
	PES-DG-18	Página: 5
	<b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>	Versión: 01
		Fecha: 22 -11- 2022
DOCUMENTO CONTROLADO		


## EQUIPAJE

1. Cada usuario y/o pasajero, tiene derecho a transportar sin costo dos piezas de equipaje, de la siguiente forma:
  - a. **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) los 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.
  - b. **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) los 160 cm.
2. 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.
3. 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.
4. Los siguientes elementos deberán 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,

	PES-DG-18	Página: 5
	<b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>	Versión: 01
		Fecha: 22 -11- 2022
DOCUMENTO CONTROLADO		

teléfonos inteligentes - Smartphones, documentos de historia clínica, cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, computadores portátiles y juegos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos de transportables, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, 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.

5. 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:
  - a. Si el equipaje de bodega no fue declarado a la empresa, ésta responderá de acuerdo a lo establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio.
  - b. Si el valor y el contenido del equipaje fue declarado y aceptado por la empresa, ésta responderá hasta lo consignado.
  - c. En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario y/o pasajero podrá elevar un reclamo, PQRS, a través de la pag web [www.cootranstequendama.com](http://www.cootranstequendama.com), y al correo electrónico [serviciocliente@cootranstequendama.com](mailto:serviciocliente@cootranstequendama.com), teléfono en Bogotá: 6012018467, 6012778837.
  - d. 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.

	PES-DG-18	Página: 5
	<b>CONTRATO DE TRANSPORTE</b>	Versión: 01
		Fecha: 22 -11- 2022
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

6. 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.
  
7. 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.
  
8. 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.