceda el número máximo de piezas o las dimensiones y peso permitidos, se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado si existe disponibilidad de espacio y el pasajero paga un cargo adicional por este concepto, denominado aforo. El equipaje en exceso debe ser entregado a LA EMPRESA, previo al abordaje del bus y/o buseta.

Límites: En ningún caso, se transportarán más de cinco (5) piezas de equipaje por pasajero, ni equipaje que sumado arroje un peso superior a los ochenta (80) kilogramos.

Elementos no autorizados en el equipaje de bodega: LA EMPRESA no acepta el transporte de los siguientes elementos como equipaje de bodega y deberán incluirse en el equipaje de mano del pasajero o al interior de los artículos adicionales autorizados, siempre que sus dimensiones lo permitan y bajo autorización de LA EMPRESA: joyas, documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, metales o piedras preciosas, títulos valores y demás documentos de valor, muestras de trabajo (vendedores), actas de sociedades, dinero en efectivo, lentes, celulares, smartphones, medicinas, certificados médicos o documentos de historia clínica, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos perecederos, llaves de carro o casa, elementos para bebés que sean de delicado manejo (fórmulas y pañales), entre otros elementos semejantes.

En caso de que el pasajero desatienda esta previsión y los elementos enunciados se transporten en bodega, LA EMPRESA no responderá por su pérdida o avería.

Límite indemnizable: En caso de pérdida total, LA EMPRESA responderá hasta por doscientos mil pesos (COP\$200.000), suma en la que el pasajero declara el valor del equipaje. Si la pérdida fuere parcial o se presenta avería, responderá en proporción. Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor al indicado, antes de su registro debe declararlo específicamente, previa comprobación de dicho valor con facturas o cualquier otro documento pertinente que aporte el pasajero. En caso de incumplimiento de este deber, el pasajero no podrá reclamar un valor superior.

TARIFAS

Tarifas: Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del tiquete o reserva. Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine LA EMPRESA. Si el pasajero cambia su trayecto o la línea de servicio contratada, la tarifa puede variar.

Transporte de animales domésticos:

Restricción según la línea de servicio o ruta: El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en algunas líneas de servicio, según las características del bus y/o buseta, y en algunas rutas. Al momento de comprar el tiquete o hacer la reserva, el pasajero deberá consultar si este servicio es prestado en su viaje y cuáles son las políticas de LA EMPRESA para el efecto.

Animales que se admiten: LA EMPRESA solo transportará perros y gatos. Otras mascotas no serán aceptadas ni como equipaje registrado en bodega ni como equipaje de mano.

Formato de autorización de mascotas: Cuando un pasajero solicite el transporte de animales domésticos, deberá completar la documentación que exija LA EMPRESA, en especial el formato de autorización de mascotas, en el cual se indicarán los datos de identificación del pasajero y su dirección y teléfono de contacto, y la raza, edad, peso, altura y condiciones especiales del animal, así como manifestará bajo la gravedad de juramento que el animal se encuentra adiestrado y cuenta con la tarjeta o carné que así lo certifique, que el animal cumple con los requisitos sanitarios, está vacunado contra la rabia y no padece ninguna enfermedad transmisible al hombre. LA EMPRESA no responderá por inexactitudes o insuficiencias por este respecto que impidan tomar las precauciones del caso. El pasajero también manifestará que conoce y entiende los requerimientos respecto del transporte de razas agresivas y por lo tanto cumplirá con los mismos.

Reglas generales para el transporte de animales:

Al momento de comprar el tiquete o de realizar la reserva, el pasajero debe informar directamente a LA EMPRESA que viajará con un animal doméstico, incluso si hace uso de un portal de contacto de un tercero autorizado. En caso contrario, se denegará el servicio a criterio de LA EMPRESA.

El pasajero debe viajar en el mismo bus y/o buseta que su animal doméstico. Solo se admite un (1) animal por pasajero. No se transportará un animal sin pasajero responsable del mismo.

Solo se aceptará máximo un (1) animal por jaula, guacal o contenedor.

El pasajero debe proporcionar su propia jaula, guacal o contenedor, idóneo para el transporte del animal doméstico, en el cual pueda respirar sin salir del mismo y pueda moverse cómodamente. Esto último implica que el animal pueda incorporarse, darse vuelta y acostarse de manera natural dentro de la jaula, guacal o contenedor.

La jaula, guacal o contenedor deben ser de madera, metal o plástico, a prueba de goteos y escapes. Sus puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna

herramienta especial. Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el trayecto.

El pasajero es responsable de conocer y aportar la documentación y constancias que exija LA EMPRESA y las entidades de origen y destino.

LA EMPRESA solo transportará los animales domésticos que no representen peligro para la seguridad del viaje y para la comodidad y bienestar de los demás pasajeros.

CANALES DE VENTA AUTORIZADOS

Relación de los canales de venta autorizados: Son canales de venta autorizados los siguientes:
Tradicionales: los puntos de venta de LA EMPRESA.

Tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados: LA EMPRESA no será responsable ni prestará el servicio de transporte cuando el pasajero presente un tiquete adquirido en un canal distinto de los autorizados.

Los tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados no son válidos ni dan lugar a la reprogramación, la cesión, el reemplazo, el reembolso, el retracto y demás atributos contemplados en el presente contrato y en la normativa aplicable.

Redes sociales: Las redes sociales de LA EMPRESA, incluidas Facebook, Instagram, WhatsApp y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual LA EMPRESA haya declarado su carácter oficial, serán utilizados para efectos de brindar información y publicidad a los pasajeros y al público en general acerca del servicio de transporte y de las promociones y ofertas o para la atención personalizada de consultas precisas. No constituyen un canal de venta autorizado.

Información que se suministra en los puntos de venta: En los puntos de venta de LA EMPRESA se suministrará información, ya sea en documentos o con intervención del personal, sobre las condiciones generales del contrato de transporte, los mecanismos institucionales de recepción y trámite de PQRSF, las reglas de conducta a cargo de pasajeros y conductores, las rutas, horarios, tarifas y los servicios con los que cuenta cada línea, que el usuario conoce y acepta, los protocolos de bioseguridad por causa del COVID-19, las promociones y ofertas y su vigencia, los requisitos para la reserva, compra y pago de tiquetes (oportunidad y medios), los lineamientos para el transporte de niños, pasajeros enfermos, en situación de discapacidad, y de animales domésticos.

Para su ejercicio, el pasajero presentará una solicitud a través de los procedimientos dispuestos por LA EMPRESA para la recepción y trámite de PQRSF, adjuntando su documento de identidad y certificación bancaria correspondiente. LA EMPRESA realizará el reembolso al pasajero mediante transferencia bancaria dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la solicitud respectiva.

Reversión del pago: Si el pago del tiquete se realizó con tarjeta de crédito, débito o un instrumento de pago electrónico semejante, el pasajero podrá solicitar que se reverse la operación cuando ha sido objeto de fraude, corresponda a una operación no solicitada, el tiquete no sea recibido o no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para el ejercicio de esta facultad, el pasajero deberá presentar una queja a través de los procedimientos dispuestos por LA EMPRESA para la recepción y trámite de PQRSF o del formulario específico que para el efecto disponga LA EMPRESA en su página web, que en todo caso se tramitará como PQRSF.

En la queja debe figurar como mínimo: (i) La manifestación expresa de los hechos y razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago; (ii) La indicación de la causal que sustenta la petición; (iii) El valor por el que se solicita la reversión; y (iv) La identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Esta queja deberá ser presentada ante LA EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el ticket o lo recibió sin que correspondiera a lo solicitado. Además, dentro de ese mismo término de cinco (5) días hábiles, el pasajero deberá notificar del reclamo al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado. La reversión se hará efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el pasajero notifique la solicitud de reversión al emisor del instrumento de pago.

En contra de la solicitud de reversión serán oponibles, entre otras razones, la inexistencia de la operación y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de reversión. Si la autoridad competente resuelve la controversia y determina que la solicitud de reversión no era procedente, el pasajero será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión y el emisor del instrumento de pago cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición de LA EMPRESA. Si la controversia se resuelve en favor del pasajero, la reversión se entenderá definitiva.

SERVICIOS ADICIONALES

Naturaleza de los servicios adicionales: Los servicios adicionales, tales como el aire acondicionado, la tecnología a bordo, Wifi, pantallas individuales, películas, entre otros, son suministrados por proveedores externos, representan un valor agregado que ofrece LA EMPRESA a sus pasajeros y que se incluye dentro de la tarifa correspondiente a la línea de servicio en el que son ofrecidos. Los servicios adicionales no dependen de LA EMPRESA. El pasajero conoce y acepta que la calidad de los servicios adicionales puede variar según las características de la ruta o el área de cobertura ofrecida por el proveedor externo, en las zonas por donde transita el bus y/o buseta.

CONDUCTA A BORDO

Obligación general: Es obligación del pasajero seguir las instrucciones que imparta LA EMPRESA y su personal en cualquier momento y durante el viaje.

Acciones prohibidas para el pasajero: Entre otras acciones, los pasajeros deberán abstenerse de:
Sustraer cualquier otro artículo o bienes de propiedad de LA EMPRESA o de otros pasajeros.

Fumar

Faltar al respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o al conductor del vehículo

VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS

Políticas: LA EMPRESA realizará los esfuerzos razonables para transportar al pasajero y su equipaje de acuerdo con los horarios publicados y con aquellos que aparezcan en el tiquete. LA EMPRESA podrá sustituir el bus y/o buseta y/o camioneta, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de asientos; los horarios, los trayectos y los puntos de destino estarán sujetos a modificación, todo a raíz de circunstancias imprevistas, cambios operacionales o por órdenes de autoridades competentes que lo justifiquen.

Efectos: LA EMPRESA no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del viaje, la modificación o el retraso, o las modificaciones que se presenten durante el trayecto o respecto de los puntos de destino, se deben a circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Veracidad: El pasajero debe suministrar a LA EMPRESA información veraz sobre sus datos personales, entre ellos su nombre, identificación, teléfono y correo electrónico de contacto.

Autorización para el Tratamiento de datos personales: LA EMPRESA informará, al momento de adquirir el tiquete en los distintos canales de venta autorizados, que con la celebración del contrato el pasajero acepta y autoriza el Tratamiento de estos datos personales. LA EMPRESA no hará Tratamiento de datos personales de menores de edad.

Finalidades del Tratamiento de datos personales: LA EMPRESA realizará el Tratamiento, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte contratado, tales como, la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de trayecto, reembolsos, atención y estadísticas de recepción de PQRSF, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de LA EMPRESA y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de LA EMPRESA.

GLOSARIO

Aforo: Corresponde al cargo adicional que paga el pasajero por el exceso de equipaje.

Armas y otros artículos u objetos peligrosos: Cualquier elemento que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de las personas o para causar daños en los buses y/o busetas, terminales u otros bienes.

Autoridades: Todo integrante de los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, incluidos los miembros de la fuerza pública, agentes o representantes de seguridad y quienes estén investidos de poder por las leyes u órganos competentes, así como los concesionarios. Sin limitarse a las siguientes, son autoridades en los términos de este contrato la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional (DITRA), el Instituto Nacional de Vías (INVÍAS), la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), la Policía y el Ejército Nacional, el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Transporte, la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otros.

Cambios operacionales: Es la afectación de un viaje por razones asociadas o relacionadas con la operación, las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

Canal de venta autorizado: Es el método válido y legítimo que utiliza LA EMPRESA para vender el ticket al pasajero. El canal puede ser directo, cuando LA EMPRESA hace uso de sus puntos de venta, la página web, la app o la Línea Amable; o indirecto, cuando LA EMPRESA se sirve de los portales de contacto de los terceros autorizados. Las redes sociales de LA EMPRESA no son un canal de venta autorizado.

Certificado médico: Es el documento expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia del estado de salud del pasajero.

Circunstancias imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la operación y que no se encuentran bajo el control de LA EMPRESA, que impiden que un viaje se lleve a cabo, se retrase su despacho o llegada, se realicen cambios de ruta o de tarifas y paradas no anunciadas, tales como, sin limitarse a ellos, factores meteorológicos o del clima, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario del bus y/o buseta Y/O camioneta, factores o circunstancias relacionadas con pasajeros o terceros, factores políticos o del mercado, huelgas, paros, disturbios, insurrección civil, estado de emergencia (incluida la emergencia sanitaria), riesgo de ataque de grupos al margen de la ley o actos de terrorismo, mingas indígenas, órdenes de autoridades, cierre de terminales, cierre de vías o dificultades de movilidad (por causas como derrumbes, lluvias, inundaciones, tráfico vehicular, etc.), fuerza mayor o caso fortuito, entre otros.

Condiciones generales del contrato de transporte: Son las contenidas en este documento y que se encuentran a disposición del pasajero en los diferentes canales de venta descritos en el presente contrato.

Control de seguridad: Está constituido por el procedimiento y las medidas tendientes a evitar que se introduzcan en los buses y/o busetas personas, armas y artículos u objetos peligrosos, que puedan cometer o utilizarse para cometer actos que atenten o impliquen un riesgo contra la seguridad de las personas y de los buses y/o busetas.

Despacho: Es la salida de un vehículo de la terminal de transporte, en un horario autorizado y/o registrado.

Desistimiento con previo aviso: Cuando el pasajero comunica en la Línea Amable o a través de la página web que no utilizará el servicio de transporte contratado, dando previo aviso de ello por lo menos con una antelación de dos (2) horas a la hora indicada en el tiquete en rutas nacionales, a) A la reprogramación del viaje, sin que por ello se renueve el término de validez del tiquete, establecido en el numeral 7.2 del presente contrato.

Desistimiento tácito: Cuando el pasajero no se presenta en el punto de despacho con una antelación de veinte cinco (25) minutos, en rutas nacionales a la hora indicada en el tiquete, sin haber informado previamente de su decisión de no viajar o a través de la página web. En este caso, (i) LA EMPRESA podrá disponer libremente del cupo, (ii) no habrá lugar al reembolso del valor pagado y (iii) el pasajero solo podrá solicitar la reprogramación del viaje.

Equipaje: Son los artículos, efectos y otros objetos personales de un pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje.

Equipaje abandonado: Es el equipaje que no ha sido reclamado por el pasajero dentro de los dos (2) meses contados a partir del día en que finalizó el viaje.

Equipaje de bodega: Es aquel equipaje que el pasajero entrega a LA EMPRESA para su transporte y registro y respecto del cual LA EMPRESA asume la custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje, con las excepciones que se señalen en el contrato.

Equipaje de mano: Es aquel equipaje que el pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje y su permanencia dentro de los terminales involucrados.

Equipaje extraviado: Es el equipaje que no se encuentra después de nueve (9) días hábiles de búsqueda, contados a partir del día en que finalizó el viaje.

Equipaje no reclamado: Es el equipaje que llega a un terminal y ningún pasajero reclama dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir del día en que finalizó el viaje o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación dentro del mismo término.

Equipaje permitido: Es la cantidad de equipaje en peso, número de piezas y/o dimensiones que tiene derecho a llevar el pasajero sin costo adicional. La cantidad de peso, número de piezas y/o dimensiones se determinarán según la línea de servicio.

Equipaje registrado: Es aquel que ha sido entregado y puesto bajo custodia de LA EMPRESA para su transporte.

Exceso de equipaje: Es cualquier excedente sobre el equipaje permitido en peso, número de piezas o dimensiones autorizadas, el cual se cobrará en adición al tiquete, y solo podrá ser transportado una vez lo determine LA EMPRESA. Para determinar el exceso, LA EMPRESA se servirá de métodos objetivos de medición, tales como básculas, pesas, etc.

Expreso Sideral S.A.: Es la marca utilizada por LA EMPRESA para efectos de comercializar sus servicios.

Formato de recomendados: Es el documento emitido por LA EMPRESA en el cual se consigna información dirigida a reforzar el cuidado y la atención del personal respecto de un pasajero antes del despacho, durante el viaje y en el lugar de destino.

Menor de brazos: Pasajero menor de edad entre los cero (0) y los dos (2) años cumplidos, quien no paga pasaje.

Mercancías peligrosas y/o prohibidas: Son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, tóxicos, corrosivos, radioactivos, materiales biológicos y/o aquellos decretados como tales por las leyes y regulaciones nacionales. Además, son materias u objetos que implican riesgo para la salud, la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las personas o en los buses y/o busetas.

Parada en tránsito: Es la interrupción de un viaje en un punto intermedio entre el lugar de origen, las paradas autorizadas y el lugar de destino.

Paraderos: Sitios fijos establecidos y debidamente demarcados a lo largo de la ruta, en donde el vehículo se detiene a recoger o dejar pasajeros.

Pasajero: Es la persona transportada o que debe ser transportada en un bus y/o buseta de LA EMPRESA en virtud de un contrato de transporte. Es la otra parte del presente contrato de transporte.

Pasajero en situación de discapacidad: Es la persona que padece una restricción en su participación y relación con el entorno social o una limitación para desarrollar las actividades de la vida diaria, debido a una deficiencia en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

Pasajero ausente: Es el pasajero que adquirió un tiquete para un determinado viaje y no se presenta en el punto de despacho con la antelación requerida.

Personal de LA EMPRESA: Es la persona natural con la que LA EMPRESA tiene una relación para la venta y distribución de sus servicios, incluida la atención al público en taquilla, el registro y la entrega de la ficha de equipaje, entre otras actividades. El pasajero deberá exigir un documento que identifique al personal de LA EMPRESA.

Portal de contacto: Es la plataforma electrónica dispuesta por un tercero autorizado para la comercialización de los servicios que ofrece LA EMPRESA.

Promociones y ofertas: Es el ofrecimiento temporal del servicio de transporte a precios especiales.

Punto de despacho y/o de embarque: Es el lugar dispuesto por el terminal o que LA EMPRESA indique oportunamente al pasajero para cumplir con las formalidades de identificación, entrega de equipaje y otras actividades previas a abordar el bus y/o buseta.

Punto de venta: Todo canal de venta en físico, incluidas las taquillas ubicadas en los terminales, centros comerciales, grandes superficies o en cualquier otra instalación o lugar.

Reembolso: Es la devolución del valor total o parcial de la tarifa que hace LA EMPRESA al pasajero, por un servicio no utilizado y que podrá estar sometida a determinadas condiciones para su aplicación.

Reserva: Es la separación de uno o más tiquetes para uno o más pasajeros, en uno o más viajes, en fechas, tarifas y rutas específicas.

Retracto: En las ventas a distancia, es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le da derecho al reembolso por el total del valor pagado. El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el retractor es de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente a la compra, siempre que el viaje no inicie dentro de un término inferior, en cuyo caso el retractor no podrá ser ejercido.

Reversión del pago: En las ventas a distancia, es el mecanismo a través del cual se retrotrae el pago de compras hechas con tarjetas de crédito, débito o cualquier instrumento de pago electrónico, cuando el consumidor ha sido objeto de fraude, la operación no ha sido solicitada, el producto adquirido no sea recibido o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Ruta: Es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado.

Salón de pasajeros: Es la parte del bus y/o buseta en donde se ubican los pasajeros durante el viaje.

Servicios adicionales: Son aquellos servicios ofrecidos por LA EMPRESA durante el viaje, tales como aire acondicionado, Wifi, películas, pantallas individuales, entre otros, suministrados por proveedores externos y que varían dependiendo del tipo de vehículo, línea de servicio, la ruta, duración y características del viaje.

Sustancia Psicotrópica: Es un agente químico que actúa sobre el sistema nervioso central y que trae como consecuencia cambios temporales en la percepción, ánimo, estado de conciencia y comportamiento.

Tarifa: Es el precio del tiquete que pagan los usuarios por la prestación del servicio público de transporte en una ruta y línea de servicio determinada.

Temporada alta y baja: La temporada alta corresponde a las siguientes fechas del año: (i) De 1° de diciembre a 15 de enero; (ii) Semana Santa; (iii) De 20 de junio al 15 de agosto; (iv) Semana de receso escolar. La temporada baja corresponde a las demás fechas del año.

Tercero autorizado: Es la persona natural o jurídica con la que LA EMPRESA tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios. El tercero es un comerciante independiente, que ejerce su actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, de acuerdo con las

instrucciones que para tal fin le ha impartido previamente LA EMPRESA. El tercero autorizado puede servirse de un portal de contacto para comercializar los servicios de LA EMPRESA.

Terminales de transporte terrestre: Son aquellas instalaciones, habilitadas por el Ministerio de Transporte, que prestan servicios conexos al sistema de transporte como unidad de operación permanente en la que se concentran la oferta y demanda de transporte, para que los usuarios en condiciones de seguridad y de comodidad accedan a los vehículos de LA EMPRESA.

Terminal de tránsito: Es aquel terminal ubicado en un punto intermedio entre el lugar de origen y el lugar de destino.

Tiempo de recorrido: Es el tiempo estimado, en condiciones normales, que emplea un vehículo en recorrer una ruta entre el origen y destino, incluyendo los tiempos invertidos en paradas.

Tiquete, pasaje o boleto: Es la prueba inicial del contrato de Servicio Público de Transporte de Pasajeros por Carretera suministrado por LA EMPRESA bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel pasajero cuyo nombre aparezca en el tiquete y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables.

Tiquete abierto: Es un tiquete no habilitado para viajar y que el pasajero puede habilitar dentro del término que le indique LA EMPRESA.

Tiquete situado: Es aquel que se vende en un punto de venta a un usuario, pero que es utilizado para viajar por otra persona ubicada en una ciudad distinta.

Trayecto: Es el tramo entre dos puntos determinados.

Trocamiento de equipaje: Se da cuando el personal confunde el equipaje y entrega al pasajero una maleta distinta de la recibida por LA EMPRESA.

Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el pasajero tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios tales como teléfono (Línea Amable), página web, app y en general comercio electrónico, incluso a través de los portales de contacto de los terceros autorizados.

Viaje: Es el servicio de transporte prestado en una fecha, hora, vehículo y trayecto determinado.

Viaje cancelado: Es aquel viaje que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas a LA EMPRESA.

Viaje demorado: Es aquel viaje cuya hora de despacho es posterior a la hora programada.

