

Política para el Transporte de Equipaje

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.
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. 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.
4. El pasajero cancelará un **BONO por cada equipaje adicional** por el uso de la bodega (siempre y cuando este cumpla con las medidas y requisitos antes mencionados), cuyo valor mínimo es 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. Los bonos solo podrán ser cancelados en la taquilla o en el despacho y deberá exigir el soporte de la empresa correspondiente.
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.
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 1.1.
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.
8. La Empresa no será responsable por pérdidas y daños en equipajes como consecuencia de eventos de fuerza mayor o caso fortuito y de terceros.
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.
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.
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
12. Solo se aceptarán reclamos por pérdida, o daño de equipaje de bodega dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha que culmino el viaje. Para formalizar el 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 los elementos mencionados en el numeral 1.1.
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.
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.

Política para el Transporte de Equipaje

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.
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. 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.
4. El pasajero cancelará un **BONO por cada equipaje adicional** por el uso de la bodega (siempre y cuando este cumpla con las medidas y requisitos antes mencionados), cuyo valor mínimo es 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 ticket 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. Los bonos solo podrán ser cancelados en la taquilla o en el despacho y deberá exigir el soporte de la empresa correspondiente
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.
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 1.1.
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.
8. La Empresa no será responsable por pérdidas y daños en equipajes como consecuencia de eventos de fuerza mayor o caso fortuito y de terceros.
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.
10. El valor del equipaje será declarado por el usuario al momento de iniciar el viaje, por escrito, verificado y soportado. En caso de pérdida, se pagará el valor declarado por cada maleta o el valor máximo establecido. De no existir valor declarado, se pagará hasta la suma de trescientos mil pesos (\$300.000) por equipaje, únicamente cuando éste 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.
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 al correo electrónico: servicioalcliente@expresopalmira.com.co o de forma escrita 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
12. Solo se aceptarán reclamos por pérdida, o daño de equipaje de bodega dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha que culmino el viaje. Para formalizar el reclamo el pasajero deberá adjuntar como mínimo: copia del ticket, 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 los elementos mencionados en el numeral 1.
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.
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.

Para más información

Líneas de Servicio al Cliente:  **3105452791, 3112730419 y 3203201111**

Correo electrónico: servicioalcliente@expresopalmira.com.co