

CONTRATO DE TRANSPORTE

El transporte intermunicipal de pasajeros se rige por disposiciones contenidas en el artículo 1000 y siguientes del 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.

Objeto del Contrato: El transporte del pasajero de un lugar a otro, a cambio de un precio, en los vehículos afiliados de la Empresa o por los convenios de temporada autorizados por el Ministerio de Transporte o la Superintendencia de transporte.

Términos, Condiciones de viaje, Derechos y Obligaciones

1. Condiciones generales

- 1.1. Este tiquete es válido para el cliente de acuerdo con las especificaciones impresas en él. Cualquier indicación que aparezca en el tiquete de viaje hecha por el pasajero o por los empleados o dependientes de la Empresa o por terceros que modifique, cambie de algún modo las cláusulas que aquí aparecen o las especificaciones impresas carecerán de validez.
- 1.2. Los únicos canales de ventas autorizados por la Empresa para la compra de tiquetes son en nuestros puntos de ventas ubicados dentro de los terminales a nivel nacional, en nuestras oficinas o agencias, nuestra página web, o por los portales de contacto de compañías autorizadas por la Empresa para prestar este servicio. (Los cuales se encuentran mencionados en nuestra página web www.expresopalmira.com.co). 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. Si la venta es presencial el pasajero al comprar el pasaje deberá presentar la cédula original o documento de identificación equivalente para la emisión del respectivo tiquete. Este requisito es fundamental para el registro de los pasajeros, y además para facilitar la prestación del servicio de transporte.
- 1.3. El pasajero debe presentarse en el lugar de iniciación del viaje, media hora antes de la indicada en el tiquete, y cuarenta y cinco minutos para temporada alta (Diciembre, Enero, Semana Santa, Junio y Julio). Si el pasajero no se presenta en el término anterior, la Empresa podrá disponer libremente del puesto y/o tiquete. Los períodos de temporada alta son: Semana Santa, comenzando el viernes anterior al domingo de ramos hasta el lunes de pascua. Del 15 de junio al 31 de julio. Semana de receso escolar en el mes de octubre. Período del 15 de noviembre al 31 de enero del año siguiente.
- 1.4. La Empresa no responde por daños, pérdidas, etc. que se ocasionen por fuerza mayor, caso fortuito, conducta de un tercero o por culpa del pasajero. La Empresa no responde por demoras de itinerarios que se ocasionen por fuerza mayor o caso fortuito, de igual forma el nivel de servicio asignado puede cambiar de acuerdo con la disponibilidad del parque automotor. En los anteriores eventos, si las circunstancias así lo ameritan, la Empresa podrá realizar cambios de los vehículos asignados y los horarios programados y de ello se informará al pasajero.
- 1.5. La Empresa podrá sustituir el vehículo asignado, cancelar viajes, modificar la asignación de asientos, de horarios, ruta, recorrido, por eventos operacionales, de fuerza mayor, caso fortuito, o por órdenes de autoridades competentes que lo justifiquen. En caso de modificaciones del servicio por condiciones operacionales internas de la Empresa antes de iniciar el viaje, se le informará al usuario sobre la situación y se le ofrecerán las diferentes opciones para la continuidad del servicio, velando por su cumplimiento en condiciones similares a las pactadas al momento de la compra. El usuario podrá aceptar estas modificaciones o hacer uso del desistimiento del viaje. Cuando estas modificaciones se presenten durante la ejecución del viaje, el pasajero podrá aceptar las alternativas que ofrezca la Empresa para terminar el recorrido o desistir de este, reclamando el valor diferencial.
- 1.6. La Empresa no transportará personas que se encuentren en estado de embriaguez o bajo el influjo de estupefacientes.

- 1.7. Está prohibido, a bordo del vehículo, el consumo de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas, el consumo de cigarrillo y/o vapeadores.
- 1.8. Ante el grave comportamiento del Pasajero, que afecte la tranquilidad y seguridad de los otros pasajeros, el conductor detendrá la marcha y avisará a la autoridad policial.
- 1.9. El pasajero deberá comportarse de manera que no atente contra la seguridad, tranquilidad, comodidad y dignidad de sí mismo, demás pasajeros y/o conductor. Está prohibido mantenerse de pie o caminar mientras el vehículo se encuentre en marcha, y/o realizar actividades al interior del bus que representen riesgo.
- 1.10. El pasajero acepta el seguro de Responsabilidad Civil Contractual que la Empresa tiene contratado por los riesgos de muerte, lesiones personales y gastos médicos.
- 1.11. El Pasajero deberá acatar las disposiciones previstas por las normas de Tránsito y Transporte, protocolos, políticas, términos y condiciones establecidas por la Empresa.
- 1.12. El pasajero puede solicitar cambio de las condiciones del servicio hasta seis (6) horas antes de la hora de inicio del recorrido, por una sola vez. En este caso, el tiquete quedará abierto para reprogramar el viaje en un tiempo no superior a 30 días calendario. Una vez surtido el plazo de los 30 días calendario, el tiquete caduca. Los cambios sólo podrán realizarse por servicios autorizados y prestados por la Empresa y se podrán solicitar únicamente en las taquillas, el pasajero debe pagar el mayor valor sí hubiese lugar a ello.
- 1.13. Para las ventas presenciales, el pasajero podrá desistir de su viaje, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1002 del código de comercio, con mínimo seis (6) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje y tendrá derecho a la devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado. Si el desistimiento por parte del pasajero no sucede antes de las 6 horas previas a iniciar el recorrido, se hará devolución del 50% del valor pagado por el servicio. Para ello es obligatorio que la solicitud sea realizada por el titular del tiquete y que presente el documento de identidad, el tiquete físico completo y en buen estado. Solo se podrá acudir a la reprogramación del viaje dentro de los términos y condiciones establecidos en la **cláusula 1.12**. Cuando la Empresa ofrezca promociones por trayecto (Ida-Regreso) el desistimiento se entenderá ejercido al inicio del trayecto. En todo caso, el usuario tendrá, por una única vez, la posibilidad de reprogramar su viaje.
- 1.14. En el evento de ventas no presenciales o por métodos no tradicionales, el pasajero podrá hacer uso del derecho de retracto consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, dando aviso, a través del Canal de Compra, cuando la adquisición del tiquete se haya realizado hasta con 5 días de anticipación a la fecha del viaje. En este caso, el pasajero deberá ponerse en contacto con el área de Servicio al Cliente al correo servicioalcliente@expresopalmira.com.co, o línea celular 3112730419 – 3203201111 – 3105452791 o con el Canal de Compra (Pinbus WhatsApp 3003870041, redbuscontacto@redbus.co) para recibir la información pertinente sobre el trámite, procedimiento y tiempos para la devolución. Para ello es obligatorio que la solicitud sea realizada por el titular del tiquete, adjuntando el documento de identidad y el vóucher de compra. En todo caso, la devolución no podrá superar el término de 30 días calendario a partir de la fecha de la solicitud de retracto. Cuando no se ejerza en este plazo o la compra se efectúe por fuera del término consagrado para el retracto solo será procedente la reprogramación o el desistimiento del viaje, de acuerdo con lo establecido en la cláusula **No. 1.13**.
- 1.15. La Empresa no responde por la custodia o cuidado de menores de edad o incapaces, pues estos deberán estar a cargo de sus representantes, quienes deberán acompañarlos durante el viaje. El pasajero declara ser mayor de edad.
- 1.16. Toda persona que desee adquirir un tiquete deberá presentar su documento válido de identificación, así mismo, debe informar si viaja con menores de edad, si existen enfermedades o cuidados especiales de salud que requiera el niño, niña y/o adolescente. El pasajero deberá portar todos los documentos de identificación propia y de los menores de edad que lo acompañen en su viaje a fin de presentarlos ante las autoridades competentes

2. Transporte de Menores de Edad

- 2.1. Todo menor de edad entre los 0 y 14 años debe viajar en los vehículos de la Empresa Expreso Palmira S.A, acompañados de alguno de sus padres o a falta de estos de su Representante Legal. No se prestará el servicio de transporte a los menores entre 0 y 14 años sin la compañía de un adulto responsable.
- 2.2. El tiquete del niño, niña o adolescente deberá expedirse conforme al documento de identidad que presente el adulto con quien viaja o lo acompaña al momento de adquirir el tiquete.
- 2.3. Se expedirán tiquetes individuales para cada pasajero, cuya identificación y demás datos personales concuerden con el documento de identidad que presente. No podrán expedirse varios tiquetes con el nombre de una misma persona para el mismo destino del viaje solicitado.
- 2.4. Todo menor de dos años es considerado “de brazos” y no pagará pasaje, siempre que presente el documento físico que lo acredite. En tal caso el menor podrá viajar en los brazos o piernas del adulto acompañante. Por norma solo se admite un menor de dos años por acompañante con tarifa cero. En caso de viajar con más menores de 2 años, deberá pagar la tarifa y ocupar la silla correspondiente.
- 2.5. Todo menor de edad con más de 2 años deberá ocupar un asiento y deberá pagar el tiquete de viaje a la tarifa vigente.
- 2.6. Los requisitos para transportar a menores de 0 a 14 años:
 - 2.6.1. Si viajan con sus padres o tutor legal: deben presentar copia del Registro Civil de Nacimiento que acredite el parentesco, copia de la sentencia judicial o acto administrativo que acredite la tutoría expedido por un juez o comisario de familia.
 - 2.6.2. Si viajan con un adulto diferente a padres o tutor legal deben presentar:
 - Copia del Registro Civil de Nacimiento del menor
 - Copia del documento de identidad del adulto que viaja con el menor
 - Copia del documento de identidad del padre, madre o tutor legal
 - Autorización de viaje firmada por los padres o tutor legal.
- 2.7. Los menores de edad a partir de los 15 años pueden viajar sin acompañante en las rutas nacionales, siempre que presenten la autorización firmada por parte de sus Padres y a falta de estos de su Representante Legal, con sus datos de contacto, como lo es dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico. Debe hacer constar que el Menor se encuentra en buen estado de salud y que No requiere un cuidado especial durante el viaje, como también, debe precisar la Ciudad y/o Municipio de Destino del menor y la identificación plena del adulto responsable que lo recibirá al finalizar su trayecto, quien deberá identificarse y firmar al momento de recibir el menor. Debe adjuntar copia de los documentos de identificación de los firmantes y del autorizado para recibir el menor. **El usuario puede solicitar el Formato que para el efecto ofrece la empresa.**
- 2.8. Conforme a la cláusula anterior, si al momento de finalizar el trayecto adquirido para el menor, entre los 15 y 17 años, la persona autorizada no se encuentra presente en el destino, el conductor lo reportará a la Empresa, quien se encargará de contactar al Autorizado y con la persona que suscribió la Autorización. Mientras se resuelva dicha situación, el menor de edad debe permanecer en las instalaciones de la Empresa. Si no hay comunicación con las personas citadas, se informará a las Autoridades Competentes, quienes definirán la situación del menor.
- 2.9. Los menores de edad entre los 15 y 17 años podrán comprar su tiquete, únicamente si demuestran su edad con el respectivo documento de identificación, Registro Civil de Nacimiento y/o Tarjeta de Identidad junto con el formulario debidamente diligenciado que trata la cláusula 1.6.
- 2.10 En caso de compra de tiquetes no presencial o por métodos no tradicionales, los menores de edad entre los 15 y 17 años deberán entregar al personal de la Empresa al abordar el vehículo el formulario con sus debidos anexos que trata la **cláusula 2.6**; a falta de éste, la Empresa podrá negarse a cumplir el contrato de transporte.

3. Transporte de Equipaje

- 3.1. Cada pasajero podrá llevar una maleta en bodega sin costo adicional **con medidas que no superen los 80 x 50 x 30 cms, en los buses S26 y S26+, y de 55 x 40 x 25 en los buses METTRO y ECO**, siempre y cuando la maleta contenga bienes de uso personal. No está permitido llevar elementos de valor como joyas, dinero, mercancía, medicinas, alimentos perecederos, documentos personales, formulas médicas, exámenes diagnósticos, pasaportes, identificaciones, lentes, celulares, smartphones, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, elementos frágiles y delicados, entre otros).
- 3.2. En el Servicio METTRO de la ruta CALI-PALMIRA-CALI, por tratarse de una ruta corta, no se ofrece el servicio de Equipaje en Bodega. En esta ruta, los pasajeros podrán viajar con equipaje de mano.
- 3.3. De acuerdo con el tipo de servicio o vehículo, EL NÚMERO DE MALETAS O EQUIPAJE ADICIONAL PERMITIDO ES: En bus S26 Y S26+ hasta DOS (2) UNIDADES adicionales con dimensiones que no superen las medidas de 80 x 50 x 30 cms, En bus METTRO y ECO hasta UNA (1) UNIDAD ADICIONAL. El equipaje adicional debe pagar un bono para poder ser transportado.
- 3.4. El pasajero cancelará un BONO por cada equipaje adicional (siempre y cuando este cumpla con las medidas y requisitos antes mencionados) por el uso de la bodega, cuyo valor tendrá un mínimo de \$5.000 y un máximo de \$15.000 por cada maleta adicional, de acuerdo con el tamaño y/o peso. En todo caso, durante la compra del tiquete el usuario deberá reportar el número de maletas que lleva y el tamaño, antes de abordar el bus. Sin este Bono no será posible abordar el bus.
- 3.5. El Pasajero podrá llevar en la bodega, en remplazo de la maleta como piezas de equipaje, bolsas, cajas y bultos, siempre y cuando cumplan con las dimensiones permitidas y viajen en buen estado, debidamente selladas, empacadas e identificadas con ficha de equipaje y marcadas por el usuario con el nombre completo, dirección y teléfono de residencia del Pasajero. La correcta identificación del equipaje a transportar en bodega es responsabilidad del pasajero. En caso de que el usuario pierda la ficha de equipaje, éste solo será entregado en la terminal del destino y en presencia del Coordinador de la Agencia, donde el viajero deberá asumir el costo de la ficha perdida que es de \$10.000, y demostrar que es el dueño del equipaje del cual no tiene la ficha de control.
- 3.6. En caso de pérdida de un equipaje, la Empresa responderá únicamente cuando el equipaje ha sido entregado al conductor y se transporte en las bodegas del bus con su respectiva “ficha de equipaje” cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en la valija, siempre que se transporte elementos de uso personal y cumpla con las exclusiones establecidas en el **numeral 3.1.**
- 3.7. Si el pasajero tiene en el equipaje artículos, elementos o accesorios de uso personal de elevado costo, antes de iniciar el viaje deberá declararlo y demostrarlo. Para ello deberá aforarlo como mercancía en el área de mercancías y pagar el flete correspondiente. En caso contrario, la Empresa podrá desistir de prestar el servicio.
- 3.8. La Empresa no será responsable por perdidas y daños en equipajes como consecuencia de eventos de fuerza mayor o caso fortuito y de terceros.
- 3.9. La Empresa no es responsable de la pérdida o avería de objetos que no hayan sido entregados en su custodia ni del daño de artículos frágiles, perecederos o previamente averiados, tampoco será responsable del equipaje de mano. Solo se autoriza llevar un (1) equipaje de mano, el cual no debe superar las dimensiones de 50 x 40 x 25 cms y estará en custodia de su propietario.
- 3.10. El valor del equipaje será declarado por el usuario al momento de iniciar el viaje, lo cual deberá ser por escrito, verificado y debidamente soportado. En caso de pérdida, se pagará el valor declarado por cada maleta o el valor máximo establecido. En caso de no existir valor declarado, se pagará hasta la suma de trescientos mil pesos (\$300.000) por equipaje, únicamente cuando el equipaje ha sido entregado al conductor y se transporte en las bodegas del bus con su respectiva “ficha de equipaje” cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en la valija.
- 3.11. En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario podrá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de culminación del viaje, elevar un reclamo, PQRS, a través del correo

electrónico: servicioalcliente@expresopalmira.com.co o de forma escrita remitido a nuestra sede principal, carrera 34 No. 10-229 Acopi, Yumbo, o en nuestras oficinas ubicadas en las terminales de Transporte de las diferentes ciudades donde prestamos servicio. También podrá solicitar información para la presentación del reclamo en nuestras líneas celulares 3105452791, 3112730419 y 3203201111

- 3.12. Solo se aceptarán reclamos por pérdida, o daño de equipaje de bodega dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha que culmino el viaje. Para la formalización del reclamo el pasajero deberá adjuntar como mínimo: copia del tiquete, copia del bono de equipaje cuando corresponda a un equipaje adicional, copia de la ficha de equipaje, narración clara y sucinta de los hechos, relación de los elementos objeto de la reclamación. En todo caso, no está permitido llevar en bodega elementos de valor como: joyas, dinero, mercancía, medicinas, alimentos perecederos, documentos personales, formulas médicas, exámenes diagnósticos, pasaportes, identificaciones, lentes, celulares, smartphones, cámaras fotográficas o binóculos, reproductores de música o audífonos, portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, entre otras).
- 3.13. 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.
- 3.14. La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata, toda reclamación deberá estar debidamente soportada y probada. La Empresa realizará las averiguaciones internas pertinentes y dará respuesta dentro del término legal estipulado para el derecho de petición.

4. Transporte de Mascotas y Animales Domésticos

- 4.1 Se permitirá el transporte de animales domésticos, mascotas (Perros o Gatos), y animales de compañía o asistencia, uno por cada pasajero. La Empresa solo transportará hasta dos (2) mascotas por vehículo. Al momento de comprar el tiquete o hacer la reserva, el pasajero deberá consultar cuáles son las políticas de la Empresa para el transporte de mascotas para el efecto.
- 4.2 Los animales domésticos, mascotas (Perros o Gatos), y animales de compañía o asistencia de tamaño medio y pequeñas (de hasta 35 cms de altura) podrán ir al interior de los buses, ubicados en la silletería sencilla No se permite llevar mascotas en silletería VIP (Poltronas). Las mascotas deberán ir acomodados en bolsos de viaje, cargadores o guacales suministrados por el pasajero que permita que los usuarios puedan llevarlos cargados o en la parte baja del puesto que ocupa. En caso de que la mascota supere la medida permitida, deberán pagar por la ocupación de la silla para la mascota. De cualquier forma, el usuario deberá portar para la mascota los siguientes elementos de acuerdo con el tipo de animal: Trailla, bozal, carné de vacunación, pañal protector, suministros para hidratación, paños húmedos, cobija, **protector plástico o impermeable para la silla, etc.**
- 4.3 Todo pasajero que viaje con animales domésticos, mascotas (Perros o Gatos), o animales de compañía o asistencia emocional deberá firmar **el formato FR-GC-007 AUTORIZACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS** y cumplir con las condiciones emitidas, en caso de no cumplimiento la Empresa podrá abstenerse de autorizar el viaje de su mascota. En el formato se suministra la información del dueño, identificación, dirección, teléfono, además deberá firmar como responsable por el comportamiento del animal y asumir la responsabilidad por cualquier incidente que ocurra durante el viaje (Mordeduras, daños en silletería por suciedades fisiológicas, rasguños, etc.)
- 4.4 Los animales de soporte emocional podrán viajar a los pies de su dueño 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 pasajeros. La Empresa podrá exigir el uso de guacal, maletín o cargador para que sea ubicado en la silla contigua, caso en el cual, se cobrará el pasaje por el puesto ocupado. El animal

deberá portar bozal, correa, pañal y tapete protector impermeable para la silla en todo momento. En caso de que el tamaño del animal no permita su transporte la Empresa se abstendrá de prestar el servicio. No obstante, de acuerdo con el tamaño del animal, el usuario podrá pagar la silla contigua siempre que cumpla con todos los protocolos de protección de silla y seguridad.

- 4.5** La documentación válida para viajar con perro de soporte emocional no debe ser mayor a un año de la fecha de su viaje, la cual certifica la raza del perro y que requiere de este como soporte emocional. Esta documentación debe ser en carta membretada y firmada por un médico de salud mental y certificar que:
- Presentas una discapacidad emocional, psiquiátrica o mental reconocida y que requiere para su tratamiento que el perro identificado te acompañe durante el viaje.
 - El médico o profesional de la salud mental tratante cuente con una licencia vigente, especificando la fecha, tipo y el lugar donde está fue expedida.
 - La compañía de tu perro es necesaria durante su viaje o para las actividades que vayas a desarrollar en tu destino
- 4.6** La Empresa no transportará caninos, de los catalogados como razas especiales (American Staffordshire, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, American Bully, Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler, Tosa Japonés) o de caninos producto de cruces o híbridos de estas razas.
- 4.7** No se transporta las siguientes razas braquicefálicas y cruces de estas: Chinese Shar Pei, Boxer, Dogo de Burdeos, Bulldog, Bulldog inglés, Grifón Belga, Grifón de Bruselas, Petit Brabancon, Chin, Spaniel Japonés, Boston Terrier, Bulldog Francés, Spaniel Tibetano, Chinese Shar Pei, Boxer, Dogo de Burdeos, Spaniel Tibetano, Cavalier King Charles Spaniel, King Charles Spaniel, English Toy Spaniel, Pekinés, Pug y Doguillo.
- 4.8** No se admitirá el transporte de animales agresivos, peligrosos, o cuyo comportamiento sea identificado por un funcionario de la Empresa como inadecuado, en entorno público o que genere riesgos de seguridad o de salubridad, ni sea un obstáculo para una eventual evacuación de emergencia a bordo del bus.
- 4.9** Por la salud y seguridad de las mascotas, la empresa no las transporta en las bodegas del vehículo. Las mascotas NO podrán viajar en el pasillo del vehículo, y no se permite que estén sueltos durante el viaje.
- 4.10** La responsabilidad del comportamiento y cuidado del animal dentro del bus será del pasajero. Los daños que pudieran ser causados por el animal por descuido del usuario y/o incumplimiento de los requisitos exigidos para el transporte de mascotas, correrán a cargo del pasajero. El usuario deberá firmar el documento donde acepta y se responsabiliza por los daños causados por la mascota al interior del bus y sus pasajeros.
- 4.11** Los perros lazarillos (Guías o acompañantes de personas en condición de ceguera o con disminución visual grave) podrán viajar a los pies de su dueño sin ningún tipo de cargo (costo de pasaje) y deberán portar bozal, traílla, pañal, tapete protector para la silla o piso, los cuales deben usarse en todo el recorrido del viaje, además de portar los elementos de aseo y salubridad de la mascota.
- 4.12** El pasajero deberá avisar a la Empresa antes de comprar el servicio, en la taquilla o en plataformas digitales, que viajará con su mascota; de omitir esta información la Empresa podrá abstenerse de su transporte.
- 4.13** Cuando se compran pasajes de forma NO presencial o virtual en plataformas tales como la página web de la Empresa, Pinbus, Redbus, entre otras, NO es posible que adquiera pasaje para mascotas o que se presente con ella para abordar. Esto porque no es posible determinar el tipo de mascota, el tamaño, etc. En tal caso, el usuario deberá acudir directamente a las taquillas de las terminales o Agencias para realizar la compra y poder validar que haya disponibilidad de espacio para poder transportar la mascota y asegurando que se cumplan las condiciones mínimas para el viaje.
- 4.14** El propietario deberá mantener indemne a EXPRESO PALMIRA S.A., por los gastos en general, en que deba incurrir en virtud de las situaciones ocasionadas por las mascotas e igualmente ante un

daño a la vida o integridad de terceros dentro del vehículo o instalaciones de EXPRESO PALMIRA S.A. Consultar condiciones de transporte de mascotas en www.expresopalmira.com.co Ley 1801 de 2016

5. Servicios Adicionales

Los servicios a bordo, tales como pantallas individuales, conectores, o cualquier otro elemento o tecnología, de acuerdo con el tipo de vehículo, son suministrados por proveedores externos, y se ofrecen a los usuarios de forma gratuita en algunos vehículos. El pasajero conoce y acepta que la disponibilidad, operatividad y calidad de los servicios adicionales pueden variar según las características de los vehículos, la ruta, o el área de cobertura ofrecida por el proveedor externo.

Los tomacorrientes que están instalados en algunos vehículos son exclusivamente para la carga de teléfonos móviles. Está prohibido su uso para otros dispositivos o aparatos diferentes. El uso inadecuado de los tomacorrientes hará responsable al pasajero por los daños ocasionados.

La Empresa ofrece dentro de algunos vehículos el servicio de baños, los cuales están disponibles únicamente para los residuos líquidos. Del uso adecuado de este servicio por parte de todos los pasajeros depende la disponibilidad de uso para los demás. La Empresa podrá de acuerdo con situaciones de orden nacional, suspender temporalmente la prestación de este servicio dentro de los vehículos, mientras existan algunas restricciones originadas por algún tipo de emergencia sanitaria.

6. Tratamiento de Datos Personales

6.1 Clausula autorización para tratamiento de datos personales. De conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y todas las demás que los adicionan y complementan autorizo para tratar mis datos personales necesarios y requeridos para formalizar el contrato de transporte, tales como nombre e identificación, teléfono, correo electrónico esta información será para uso único y exclusivo del Transportador, la cual hará parte de su base de datos en virtud de la compra del tiquete de viaje , de igual forma estará facultada para recolectar, ceder, transferir, archivar y mantener mis datos personales y la copia de mi cédula para las finalidades que requiere la celebración del presente contrato y para todas aquellas inherentes al mismo conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales en la Empresa disponible www.expresopalmira.com.co donde también podrá consultar sus derechos, reclamos, consultas supresión y demás aspectos inherentes al tratamiento de sus datos personales. Mi autorización se entenderá efectuada y aceptada con la compra del presente tiquete de viaje.

6.2 El usuario al recibir y hacer uso del pasaje o por el simple hecho de ser transportado por o a nombre de Transportes Expreso Palmira S.A., se declara conforme con los términos del presente Contrato. La no aplicación o invalidez de alguna de las cláusulas no afecta la validez del resto del Contrato.

Para resolver dudas e inquietudes por favor escribir a nuestro correo electrónico: servicioalcliente@expresopalmira.com.co, o comuníquese líneas celulares 3105452791, 3112730419 y 3203201111

Fecha de actualización: junio 18 de 2025