

	Cooperativa de Transportadores de la Plata Huila. “COOTRANSPLATEÑA LTDA” NIT.: 800.175.611-3 PJ: Nro.3426 octubre 02 de 1992		
	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		PÁGINA 1 DE 3
VERSIÓN: 1	REVISIÓN: 0	CÓDIGO: ES-DES-RG-001	FECHA: 25/02/2025

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS:

Libre elección: Uno de los principios del transporte público es la libre elección, que consiste en el derecho que tienen los usuarios de elegir el medio (vehículos, aeronaves y/o embarcaciones) y modo (terrestre, aéreo, marítimo y/o fluvial) de transportarse.

Información: El usuario debe conocer todas las condiciones del servicio la cual debe ser conforme con las características y condiciones del servicio.

Condiciones de igualdad: Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria

Derecho a desistir: El pasajero podrá desistir del servicio de transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en el contrato. El usuario tiene derecho a desistir del viaje, el pasajero deberá informar con 16 horas antes del despacho se devolverá el CIEN POR CIENTO (100%) del valor, momento en el que se da por iniciada la ejecución contractual, si informa con una hora de antelación al tiempo programado y quedará a favor de la empresa a título de indemnización un CINCUENTA POR CIENTO (50%) del valor cancelado: En el eventual caso de informar sobre la hora de salida se devolverá el VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del valor. En caso que el usuario decida dejar el tiquete abierto su utilización deberá realizarse dentro de los seis meses siguientes a su expedición, cumplido dicho plazo la Cooperativa no se hará responsable por la no utilización y no habrá lugar a devolución de dinero, el usuario tendrá derecho a el reembolso según lo reglamentado en el contrato de transporte, de acuerdo con la reglamentación de Cootransplateña, el pasajero deberá informar con 16 horas antes del despacho, momento en el que se da por iniciada la ejecución contractual.

Reembolso: El pasajero podrá solicitar el reembolso del valor del tiquete, solo cuando la compra se haya realizado por cualquier medio, la fecha de solicitud de reembolso no debe ser superior a tres (03) días siguientes a la realización de la compra.

Transporte de menores de edad: En relación con el transporte de menores, la Corte Constitucional determinó el derecho de los niños y niñas a ingresar al sistema de transporte público sin pagar pasaje, mientras ostenten la condición de ser un menor “de brazos”, es decir, menor de 2 años, todo niño mayor de Tres (3) años debe pagar pasaje y ocupar un asiento.

Los pasajeros menores de edad podrán viajar sin la compañía de sus padres o de algún adulto responsable cuando sean recomendados a las empresas de transporte y en la medida en que éstas presten el servicio,

32 Años Brindando un Excelente Servicio

La Plata, Km. 3 salida Belalcázar Estación de Servicio COOTRANSPLATEÑA BIOMAX

Despacho Vehículos: 3115990982 Servicio Urbano: 837 1111- 8370888-3186026317

Teléfonos Oficina Principal: 3164806270 - 315 3668602

Email. cootranspla@hotmail.com - Página Web: www.cootransplateña.com

	Cooperativa de Transportadores de la Plata Huila. “COOTRANSPLATEÑA LTDA” NIT.: 800.175.611-3 PJ: Nro.3426 octubre 02 de 1992		
	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		PÁGINA 2 DE 3
VERSIÓN: 1	REVISIÓN: 0	CÓDIGO: ES-DES-RG-001	FECHA: 25/02/2025

por lo cual deberán llenar el formulario de autorización, y deberá presentarse al iniciar el viaje en compañía de adulto responsable e indicar quien recibe el menor de edad en el lugar de destino.

Transporte de equipaje: Los usuarios tienen derecho a transportar la cantidad de equipaje que le haya indicado de forma previa el transportador para lo cual el pasajero tiene derecho a trasportar hasta veinte (20) kilos en su equipaje de viaje sin costo adicional. Ésta franquicia de equipaje es personal e intransferible.

Transporte de Mascotas: Se permitirá el transporte de animales domésticos, mascotas (Perros o Gatos), y animales de compañía, asistencia o ayudas vivas. Cuando sean perros lazarillos, deben llevar su respectiva tiradilla y bozal; también mascotas pequeñas o medianas que no sobrepasen los 15 Kg, de peso, los cuales solo se transportarán en guacales suministrados por el pasajero.

DEBERES

Pago del ticket: Usted está obligado a pagar el precio anunciado. Por su seguridad debe adquirir los tickets en las taquillas de la empresa, si se compran en otro lugar no autorizado la empresa no se hace responsable.

Deber de Informar: El usuario tiene el deber de informar su imposibilidad de viajar, antes de la iniciación del viaje, de acuerdo con lo estipulado en el contrato y las normas propias de la Cooperativa.

Deber de declarar: Al comprar un ticket o aceptar el servicio de transporte, el pasajero declara bajo la gravedad de juramento: que es dueño del equipaje que transporta en la bodega, del equipaje de mano y de los artículos que lleva a bordo del vehículo, en su defecto, que actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre aquel. que la cubierta, empaque o embalaje corresponda a un material resistente, que conoce las condiciones y exigencias respecto de las dimensiones y peso máximos establecidos por la organización, que conoce y entiende que sin la presentación de la ficha de equipaje no se le entregará el equipaje registrado en el lugar de destino, el equipaje bajo custodia del transportador es el que se transporta en la bodega

NOTA: La empresa no responde por demoras, daños, pérdidas etc. que se ocasione por fuerza mayor o caso fortuito o culpa del pasajero la empresa no responde por la pérdida, extravío y/o destrucción del equipaje de mano, ni tampoco de cosas u objetos que no hayan sido confinados a la custodia del transportador.

Transporte de mascotas: El usuario que desee transportar su mascotas debe llevar el carné o certificado en el que conste la regularidad y actualidad de las vacunas de su mascota, las empresas de transporte podrán exigirlo al momento de abordar el vehículo, Si usted hace uso de animales de asistencia recuerde, deberá transportarlo en condiciones de salubridad y comodidad, en caso de que el animal vulnere derechos

32 Años Brindando un Excelente Servicio

La Plata, Km. 3 salida Belalcázar Estación de Servicio COOTRANSPLATEÑA BIOMAX

Despacho Vehículos: 3115990982 Servicio Urbano: 837 1111- 8370888-3186026317

Teléfonos Oficina Principal: 3164806270 - 315 3668602

Email. cootranspla@hotmail.com - Página Web: www.cootransplateña.com

 <i>Servicio Eficaz y Oportuno</i>	Cooperativa de Transportadores de la Plata Huila. “COOTRANSPLATEÑA LTDA” NIT.: 800.175.611-3 PJ: Nro.3426 octubre 02 de 1992		 Vigilado SuperTransporte
	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		PÁGINA 3 DE 3
VERSIÓN: 1	REVISIÓN: 0	CÓDIGO: ES-DES-RG-001	FECHA: 25/02/2025

o dificulte el normal desarrollo del servicio de transporte público de transporte, el conductor podrá negarse a transportar el animal.

Transporte de menores de edad: Los pasajeros menores de edad podrán viajar sin la compañía de sus padres o de algún adulto responsable cuando sean recomendados a las empresas de transporte y en la medida en que éstas presten el servicio, por lo cual deberán llenar el formulario de autorización, y deberá presentarse al iniciar el viaje en compañía de adulto responsable e indicar quien recibe el menor de edad en el lugar de destino.

Se prohíbe el consumo de bebidas embriagantes, fumar y el consumo de sustancias psicoactivas dentro de los vehículos adscritos al parque automotor de Cootransplateña Ltda.

En caso de accidente de tránsito, las lesiones que sufra el pasajero están amparadas por la Póliza de Seguro Obligatorio de “DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LA PERSONA EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO” e igualmente por la Póliza de Responsabilidad Civil Contractual que tiene contratada la empresa.

32 Años Brindando un Excelente Servicio

La Plata, Km. 3 salida Belalcázar Estación de Servicio COOTRANSPLATEÑA BIOMAX

Despacho Vehículos: 3115990982 Servicio Urbano: 837 1111- 8370888-3186026317

Teléfonos Oficina Principal: 3164806270 - 315 3668602

Email. cootranspla@hotmail.com - Página Web: www.cootransplateña.com