

#### 4. Política de 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 ticket 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 la 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 podrá abstenerse 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.
- 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, trailla, 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](http://www.expresopalmira.com.co) Ley 1801 de 2016

## Transporte de Mascotas y Animales Domésticos

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.
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.**
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 la silletería por suciedades fisiológicas, rasguños, etc.)
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 podrá abstenerse 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.
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 requieres 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
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.
7. No se transporta las siguientes razas braquiocefálicas 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.
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.
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 sueltas durante el viaje.
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
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, trailla, 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.
12. El pasajero deberá avisar a la Empresa antes de comprar el servicio, en la taquilla o en plataformas, que viajará con su mascota; de omitir esta información la Empresa podrá abstenerse de su transporte.
13. Cuando se compran pasajes de forma NO presencial o virtual en plataformas Digitales tales como la página web de la Empresa, Pinbus, Redbus, entre otras, NO se aceptan mascotas. 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.
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.

### Para más información

Líneas de Servicio al Cliente:  3105452791, 3112730419 y 3203201111

Correo electrónico: [servicioalcliente@expresopalmira.com.co](mailto:servicioalcliente@expresopalmira.com.co)