

Contrato de transporte

[← Regresar](#)

El transporte intermunicipal de pasajeros, se rige por disposiciones contenidas en el código de comercio y en lo pertinente, en las leyes 105 de 1993, 336 de 1996, 679 de 2002 y el Decreto único reglamentario 1079 de 2015.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VIAJE

En el momento que el usuario y/o pasajero adquiere el tickete de transporte, acepta la totalidad de los términos y condiciones consignados en el presente documento.

DEBERES Y DERECHOS GENERALES DE LA EMPRESA:

1. Flota la Macarena S.A. se compromete a transportar al usuario y/o pasajero y su equipaje, en la fecha, hora, origen, destino y nivel de servicio indicado en el respectivo tickete.

En caso de presentarse circunstancias imprevistas, provenientes de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes que alteren o puedan alterar las condiciones de viaje pactadas, se comunicará oportunamente al usuario y/o pasajero, en estos eventos podrán realizarse cambios de los horarios programados y/o vehículos asignados.

2. La empresa garantiza que los vehículos cumplen con todas las medidas de seguridad y calidad dispuestas en la ley y por las autoridades gubernamentales.

3. La empresa tiene a disposición del usuario y/o pasajero los siguientes canales de comunicación:
Página web: www.flotalamacarena.com

Call center: En Bogotá 601 421 2256 o a Nivel Nacional 01 8000 116 222
Correo electrónico: servicioalcliente@flotalamacarena.com

DEBERES GENERALES DEL PASAJERO Y/O USUARIO:

4. Es obligación del usuario y/o pasajero cancelar el precio del tickete.

5. El usuario y/o pasajero deberá acatar las disposiciones previstas por las normas de transporte y tránsito, los reglamentos y/o políticas establecidas por la empresa.

6. El usuario y/o pasajero debe presentarse en la oficina o terminal del lugar de despacho treinta (30) minutos antes de la hora indicada en el tickete. Si el usuario y/o pasajero no se presenta y no da aviso en el término anterior, la empresa podrá disponer libremente del puesto y reprogramar el viaje a solicitud del usuario y/o pasajero.

7. Si el usuario y/o pasajero decide no hacer uso del tickete en el horario y fecha señalada, deberá dar aviso a la empresa con una antelación no menor a dos (2) horas de la hora programada para el inicio del viaje, en las taquillas de las oficinas o terminales del lugar. En este evento se procederá, a elección del usuario y/o pasajero, a su reubicación en un vehículo con las mismas características y/o a la devolución del valor del tickete.

En caso de reubicación del servicio y si se presentan incrementos en el valor de la tarifa estos deberán ser asumidos por el usuario y/o pasajero.

La devolución del dinero deberá tramitarla directamente en las taquillas o a través del correo electrónico servicioalcliente@flotalamacarena.com, donde recibirá la orientación sobre el trámite de su solicitud.

8. Está prohibido, a bordo del vehículo, el consumo de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas y el consumo de cigarrillo.

La empresa no transportará a personas en notorio estado de embriaguez o bajo notoria influencia de sustancias psicoactivas; en estos eventos la empresa podrá negar el servicio o bajar del vehículo al usuario y/o pasajero dando aviso y con el acompañamiento de la autoridad policial.

9. El usuario y/o pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del trayecto, del operador, contra su propia seguridad y la de los demás viajeros.
Por lo tanto, el usuario y/o pasajero que incumpla cualquiera de estas obligaciones y que comprometa la seguridad del viaje puede ser desembarcado por el operador o personal de la empresa dando aviso y con el acompañamiento de la autoridad policial.

CONDICIONES PARTICULARES

TRANSPORTE DE MASCOTAS:

10. El usuario y/o pasajero puede viajar con su mascota, entendiendo por mascota aquellas que son consideradas como animales domésticos. Para tal efecto deberá avisar a la empresa antes de adquirir el servicio a fin de verificar las condiciones para el transporte. La mascota deberá viajar en un guacal que no supere el tamaño de la silla, ni afecte la comodidad ni tranquilidad de los demás pasajeros, la mascota dentro de su guacal ocupará un puesto al lado de su propietario, quien deberá cancelar el costo de un pasaje para el espacio ocupado por dicho guacal a precio normal.

11. Solo se permite el transporte de un animal doméstico por usuario y/o pasajero.

12. Las mascotas no podrán viajar en el pasillo del vehículo.

13. Las ayudas vivas como perros lazarillos u otros animales considerados como tales, podrán viajar al pie del pasajero sin ningún cargo adicional. El usuario y/o pasajero deberá acreditar ante la empresa que sus animales están adiestrados en centros nacionales o internacionales para lo cual deberá exhibir el correspondiente certificado expedido por el centro de adiestramiento.

Los perros lazarillos deberán contar con su correspondiente arnés y chaleco de identificación y presentar ante la empresa el carné de vacunación actualizado; se sugiere llevar pañal para el animal con fin de preservar la limpieza e higiene del vehículo.

Las ayudas vivas podrán no llevar bozal, sin embargo, el transportador podrá exigirlo de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.7.8.2 del Decreto 1079 del 2015, según el cual el prestador del servicio podrá exigir que la ayuda viva y/o animal de asistencia lleve colocado un bozal.

De acuerdo con el Decreto 1079 del 2015 Artículo 2.2.7.8.2 el usuario y/o pasajero que esté acompañado de una ayuda viva es responsable del correcto comportamiento de esta. Siendo entendido, conforme al citado artículo 2.2.7.8.2 del Decreto 1079 de 2015 en concordancia con el Decreto 1660 de 2003, artículo 32, que el usuario y/o pasajero es responsable del correcto comportamiento del animal, así como de los eventuales daños que el animal pueda ocasionar a terceros.

14. El usuario y/o pasajero tendrá derecho de transportar su animal de soporte emocional siempre y cuando las características del vehículo lo permita. Podrán viajar en cabina a los pies de su dueño sin ningún tipo de cargo siempre y cuando el tamaño del animal lo permita y no se obstruya el tránsito o pueda verse afectada la seguridad y comodidad de los demás usuario y/o pasajero.

15. Para el transporte de la mascota de soporte emocional, el usuario y/o pasajero debe presentar previamente al abordaje, una certificación con la firma y el número de registro asignado por la autoridad competente del profesional de la salud que acredite sumariamente la necesidad del acompañamiento al usuario y/o pasajero de la mascota de soporte emocional y sus características.

Para mayor información consulte nuestra Política de mascotas en: <https://www.flotalamacarena.com/flotas-politica/politica-de-mascotas/>, las recomendaciones y políticas de transporte de mascotas y conozca la "Guía para el Transporte de Animales y Mascotas" de la Superintendencia de Transporte en <https://bit.ly/3nRlklp>

ARTÍCULOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE:

16. La empresa no transportará en ninguna parte del vehículo armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país y todo material contemplado en la ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito. Tampoco está permitido el transporte de restos óseos, cadáveres humanos o animales. La violación de esta prohibición por parte del usuario y/o pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD:

17. Los niños mayores de tres (3) años, deberán ocupar un puesto que tendrá el costo regular de un tickete.

18. Los niños hasta los catorce (14) años deberán viajar siempre en compañía de un adulto responsable.

19. Los adolescentes entre los quince (15) y diecisiete (17) años podrán viajar solos con la autorización de sus padres o representante legal para tal efecto se deberá diligenciar el formato de "Autorización Menores de Edad" establecido por la empresa firmado por sus padres o quien tenga su representación ante la ley y pueda acreditarlo. Dicho formato podrá solicitarse en las taquillas previo al viaje o descargarse en www.flotalamacarena.com/wp-content/uploads/2017/09/autorizacion-menores.pdf. En este evento, se deberá adjuntar copias simples de los siguientes documentos: (i) de las cédulas o documentos de identificación de los padres y/o representante; (ii) de la tarjeta de identidad del menor; (iii) del registro civil de nacimiento del menor; (iv) copia de la providencia judicial y/o administrativa que acredite la representación legal del mayor de edad sobre el menor, en caso que quien otorga la autorización no sea el progenitor del adolescente.

20. Se recomienda informar a la empresa antes de su compra si viaja con menores de edad.

EQUIPAJE:

21. Cada usuario y/o pasajero, tiene derecho a transportar sin costo dos piezas de equipaje, de la siguiente forma:

* Equipaje de mano (1 pieza) con un peso máximo de 10 kilos con medidas de (40 x 35 x 25) o que la suma de sus lados no supere (largo + ancho + alto) 100 cm y que quepa en los compartimientos establecidos para tal fin (maletero ubicado en la parte superior de la silla) y/o debajo de los asientos (para los casos de los vehículos que cuenten con el espacio). El usuario y/o pasajero es el único responsable de la custodia y cuidado de su equipaje de mano. En caso de pérdida y/o avería del equipaje de mano que no haya sido confiado al transportador, la empresa se acoge a lo normado en el Artículo 1003 numeral 4 del código de comercio.

* Equipaje de Bodega (1 pieza) con un peso máximo de 25 kilos de medidas (90 x 50 x 20cm) o que la suma de sus lados no supere (largo + ancho + alto) 160 cm.

* Recepción del equipaje de bodega por parte de la empresa: El usuario y/o pasajero debe entregar el equipaje 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 al momento de la 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.

22. Los siguiente elementos deberán, y es carga contractual del usuario y/o pasajero, ser llevados como equipaje de mano: documentos personales, documentos de identificación, metales o piedras preciosas, obras de arte, cheques, títulos valores y demás documentos con valor, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, teléfonos inteligentes – Smartphones, documentos de historia clínica, cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, computadores portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos de trabajo, artículos perecederos, llaves de carro o casa, actas de sociedades, en general, artículos similares a los antes enunciados, o que el pasajero considere de gran valor. En caso de pérdida de alguno de los anteriores elementos que no haya sido confiados a la custodia del transportador se aplicará lo dispuesto en el artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

23. En caso de pérdida y/o extravío del equipaje imputable al transportador el usuario y/o pasajero podrá optar libremente por cualquiera de las siguientes alternativas de indemnización:

Si el equipaje de bodega no fue declarado a la empresa, ésta responderá de acuerdo a los establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio.

No obstante, lo anterior, el usuario y/o pasajero podrá optar por escoger libremente por recibir la suma de \$100.000 a título de indemnización si estima que es suficiente respecto al valor de su equipaje no declarado.

Si el valor y el contenido del equipaje fue declarado y aceptado por la empresa, ésta responderá hasta lo consignado.

24. En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario y/o pasajero podrá elevar un reclamo, PQRS, a través del correo electrónico servicioalcliente@flotalamacarena.com o de forma escrita remitido a nuestra sede principal, Calle 127A No 53a-45 Torre 2 Oficina 201 Centro Empresarial Colpatria- Bogotá o en nuestra oficina administrativa de la Terminal de Transporte de Villavicencio. También podrá solicitar asesoría para la presentación del reclamo en los puntos de venta y/o a través del Call Center (Bogotá: 601 4212256 y/o línea nacional 018000426222).

25. Para la formalización del reclamo 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 trámite del reclamo, así como nombre, dirección y correo electrónico del solicitante.

26. 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.

27. 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 del estado de conservación de las valijas. La empresa no será responsable por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.

28. 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.

TIQUETE ABIERTO:

29. Es aquel que se adquiere para una ruta definida, sin fecha y hora para su utilización. El usuario y/o pasajero deberá dar aviso a la empresa sobre el momento en que hará uso de este, sujeto a la disponibilidad de sillas.

TIQUETES ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE CANALES DE VENTA NO TRADICIONALES, A DISTANCIA O POR MEDIOS ELECTRÓNICOS – UTILIZACIÓN REUBICACIÓN, CANCELACIÓN Y REEMBOLSO:

30. La empresa solo admitirá vóucher expedidos por canales de venta autorizados (red bus, <https://www.redbus.co/>, pin bus <https://pinbus.com>, página web de Flota la Macarena S.A., <https://www.flotalamacarena.com/> y App de Flota la Macarena S.A // y canal de WhatsApp)

31. El usuario y/o pasajero que adquiera el tickete a través de medios no tradicionales, a distancia o por medios electrónicos deberá acudir a la taquilla de la terminal u oficina de abordaje, 30 minutos antes de la hora indicada para inicio del viaje y presentar al personal de taquilla, el vóucher impreso.

32. El personal de abordaje exigirá el documento de identificación del pasajero para validar la titularidad del vóucher presentado.

33. El usuario y/o pasajero que desee ser reubicado en un viaje posterior, deberá gestionarlo en las taquillas de la ciudad origen del trayecto y cancelar la diferencia en el costo del pasaje, en caso de haber sido reajustada la tarifa entre la fecha de venta y la fecha de solicitud de reubicación.

DERECHO DE RETRACTO:

34. En el evento de ventas efectuadas por métodos no tradicionales, a distancia o por medios electrónicos el pasajero podrá hacer uso del derecho de retracto en los términos y condiciones consagrados en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) www.funcionpublica.gov.co/eval/gestornormativo/norma.php?i=44306.

El pasajero deberá ponerse en contacto con el área de Servicio al Cliente o con el Canal de Compra para recibir la información pertinente sobre el trámite de la devolución del dinero.

35. En el evento de que el pasajero no ejercite el derecho de retracto dentro del término consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), sea decir, dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de compra del tickete de viaje por el medio no tradicional, a distancia o por medios electrónicos, no habrá lugar a reembolso. El usuario y/o pasajero podrá solicitar la reubicación del servicio.

SERVICIOS ADICIONALES:

36. El pasajero podrá hacer uso del servicio de wifi en los vehículos que cuenten con ese dispositivo. A través de este servicio, podrá acceder a redes sociales y/o mensajería instantánea, siempre y cuando, el área de cobertura de la zona por donde transite el vehículo lo permita. Las velocidades de transmisión de datos no dependen de la empresa de transporte, quien ofrece este servicio como un Valor Agregado que no causa costo adicional al pasajero. Los tomacorrientes con que cuentan algunos vehículos son ÚNICAMENTE para la carga de dispositivos móviles o computadores portátiles; queda terminantemente prohibido su uso para otros dispositivos o aparatos diferentes. Su uso inadecuado hará responsable al pasajero por los daños ocasionados.

37. La empresa podrá ofrecer, sin que sea una obligación a cargo del transportador, dentro de algunos vehículos el servicio de baño, el cual se prestará únicamente para residuos líquidos. Es entendido, que este servicio no tiene costo para el pasajero y se presta a mera liberalidad por parte del transportador. Del uso adecuado de este servicio por parte de todos los pasajeros depende la disponibilidad de uso para los demás.

INMODIFICABILIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO:

38. La empresa Flota la Macarena S.A. no autoriza la modificación de los términos y condiciones del presente contrato, por lo tanto, ninguno de sus funcionarios está autorizado para modificar las condiciones del mismo.

RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

39. Al celebrar el presente contrato de transporte, el pasajero autoriza el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a la ley 1581 de 2012. Consulte el Link Política de tratamiento de datos personales: <https://www.flotalamacarena.com/politica-proteccion-de-datos/>.

Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de adquirir, hacer uso del tickete o ser transportado por la Empresa. No son válidas las indicaciones hechas por el pasajero y/o trabajador de la empresa y/o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar cualquiera de las condiciones o términos consignados en este documento.

RECOMENDACIONES:

40. Denuncie ante la Empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje a nuestro correo electrónico servicioalcliente@flotalamacarena.com

41. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS): La empresa tiene habilitados los canales para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Invitamos a su utilización. www.flotalamacarena.com/interponer-una-pqrs/.

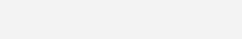
42. BIOSEGURIDAD: LA SALUD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS
Consulte: <https://www.minsalud.gov.co/Portada2021/index.html>

Comunícate a:

Bogotá: (601) 421 22 56
Línea Nacional: 018000116222

Calle 127A No 53A - 45 Sede Principal
Centro Empresarial Colpatria Torre 2
Of. 2-201
Bogotá - Colombia

servicioalcliente@flotalamacarena.com
PQRS Envíos
PQRS Pasajeros



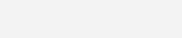
Preguntas frecuentes:

Recomendaciones de Bioseguridad
Ver decreto 1238 de 2022

Directorio de Oficinas
Protección de Datos

Servicio al cliente
Contactáanos

Intranet
Contrato de transporte
Trabaja con Nosotros



Suscribirse al boletín

[Clic aquí](#)

Siguenos!