

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CODIGO: PO-DES-DCI011</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0.0</b>
	<b>POLITICA DE EQUIPAJES</b>	<b>PAGINAS: 4</b>
		<b>FECHA: 01-9-2020</b>

## **POLÍTICA DE EQUIPAJES DE LA SOCIEDAD TRANSPORTADORA DE CORDOBA SOTRACOR S.A.**

### **OBJETIVO**

Establecer el tratamiento que la Sociedad Transportadora de Córdoba. SOTRACOR S.A dará al transporte de equipajes en los vehículos de Transporte intermunicipal e interdepartamental de Pasajeros.

### **ALCANCE**

Aplica para el control en cada una de las oficinas de la Sociedad Transportadora de Córdoba. SOTRACOR S.A ejerce sobre el transporte de equipajes, en los vehículos de transporte público de pasajeros por carreteras.

Cada usuario y/o pasajero, tiene derecho a transportar sin costo dos piezas de equipaje en peso y dimensiones de acuerdo al tipo de vehículo.

**EQUIPAJE PERMITIDO SEGÚN EL TIPO DE VEHÍCULO Y/O SERVICIO.**

#### **BUS PULLMAN, BUSETAS Y CORRIENTES**

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 (largo + ancho + alto) no supere 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).

Equipaje de Bodega: (1 pieza) con un peso máximo de 25 kilos de medidas (90 x 50 x 20 cm) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 160 cm.

## MICRO BUS Y VANS

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 (largo + ancho + alto) no supere 100 cm.

Equipaje de Bodega (1 pieza) con un peso máximo de 20 kilos de medidas (60 x 35 x 25 cm) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 120 cm.

## VEHICULOS TIPO TAXIS

Equipaje de mano (1 pieza) con un peso máximo de 05 kilos con medidas de (35 x 30 x 20) o que la suma de sus lados (largo + ancho + alto) no supere 60 cm.

## REGLA COMÚN DE EQUIPAJE DE MANO

El transportador no será responsable de la pérdida y/o avería del equipaje de mano que no le haya sido expresamente confiado, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

Es carga contractual para el pasajero y/o usuario, abstenerse de transportar en el equipaje de bodega, elementos que deben transportarse como equipaje de mano que no le hayan sido confiados expresamente al transportador.

El usuario y/o pasajero es el único responsable de la custodia y cuidado de su equipaje de mano.

## RECEPCION Y ENTREGA DE EQUIPAJES

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 para su entrega en el lugar de destino. 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.

## ELEMENTOS QUE DEBEN SER TRANSPORTADOS COMO EQUIPAJES DE MANO.

Los siguientes elementos deberán, y es carga contractual del usuario y/o pasajero, ser llevados como equipaje de mano: Documentos personales, documentos de identificación, documentos de historia clínica, actas de sociedades y demás documentos con valor, metales o piedras preciosas, obras de arte, cheques, títulos valores, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, computadores, juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos de trabajo, artículos perecederos, llaves, 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 hayan sido confiados expresamente a la custodia del transportador se aplicará lo dispuesto en el artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

## PERDIDA DE EQUIPAJE

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:

1. 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.
2. Recibir la suma de CIEN MIL PESOS (\$100.000) M/cte., a título de indemnización si estima que es suficiente respecto al valor de su equipaje no declarado. Nota: Si el usuario y/o pasajero considera que su equipaje tiene un valor superior a \$100.000, previo al viaje, deberá ser declarado.
3. Si el valor y el contenido del equipaje fue declarado y aceptado por la empresa, ésta responderá hasta lo consignado.

## EQUIPAJE ADICIONAL

Toda pieza de equipaje adicional deberá ser transportada a través de la unidad de envíos de la compañía, de acuerdo a la capacidad y espacio de la bodega del vehículo que presta el servicio. El valor del envío se establece, de acuerdo con las dimensiones, peso, cantidad, valor declarado y ruta.

Al momento de viajar, el personal de la unidad de envíos corroborará la información y realizará la liquidación del servicio del envío, al cual se le aplicará un 50% de descuento.

## EQUIPAJE NO CONVENCIONAL

Para los casos en los que el usuario y/o pasajero requiera transportar equipaje no convencional, esto es, que sobrepase las dimensiones y pesos establecidos en el presente contrato, tales como enseres, electrodomésticos, bicicletas, entre otros, el usuario y/o pasajeros deberá transportarlos a través de la unidad de envíos de la empresa, siempre y cuando se encuentren debidamente embalados. Esto de acuerdo a la capacidad y espacio de la bodega del vehículo que presta el servicio.

El valor del envío se establece, de acuerdo con las dimensiones, peso, cantidad, valor declarado y ruta.

Al momento de viajar, el personal de la unidad de envíos corroborará la información y realizará la liquidación del servicio del envío, al cual se le aplicará un 50% de descuento.

## PROCEDIMIENTO EN CASO DE PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑOS DE EQUIPAJES DE BODEGA.

En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario y/o pasajero podrá elevar, PQRSF, a través del correo electrónico [pqrsf@sotracor.com](mailto:pqrsf@sotracor.com) o de forma escrita remitido a nuestra sede principal, Calle 78 vía segundo anillo vial Norte – Sur. EDS Arcángel, oficina administrativa de la Terminal de Transporte de Montería. También podrá solicitar asesoría para la presentación del PQRS en las oficinas de la empresa SOTRACOR S.A. Formalización del PQRS 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, número de identificación, dirección, teléfono de contacto y correo electrónico del solicitante.

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.

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.

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.