

CONTRATO DE TRANSPORTE

LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. se compromete a transportar al pasajero y su equipaje, conforme al itinerario escogido por éste; es decir, en la fecha, hora, origen y destino indicado según nivel del servicio, despacho y ruta anotada; en tanto, el pasajero estará obligado a pagar el pasaje, a cumplir con los reglamentos y a observar las condiciones de seguridad impuestas por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, por la normatividad de transporte (arts. 981 y Ss. del C.Cio, Ley 769 de 2002, Ley 383 de 2010), así como con las siguientes cláusulas.

DEFINICIONES

Armas y otros artículos u objetos peligrosos: Cualquier elemento que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de las personas o para causar daños en los buses y/o busetas, terminales u otros bienes.

Autoridades: Todo integrante de los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, incluidos los miembros de la fuerza pública, agentes o representantes de seguridad y quienes estén investidos de poder por las leyes u órganos competentes, así como los concesionarios. Sin limitarse a las siguientes, son autoridades en los términos de este contrato la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional (DITRA), el Instituto Nacional de Vías (INVÍAS), la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), la Policía y el Ejército Nacional, el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Transporte, la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otros.

Cambios operacionales: Es la afectación de un viaje por razones asociadas o relacionadas con la operación, las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

Canal de venta autorizado: Es el método válido y legítimo que utiliza **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** para vender el tiquete al pasajero. El canal puede ser directo, cuando **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** hace uso de sus puntos de venta, la página web, la app o indirecto, cuando **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** se sirve de los portales de contacto de los terceros autorizados.

Las redes sociales de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** no son un canal de venta autorizado.

Circunstancias imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la operación y que no se encuentran bajo el control de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, que impiden que un viaje se lleve a cabo, se retrase su despacho o llegada, se realicen cambios de ruta o de tarifas y paradas no anunciadas, tales como, sin limitarse a ellos, factores meteorológicos o del clima, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario del bus y/o buseta, factores o circunstancias relacionadas con pasajeros o terceros, factores políticos o del mercado, huelgas, paros, disturbios, insurrección civil, estado de emergencia (incluida la emergencia sanitaria), riesgo de ataque de grupos al margen de la ley o actos de terrorismo, mingas indígenas, órdenes de autoridades, cierre de terminales, cierre de vías o dificultades de movilidad (por causas como derrumbes, lluvias, inundaciones, tráfico vehicular, etc.), fuerza mayor o caso fortuito, entre otros.

Condiciones .0 del pasajero en los diferentes canales de venta descritos en el presente contrato.

Desistimiento con previo aviso: Cuando el pasajero comunica en la Línea de atención al usuario o a través de la página web, correo electrónico, informando que no utilizará el servicio de transporte contratado, dando previo aviso de ello por lo menos con una antelación de tres (3) horas a la hora indicada en el tiquete., lo cual le da derecho a la reprogramación del viaje, sin que por ello se renueve el término de validez del tiquete establecido dentro del presente documento.

Desistimiento tácito: Cuando el pasajero no se presenta en el punto de despacho con una antelación de sesenta (60) minutos, a la hora indicada en el tiquete, sin haber informado previamente de su decisión de no viajar en nuestra línea de atención al usuario o a través de la página web. En este caso, (i) **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, podrá disponer libremente del cupo, (ii) el pasajero solo podrá solicitar la reprogramación del viaje.

Equipaje: Son los artículos, efectos y otros objetos personales de un pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje.

Equipaje de bodega: Es aquel equipaje que el pasajero entrega a **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** para su transporte y registro y respecto del cual **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, asume la custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje, con las excepciones que se señalen en el contrato.

Equipaje de mano: Es aquel equipaje que el pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje y su permanencia dentro de los terminales involucrados.

Menor de brazos: Pasajero menor de edad entre los cero (0) y los cuatro (4) años cumplidos, quien no paga pasaje.

Mercancías peligrosas y/o prohibidas: Son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, tóxicos, corrosivos, radioactivos, materiales biológicos y/o aquellos decretados como tales por las leyes y regulaciones nacionales. Además, son materias u objetos que implican riesgo para la salud, la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las personas o en los buses y/o busetas.

Parada en tránsito: Es la interrupción de un viaje en un punto intermedio entre el lugar de origen, las paradas autorizadas y el lugar de destino.

Paraderos: Sitios fijos establecidos y debidamente demarcados a lo largo de la ruta, en donde el vehículo se detiene a recoger o dejar pasajeros.

Pasajero: Es la persona transportada o que debe ser transportada en un bus y/o buseta de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, en virtud de un contrato de transporte. Es la otra parte del presente contrato de transporte.

Pasajero en situación de discapacidad: Es la persona que tiene o ha tenido un impedimento físico o mental, ya sea permanente o transitorio, que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales. Se consideran actividades vitales las siguientes: cuidar de sí mismo, llevar a cabo tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender, entender y obedecer órdenes sencillas y trabajar.

Pasajero ausente: Es el pasajero que adquirió un ticket para un determinado viaje y no se presenta en el punto de despacho con la antelación requerida.

Promociones y ofertas: Es el ofrecimiento temporal del servicio de transporte a precios especiales.

Punto de despacho y/o de embarque: Es el lugar dispuesto por el terminal o que **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, indique oportunamente al pasajero para cumplir con las formalidades de identificación, entrega de equipaje y otras actividades previas a abordar el bus y/o buseta.

Punto de venta: Todo canal de venta en físico, incluidas las taquillas ubicadas en los terminales, o en cualquier otra instalación o lugar.

Reembolso: Es la devolución del valor total o parcial de la tarifa que hace **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, al pasajero, por un servicio no utilizado y que podrá estar sometida a determinadas condiciones para su aplicación.

Reserva: Es la separación de uno o más tickets para uno o más pasajeros, en uno o más viajes, en fechas, tarifas y rutas específicas.

Retracto: En las ventas a distancia, es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le da derecho al reembolso por el total del valor pagado. El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el retractor es de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente a la compra, siempre que el viaje no inicie dentro de un término inferior, en cuyo caso el retractor no podrá ser ejercido.

Reversión del pago: En las ventas a distancia, es el mecanismo a través del cual se retrotrae el pago de compras hechas con tarjetas de crédito, débito o cualquier instrumento de pago electrónico, cuando el consumidor ha sido objeto de fraude, la operación no ha sido solicitada, el producto adquirido no sea recibido o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Ruta: Es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado.

Sustancia Psicotrópica: Es un agente químico que actúa sobre el sistema nervioso central y que trae como consecuencia cambios temporales en la percepción, ánimo, estado de conciencia y comportamiento.

Tarifa: Es el precio del ticket que pagan los usuarios por la prestación del servicio público de transporte en una ruta y línea de servicio determinada.

Tercero autorizado: Es la persona natural o jurídica con la que **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios. El tercero es un comerciante independiente, que ejerce su actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, de acuerdo con las instrucciones que para tal fin le ha impartido previamente **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** El tercero autorizado puede servirse de un portal de contacto para comercializar los servicios de la compañía.

Terminales de transporte terrestre: Son aquellas instalaciones, habilitadas por el Ministerio de Transporte, que prestan servicios conexos al sistema de transporte como unidad de operación

permanente en la que se concentran la oferta y demanda de transporte, para que los usuarios en condiciones de seguridad y de comodidad accedan a los vehículos de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**

Terminal de tránsito: Es aquel terminal ubicado en un punto intermedio entre el lugar de origen y el lugar de destino.

Tiempo de recorrido: Es el tiempo estimado, en condiciones normales, que emplea un vehículo en recorrer una ruta entre el origen y destino, incluyendo los tiempos invertidos en paradas.

Tiquete, pasaje o boleto: Es la prueba inicial del contrato de Servicio Público de Transporte de Pasajeros por Carretera suministrado por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel pasajero cuyo nombre aparezca en el tiquete y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables.

Trayecto: Es el tramo entre dos puntos determinados.

Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el pasajero tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios tales como página web, app y en general comercio electrónico, incluso a través de los portales de contacto de los terceros autorizados.

Viaje: Es el servicio de transporte prestado en una fecha, hora, vehículo y trayecto determinado.

Viaje cancelado: Es aquel viaje que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas a **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**

Viaje demorado: Es aquel viaje cuya hora de despacho es posterior a la hora programada.

APLICACIÓN Y NORMATIVA

General: Las condiciones contenidas en el presente contrato de transporte aplican en aquellos viajes donde el nombre "**LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**" esté indicado en el tiquete.

Aplicabilidad: Las condiciones generales aquí establecidas son aplicables a todos los contratos de transporte celebrados por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, expresa o tácitamente, y respecto de cualquier pasajero independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento. Si alguna previsión de las condiciones generales del contrato de transporte no tiene validez, las otras previsiones continuarán siendo válidas y aplicables.

Normativa aplicable: El presente contrato de transporte se rige por la Constitución Política, el Código de Comercio, la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Resolución 3600 de 2001, la Ley 769 de 2002, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1079 de 2015, así como por la demás normativa de transporte y de consumo aplicable.

El transporte municipal o intermunicipal de pasajeros y equipaje que realiza La Empresa se encuentra regulado por los términos y condiciones que en este contrato se establecen, por tanto, al comprar el tiquete o aceptar el transporte el pasajero acepta estas condiciones.

Objeto del contrato de transporte: La empresa se compromete a transportar al pasajero cliente y su equipaje en la fecha, hora, origen y destino indicado según nivel del servicio, despacho y ruta anotada, y el pasajero cliente se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa y por la normatividad del transporte (Ley 769/02 – Estatuto de Transporte y el Código de Comercio).

Obligaciones de LÍNEAS DEL VALLE S.A.S: Son obligaciones de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S**, sin perjuicio de las previstas en la normativa aplicable:

- Conducir sano y salvo al pasajero y a su equipaje del punto de origen al punto de destino, en la fecha y hora ofrecidas y según la línea de servicio contratada, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes, en los términos definidos en este contrato.
- Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes.
- Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, higiene y comodidad del pasajero.
- Recibir y dar trámite a las PQRSF presentadas por los pasajeros, conforme a la política dispuesta para estos efectos por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S**.

Obligaciones y deberes del pasajero: Son obligaciones del pasajero y deberes:

- Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, así como los cargos adicionales.
- Obrar de buena fe frente a **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, lo cual incluye el ejercicio de sus derechos sin afectar los de los demás.
- Hacer uso de la información suministrada por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio ofrecido.
- Adquirir el ticket única y exclusivamente en los canales de venta autorizados (puntos de venta, página web, o portales de contacto).
- Observar los protocolos de seguridad que exija **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** y la normativa aplicable antes, durante y al finalizar el viaje.
- Obligación general: Es obligación del pasajero seguir las instrucciones que imparta **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** y su personal en cualquier momento y durante el viaje.
- El Pasajero cliente debe presentarse en la terminal del lugar de despacho sesenta (60) minutos antes de la hora indicada en el ticket, el pasajero deberá portar su documento de identificación, el cual en caso de ser necesario podrá ser solicitado por parte del personal de La Empresa.
- La Empresa no transportará a personas en estado de embriaguez, bajo el influjo de estupefacientes o en notorio estado de desaseo, en tal caso La Empresa podrá negar el servicio o bajar del vehículo al pasajero, caso en el cual no habrá derecho a reembolso del valor pagado como pasaje.
- Responder ante **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** y las autoridades competentes por el contenido de su equipaje.

Acciones prohibidas para el pasajero: Entre otras acciones, los pasajeros deberán abstenerse de:

- Fumar en cualquier parte del bus y/o buseta cigarrillo, cigarrillo electrónico o tabaco.
- Faltar al respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o al conductor del bus y/o buseta o cualquier personal de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** Asumir conductas o ejecutar actos obscenos o que generen pánico en los demás.
- Llevar consigo a bordo del bus y/o buseta o en los terminales, armas y otros artículos u objetos peligrosos, mercancías peligrosas y/o prohibidas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- Consumir alimentos o bebidas durante el viaje, salvo autorización expresa de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**
- Asumir conductas que causen desaseo o daños al bus y/o buseta.
- Ingresar al bus y/o buseta o permanecer en él en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- Cualquier otro acto o hecho que se estime indebido por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, las autoridades y las normas y buenas costumbres.

Ante el grave comportamiento del pasajero cliente, que afecte la tranquilidad y seguridad de los otros pasajeros, el conductor detendrá la marcha y dará aviso a la autoridad policiva (Art. 92 Ley 769), pudiendo y dada la gravedad de la situación solicitar al pasajero que abandone el vehículo, caso en el cual no habrá derecho a reembolso alguno, el pasajero que sea sorprendido fumando será obligado a abandonar el vehículo, en este caso tampoco habrá reembolso del dinero pagado por el pasaje. (Art.132 Ley 769).

Política de venta de tiquetes, validez y devoluciones

Contenido del tiquete: Todo tiquete emitido por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** contendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombre e identificación de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** y del pasajero.
- El número de referencia del tiquete.
- Fecha de emisión del tiquete.
- La línea de servicio. La ruta, con expresa mención del origen y del destino.
- Fecha y hora programada para el despacho del vehículo.
- El número del tiquete.
- Numero de silla cuando esta aplique.
- Valor total de la tarifa.
- Información de política de tratamiento de datos y contrato de transporte.
- Nombre de la persona quien expide el tiquete.

LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el tiquete, como recomendaciones para el abordaje, la política de equipaje permitido, entre otros elementos que a su criterio se consideren pertinentes.

En el momento de emisión del ticket, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad y actuando bajo el principio de buena fe que todos los datos consignados en este sean conformes y de acuerdo con su solicitud.

La normatividad vigente en materia de transporte exige que los datos de cada pasajero deberán ser suministrados por cada pasajero que solicite el servicio.

Validez del ticket

- El ticket tendrá validez de treinta (30) días a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto.
- El ticket es válido para viajar en la fecha y hora programada de despacho del vehículo, o en la que se re programe según los términos del presente contrato, en la ruta y la línea de servicio adquiridos o cuya reserva haya sido hecha y pagada.
- Si antes o después de iniciado el viaje, el pasajero no puede realizar o continuar el mismo dentro del periodo de validez del ticket por causa de enfermedad, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** a su criterio extenderá el periodo de validez del ticket máximo por un término igual al original, previa solicitud sustentada y enviada al correo electrónico servicioalcliente@lineasdelvalle.co
- La enfermedad y periodo de incapacidad deberán estar acreditados mediante certificado médico.
- El ticket no será válido si no lleva inserto el contenido mínimo.
- Si se trata de un ticket físico, no será válido si el pasajero lo presenta mutilado o con modificaciones de cualquier tipo.
- Si el ticket es electrónico, podrá presentarlo en un dispositivo móvil y se validará mediante los mecanismos que para el efecto disponga **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**
- **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** solo transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el ticket.

REPROGRAMACIÓN:

Durante el término de validez del ticket, el pasajero podrá solicitar máximo en dos (2) oportunidades la reprogramación del viaje. Para ello, es necesario que presente una solicitud a **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** al correo electrónico servicioalcliente@lineasdelvalle.co y la misma estará sujeta a la disponibilidad, en la cual manifieste de manera expresa la intención de reprogramar el viaje y anexe copia del ticket y de su documento de identidad.

La reprogramación del viaje no implica renovación del término de validez. Si se solicita la reprogramación en una ruta o servicio diferente y cuya tarifa sea mayor, el pasajero deberá pagar el excedente; si la tarifa es menor, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** no efectuará reembolso de la diferencia. La reprogramación de un viaje está sujeta a la disponibilidad de cupo en el respectivo bus.

LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. podrá reprogramar o cancelar el viaje, cuando ello sea necesario para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental o debido a circunstancias

imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor; la cual les será informada en tiempo, lo anterior no dará a ninguna clase de indemnización.

Para los tiquetes comprados por plataformas como PINBUS, REDBUS o cualquier otra, se deberá seguir la política y el procedimiento que estas establezcan y de acuerdo a la disponibilidad de LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.

Reemplazo del tiquete en caso de pérdida

En caso de pérdida de un tiquete o de una parte del mismo, a solicitud del pasajero **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** lo reemplazará emitiendo un nuevo tiquete. Este reemplazo es procedente siempre que (a) Se pruebe que se emitió un tiquete válido para el viaje correspondiente y (b) El pasajero presente una solicitud a través de los procedimientos dispuestos por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** y copia del documento de identidad, para la recepción y trámite de PQRSF. Si no se cumplen estos dos requisitos, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** podrá exigir que se pague el valor total del nuevo tiquete solicitado. Toda solicitud de reemplazo debe efectuarse con una antelación no menor a sesenta (60) minutos, previo al despacho del vehículo.

Opciones ante la no utilización del servicio por circunstancias imprevistas

Cuando se presenten circunstancias imprevistas que impidan la prestación del servicio por parte de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** en la fecha programada, el pasajero podrá elegir entre la reprogramación, o el reembolso de la tarifa. En estos casos, la solicitud de reprogramación deberá presentarse a través de los procedimientos dispuestos por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** para la recepción y trámite de PQRSF.

REEMBOLSOS

Los reembolsos proceden sobre la totalidad o una parte de la tarifa: Cuando el tiquete cubre una ruta en la ida y el regreso, el reembolso parcial se hará descontando el valor utilizado de los trayectos. Cuando el tiquete cubre la ruta solo en la ida, se descontará el valor utilizado en ese trayecto. En el caso de promociones, el reembolso queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa aplicable.

CLASES DE REEMBOLSO

Total: Que procede en el caso del derecho de retracto, según se regula en este contrato; en el caso del desistimiento con previo aviso; y en los eventos de no utilización del servicio por circunstancias imprevistas, según lo señalado en el presente contrato.

Parcial: Que procede en el evento previsto en Viajes Cancelados, Modificados por parte de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**

Otros casos de reembolso: **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** podrá efectuar el reembolso en caso de enfermedad o muerte del titular del tiquete, en favor de su acompañante o familiares, incluyendo padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente, siempre y cuando tenga el mismo trayecto de la persona afectada. Para ello, es necesario que el acompañante o familiar presente una solicitud a **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** a través de los procedimientos establecidos para la recepción y trámite de PQRSF, antes de la fecha de vencimiento del término de validez del tiquete, anexando el certificado médico o de defunción, el documento de identidad tanto del fallecido como del familiar que demuestre grado de consanguinidad o anidad.

Forma de hacer el reembolso

Sin excepción, el pasajero deberá presentar una petición a través de los procedimientos dispuestos por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** para la recepción y trámite de PQRSF, en la cual señale el motivo del reembolso y anexe copia del tiquete y de su documento de identidad. En el caso de reembolso por enfermedad o muerte, deberá acompañarse adicionalmente el documento de identidad del fallecido y del familiar que demuestre grado de consanguinidad o anidad, así como el certificado médico o de defunción.

Al comprar un tiquete o aceptar el servicio de transporte, el pasajero declara bajo la gravedad de juramento:

- Que es dueño del equipaje de bodega, del equipaje de mano y de los artículos que esté autorizado por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** para llevar a bordo del bus y/o buseta o, en su defecto, que actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre aquel.
- Que conoce el tipo de cubierta, empaque o embalaje requerido para el transporte del equipaje y que, en consecuencia, es su responsabilidad hacerlo en debida forma, según el contenido.
- Que conoce las condiciones y exigencias respecto de las dimensiones y peso máximos establecidos por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, sin perjuicio de que se dispongan avisos visibles al público que informen sobre este particular.
- Que conoce y entiende que sin la presentación del sticker de equipaje no se le entregará el equipaje registrado en el lugar de destino.
- Que acepta las condiciones establecidas por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** en el presente contrato respecto del equipaje prohibido o cuya aceptación es restringida.
- Que el equipaje registrado no contiene mercancías peligrosas y/o prohibidas o armas y otros artículos u objetos peligrosos.
- Que será responsable ante las autoridades competentes por los daños que cause el equipaje cuyo transporte está prohibido o restringido por la Ley o por el presente contrato.

VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS

Políticas: **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** realizará los esfuerzos razonables para transportar al pasajero y su equipaje de acuerdo con los horarios publicados y con aquellos que aparezcan en el tiquete.

LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. podrá sustituir el vehículo, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de asientos; los horarios, los trayectos y los puntos de destino estarán sujetos a modificación, todo a raíz de circunstancias imprevistas, cambios operacionales o por órdenes de autoridades competentes que lo justifiquen.

En el evento en que se presenten cambios operacionales o circunstancias imprevistas que afecten el viaje, la hora programada de despacho del vehículo, el cambio del vehículo, en general cualquier aspecto que afecte la operación, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** lo informará al pasajero lo antes posible, al número telefónico o correo electrónico, si fue suministrado.

En caso de que la cancelación, modificación o el retraso afecte el cronograma del pasajero, y si el pasajero lo acepta, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** proporcionará el transporte en una línea de servicio inferior, en cuyo caso el pasajero tendrá derecho a un reembolso de la diferencia de la tarifa.

Si el cupo en el próximo vehículo solo está disponible en una línea de servicio que la adquirida,

LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del viaje, la modificación o el retraso, o las modificaciones que se presenten durante el trayecto o respecto de los puntos de destino, se deben a circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes.

RELACIÓN DE LOS CANALES DE VENTA AUTORIZADOS:

Son canales de venta autorizados los siguientes:

Tradicionales: los puntos de venta de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S**

A distancia: la página web de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S** (www.lineasdelvalle.co), Redbus, Pinbus.

Tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados: **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S** no será responsable ni prestará el servicio de transporte cuando el pasajero presente un tiquete adquirido en un canal distinto de los autorizados.

Los tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados no son válidos ni dan lugar a la reprogramación, la cesión, el reemplazo, el reembolso, el retracto y demás atributos contemplados en el presente contrato y en la normativa aplicable.

Redes sociales: Las redes sociales de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S**, incluidas Facebook, Instagram, WhatsApp y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** haya declarado su carácter social, serán utilizados para efectos de brindar información y publicidad a los pasajeros y al público en general acerca del servicio de transporte y de las promociones y ofertas o para la atención personalizada de consultas precisas.

No constituyen un canal de venta autorizado.

EVENTOS DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE:

LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. tendrá derecho de negar el abordaje o de bajar del bus y/o buseta en cualquier momento a cualquier pasajero bajo las siguientes circunstancias:

- Cuando el pasajero no se identifique plenamente o no permita ser requisado.
- Cuando el pasajero ha adquirido el tiquete en canales de venta no autorizados o presenta un tiquete adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso.
- Cuando el pasajero no permite la revisión de su equipaje registrado o de mano por las autoridades.
- Cuando el pasajero puede representar una amenaza para la seguridad y sanidad del viaje, para la comodidad, el orden, el bienestar o la disciplina durante el trayecto, y para la salud de los pasajeros, el conductor o el personal.
- Cuando el pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, el conductor, el personal, el equipaje o del bus y/o buseta, o promueva riñas.
- Cuando el pasajero no observe las instrucciones y protocolos de seguridad y comportamiento impartidas por el personal de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, antes, durante y al finalizar el viaje, o cuando con su conducta perturbe la labor del conductor.
- Cuando el pasajero se presente en el punto de despacho bajo los efectos de alcohol o sustancias psicotrópicas, se encuentre intoxicado o se presente en notorio estado de desaseo.
- Cuando el pasajero se comporte de manera agresiva o inaceptable, profiera expresiones injuriosas o groseras.
- Cuando el pasajero sea un niño y se presente al punto de despacho sin sus padres o acudientes debidamente identificados, y sin el correspondiente permiso.
- Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del transporte de animales domésticos.
- Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del equipaje permitido, prohibido o de aceptación restringida, entre otras circunstancias.
- Cuando el pasajero ha advertido que presenta problemas de salud y no trae consigo el certificado médico que, a juicio de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, permita inferir que el viaje no causará complicaciones por este respecto.
- Cuando se trate de una mujer embarazada, en rutas cuyo trayecto sea superior a (2) horas, salvo que presente certificado médico que la autorice a viajar sin restricciones. En este caso, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** se exime de cualquier eventualidad que pueda ocurrir durante el viaje en relación con el embarazo.
- Cuando se trate de un pasajero que está o aparenta estar enfermo o se trata de una persona en situación de discapacidad y a juicio de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** no puede ser transportado en forma segura, en tanto representa un riesgo para su salud o la de los demás pasajeros y del conductor y/o conductores.
- En tanto persista la pandemia por causa del COVID-19, cuando el pasajero se presente en el punto de despacho sin tapabocas o se niegue a usarlo durante el viaje y a seguir los protocolos de bioseguridad dispuestos por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** y por las autoridades competentes.

- Cuando el pasajero esté incluido en las listas con impedimento de viaje emitidas por las autoridades competentes, especialmente a raíz de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social por causa del COVID-19.
- Cuando la no prestación del servicio obedece al cumplimiento de leyes, reglamentaciones u órdenes de autoridades competentes.
- Cuando circunstancias imprevistas estén ocurriendo a la hora programada para el despacho del bus y/o buseta o durante el trayecto, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.
- Cuando cualquiera de estas circunstancias se presente durante el viaje y **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** el y/o los conductores o el personal solicite al pasajero que abandone el bus y/o buseta, no habrá lugar al reembolso del valor pagado por el servicio de transporte ni a la reprogramación del viaje.
- Cuando el pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, el conductor, el personal, el equipaje o del bus y/o buseta, o promueva riñas.
- Cuando el pasajero no observe las instrucciones y protocolos de seguridad y comportamiento impartidas por el personal de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** antes, durante y al finalizar el viaje, o cuando con su conducta perturbe la labor del conductor.
- Cuando la no prestación del servicio obedece al cumplimiento de leyes, reglamentaciones u órdenes de autoridades competentes.
- Cuando circunstancias imprevistas estén ocurriendo a la hora programada para el despacho del bus y/o buseta o durante el trayecto, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.

Cuando cualquiera de estas circunstancias se presente durante el viaje y **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, el y/o los conductores o el personal solicite al pasajero que abandone el bus y/o buseta, no habrá lugar al reembolso del valor pagado por el servicio de transporte ni a la reprogramación del viaje.

EQUIPAJE

El derecho de transportar equipaje aplica solo para pasajeros que hayan comprado su tiquete y ocupen asiento, bajo las siguientes condiciones.

El Pasajero cliente podrá transportar hasta veinte (20) kilos de equipaje en máximo dos (2) valijas una de máx. 80 cms de longitud y una segunda valija de mano.

El exceso se pagará por kilo de acuerdo a las tarifas establecidas por la Empresa, es obligación del Pasajero identificar su equipaje, debiendo señalar nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección.

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, o aquellos causados por su normal transporte ya sea en el equipaje o en piezas adheridas, tampoco es responsable del equipaje de mano (Art. 1003 No. 4 C.CO), ni de objetos que deban llevarse como equipaje de mano tales como: equipos electrónicos y/o artículos de lujo o cualquier mercancía distinta a prendas de vestir y artículos básicos de uso personal.

Límite indemnizable: La Empresa responderá hasta por cien mil pesos (\$100.000 m/cte.) únicamente cuando el equipaje haya sido entregado al conductor y éste a su vez haya entregado la "ficha de equipaje o sticker", cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en la valija, sin la presentación de la ficha no se le entregará el equipaje al Pasajero cliente. Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor, antes de viajar debe declararlo y remesarlo, la Empresa asegurará el equipaje y cobrará el exceso previa comprobación.

Responsabilidad respecto del equipaje de mano y de los artículos autorizados: LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. no responderá por la destrucción o pérdida del equipaje de mano y de los artículos autorizados, en tanto se encuentran bajo la custodia, cuidado, control y responsabilidad del pasajero.

Causales de exoneración de la responsabilidad: LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. no será responsable de la destrucción, daño, avería, trocamiento, demora o pérdida del equipaje registrado en los siguientes casos:

- Cuando se presente un evento de fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando el equipaje haya sido incautado o decomisado por las autoridades competentes.
- Cuando haya omisión, falsedad, inexactitud o insuficiencia en la información que suministre el pasajero respecto del estado del equipaje y por esa razón **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** no haya tomado las precauciones del caso, en particulares si se trata artículos perecederos o frágiles o de equipaje averiado, entre otras circunstancias.
- Cuando los daños surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.
- Cuando haya deficiencia del embalaje por parte del pasajero.
- Cuando la causa de la pérdida, trocamiento, saqueo o avería del equipaje sean culpa del mismo pasajero.
- Cuando el pasajero no presente la ficha o sticker de equipaje.
- Cuando la pérdida, tocamiento, saqueo o avería sea causado por un tercero.
- Cuando la causa de la reclamación sea una acción de rebelión, asonada, sedición o terrorismo.
- Cuando los daños que presente el equipaje no comprometan la habilidad para que funcione.
- Cuando el pasajero no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el acto de entrega y, en cualquier caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega.

La Empresa no se hará responsable de pérdida, contenido o avería de equipaje no reclamado dentro de los cinco (5) días siguientes al arribo a su destino, y será guardado en custodia máximo tres meses después de su arribo. Para los equipajes que cumplan dicho periodo en custodia y que no haya sido reclamado se considerará abandonado y podrá La Empresa de Transporte disponer de dicho equipaje, pudiendo ser entregado a una entidad sin ánimo de Lucro o a las autoridades correspondientes, sin ninguna responsabilidad para la Empresa.

La empresa podrá verificar el contenido del equipaje en custodia según los procedimientos internos. Es responsabilidad de El Pasajero verificar el estado de su equipaje, cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación de las valijas. El Transportador no será responsable

por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del normal uso y desgaste, tales como cortadas, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas.

La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata, toda reclamación deberá estar debidamente probada, previamente a cualquier respuesta. La empresa tiene el derecho a realizar la investigación interna correspondiente.

La Empresa no acepta el transporte de los siguientes artículos como contenido del Equipaje en Bodega y deberán incluirse en el Equipaje de Mano del Pasajero: Joyas, documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, Metales o piedras preciosas, Obras de Arte, Cheques o títulos valores y demás documentos con valor, Dinero en efectivo, Lentes, Celulares, Smart phones, Medicamentos, Documentos de historia clínica, Cámaras fotográficas, Reproductores de música o audífonos, DVD, portátiles y juegos electrónicos portátiles, Tabletas digitales, Filmadoras, Computadoras y equipos electrónicos, Cerámicas, Vajillas, Calculadoras, Botellas de licor, Artículos perecederos, Llaves de carro o casa, Artículos para el cuidado del bebé que sean de delicado manejo, Pasaportes, Muestras de trabajo, actas de sociedades, en general Artículos similares a los antes enunciados. En caso de realizar el transporte de estos objetos contrariando esta disposición y en caso de pérdida o avería de alguno de estos elementos, El Transportador no será responsable de dicha pérdida o avería.

Equipaje prohibido: LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. no transportará:

No se admitirá el transporte de armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país (Art.131 Ley 769) y todo material prohibido contemplado en la ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito, la violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra, tampoco está permitido el transporte de restos óseos, cadáveres humanos o animales

Eventos de aceptación restringida del equipaje: LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. se reservará el derecho de decidir libremente si transporta o no los siguientes tipos de equipaje.

- Equipaje que excede las dimensiones y peso máximos establecidos por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**
- Equipaje cuyo valor supere la suma de dos millones de pesos (COP \$2.000.000).
- Equipos deportivos tales como bicicletas, tiendas de campaña, entre otros.
- Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros. El pasajero debe identificar todos los artículos perecederos o frágiles contenidos en su equipaje y empacarlos apropiadamente.

En caso de que el pasajero desatienda esta previsión, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** no responderá por su destrucción o avería de cualquier tipo.

- Productos de origen agropecuario, tales como semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra, madera y similares, subproductos de origen animal y vegetal, en cuyo caso el pasajero debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes. Es responsabilidad del

pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de estos elementos.

- Obras de arte, piezas arqueológicas, objetos constitutivos de patrimonio cultural de la Nación, o semejantes.
- Por razones de protección, otras restricciones podrán ser aplicables a discreción de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**

Transporte de animales domésticos:

Restricción: El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en algunas líneas de servicio, según las características del bus y/o buseta, y en algunas rutas. Al momento de comprar el tiquete o hacer la reserva, el pasajero deberá consultar si este servicio es prestado en su viaje y cuáles son las políticas de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** para el efecto.

Animales que se admiten: **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** solo transportará perros y gatos. Otras mascotas no serán aceptadas ni como equipaje registrado en bodega ni como equipaje de mano.

Sin excepción alguna la mascota deberá ser transportada en guacal rígido, con pañal, deberá portar carné de vacunación vigente y bozal, es responsabilidad del usuario suministrar el guacal. En el evento que el guacal mida menos de 40 centímetros de alto la mascota podrá viajar en la parte superior del vehículo, el Pasajero se compromete a no sacar el animal de su contenedor, incluso parcialmente en el transcurso del viaje.

Requerimientos respecto del transporte de razas agresivas y razas braquiocefálicas:

- **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** bajo ninguna circunstancia podrán viajar en cabina razas agresivas debido al riesgo que representan para la seguridad de los pasajeros y del conductor. Estas razas incluyen el American Staordshire, Bullmasti, Dóberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, Pit Bull Terrier, American Put Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler y Tosa Japonés. Estas razas deberán viajar únicamente en contenedor metálico.
- Por su protección, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** no transportará las razas de perros y gatos que tienen síndrome respiratorio braquiocefálico, el cual consiste en particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta. Estos animales se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas respiratorios, haciéndolos susceptibles de sufrir golpes de calor y trastornos cuando están expuestos a cambios de temperatura o situaciones de tensión.

Estas razas incluyen: **en GATOS:** Burmese, Exotic Shor Hair, Persa e Himalaya; **en PERROS:** Bulldog Inglés, Bulldog Francés, Boston Bull Terrier, Dogo de Burdeos, Mastín Napolitano, Pequinés, Pug, Bóxer, Lhasa Apso, Shih Tzu, Carlino, Shar Pei Chinos, Spaniel Tibetano, Spaniel Japonés, Cavalier King Charles Spaniel, Belga, Grifón de Bruselas.

Reglas para el transporte de animales de asistencia y soporte emocional: Algunas personas, en especial quienes se encuentran en situación de discapacidad, se sirven de animales que los ayudan en su vida diaria. **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** acepta únicamente perros, sin generación de cargo adicional.

Perros de asistencia (lazarillos): Son aquellos adiestrados para realizar funciones específicas, en apoyo de una persona en situación de discapacidad. **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** aceptará su ingreso y transporte en la cabina de pasajeros, debiendo permanecer durante el trayecto al pie del pasajero y con bozal, siempre que se presente evidencia suficiente de su condición de perro de asistencia, así:

- ✓ Mediante etiquetas o chaleco de identificación.
- ✓ Con la presencia de un arnés.
- ✓ Tarjeta o carné de identificación.
- ✓ Con la afirmación verbal de que la persona en situación de discapacidad se sirve del perro como animal de asistencia y se evidencie su comportamiento como tal.

Perros de soporte emocional: Son aquellos utilizados por personas que necesitan apoyo emocional o mental y los cuales pueden ser o no entrenados para desempeñar funciones visibles, aunque sí deben estar adiestrados para comportarse apropiadamente en público. **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** exigirá que el pasajero presente un certificado médico en el cual el profesional de la salud tratante refrende que la persona necesita de un perro de soporte emocional, por razones de salud emocional o mental, de que se permita su transporte al pie del pasajero. Si no se aporta este documento, el animal deberá viajar como una mascota regular en cabina o como equipaje registrado, de acuerdo con las políticas dadas por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**

Ubicación de los perros de asistencia y soporte emocional durante el trayecto: Deberán permanecer al pie del pasajero, quien es responsable de ejercer control en todo momento sobre el animal. Si el viaje dura dos (2) horas o más, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** requerirá al pasajero para que provea documentación que certifique que el animal resiste sin realizar sus necesidades fisiológicas o que puede realizarlas en una forma que no afecte la comodidad y salubridad en el autobús.

Responsabilidad: En todo caso, el pasajero es responsable del correcto comportamiento del perro y de su bienestar, así como de los eventuales daños que pueda ocasionar a terceros y al autobús. Especialmente, responderá en caso de que el perro no cuente con los requisitos sanitarios, no esté vacunado contra la rabia o padezca cualquier enfermedad transmisible al hombre.

Transporte de menores:

Los niños mayores de cuatro (4) años ocupan puesto y pagan pasaje completo, de igual manera pagaran pasajes los niños cuya estatura sea igual o mayor de 90 centímetros deben cancelar el pasaje completo.

- Los niños menores de 9 años no pueden viajar solos bajo ninguna circunstancias.
- Los niños de 9 años de edad pueden viajar únicamente acompañados de otra persona, quien por lo menos debe tener 16 años de edad., la empresa podrá solicitar el documento de identificación para comprobar la edad del menor.
- Todo niño menor de 18 años que viaje sin acompañante debe ser transportado con el permiso de viaje correspondiente, para lo cual deberá diligenciarse la autorización de viaje menor de edad adjuntando copia de documento de identidad de quien autoriza y del menor.

El menor de brazos viaja sin ocupar asiento, en el regazo del adulto responsable. Si el adulto responsable desea que el menor de brazos ocupe un asiento, deberá pagar el costo del tiquete y llevar una silla de infante la cual deberá ser ajustada y traída por el pasajero con anterioridad antes de iniciar el viaje, la cual se usará en asientos desocupados del bus y/o buseta, diferentes a los ubicados cerca de la ventana de emergencia y a aquellos donde se obstruya la salida de los demás pasajeros. La silla de infante debe permanecer debidamente asegurada al asiento durante todo el tiempo que dure el trayecto.

Transporte de pasajeros enfermos: Dado que el viaje en bus y/o buseta puede tener consecuencias en la salud de los pasajeros, es recomendable que quienes padezcan enfermedades cardiovasculares, respiratorias, neurológicas o psiquiátricas, o quienes se hayan sometido recientemente a una cirugía, viajen con el visto bueno del médico tratante, mediante certificado que garantice que la ruta y características del viaje no afectarán su salud.

El pasajero podrá guardar los medicamentos necesarios al interior del equipaje de mano y es recomendable que lleve consigo la receta médica que certifica su uso. **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** podrá exigir a los pasajeros enfermos que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud.

Al informar de su enfermedad a **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** el pasajero debe identificar los requisitos exigidos para un viaje seguro. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** y el criterio del pasajero o su médico tratante, respecto de su capacidad para realizar el viaje, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** podrá denegar el servicio. Por protección de los demás pasajeros y del conductor, tampoco se prestará el servicio a quienes presenten enfermedades altamente contagiosas, como la difteria, la hepatitis, la meningitis, el sarampión, la tuberculosis, el coronavirus y la viruela.

LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. no asume responsabilidad por el estado físico o de salud del pasajero, ni por el trastorno o accidente que pudiera sobrevenir como consecuencia del mismo y que no haya sido informado con una antelación no menor de veinticuatro (24) horas previo al despacho del bus y/o buseta o al momento de efectuar la reserva.

Personas en situación de discapacidad: La prestación del servicio a personas en situación de discapacidad estará sujeto a la disponibilidad de buses y/o busetas adaptadas para que su transporte se dé en condiciones de dignidad y comodidad. Para lograr esto, es obligación del pasajero informar a **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** con una antelación no menor de dos (2) días hábiles previo al despacho del bus y/o buseta o al momento de efectuar la reserva.

LÍNEAS DEL VALLE S.A.S. podrá exigir a los pasajeros con ciertas discapacidades que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud y seguridad.

En todo caso, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** se reserva el derecho de denegar la prestación del servicio a las personas en situación de discapacidad, cuando dadas las circunstancias y para preservar la seguridad del pasajero, no sea posible su transporte. En especial, **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** no prestará el servicio (i) cuando debido a una discapacidad mental el pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad, (ii) cuando el pasajero no pueda establecer

comunicación suficiente con el personal para efectos de recibir las instrucciones de seguridad, (iii) cuando el pasajero no pueda asistirse en su propia evacuación.

PARADAS

Paradas en terminales de tránsito: Durante el transcurso del viaje, en cumplimiento de la ley, las reglamentaciones o por razones de seguridad y obediencia a las órdenes de las autoridades de tránsito y transporte, el bus y/o buseta podrá ingresar a los terminales de tránsito. Estas paradas dependerán también de la línea de servicio que haya sido contratada.

Las paradas en terminales de tránsito tienen por propósito el cumplimiento de obligaciones legales o reglamentarias a cargo de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** como el pago de las tasas de uso a que haya lugar o la práctica de las pruebas de alcoholemia a los conductores, entre otras. Durante el lapso que dure la parada en el terminal de tránsito, los pasajeros están autorizados a consumir alimentos y bebidas por fuera del bus y/o buseta, en las instalaciones que para el efecto disponga el terminal. Los pasajeros deberán observar el mayor cuidado al regresar al bus y/o buseta, a fin de no generar desaseo o dejar desperdicios o empaques en su interior.

El tiempo de duración de estas paradas dependerá de la diligencia con la cual proceda el terminal en desarrollo de las actividades que motivan el ingreso del bus y/o buseta a sus instalaciones y **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** no será responsable por la mayor duración del trayecto con ocasión de las paradas en terminales, cualquiera sea su causa.

Paradas para recoger y dejar pasajeros: algunas rutas prestadas por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** podrán detenerse para recoger o dejar pasajeros durante el trayecto, sin restricciones.

Paradas en tránsito: Durante el transcurso del viaje, es posible que se presenten eventos en los cuales el conductor deberá detener la marcha, por razones de seguridad, protección, salud y bienestar de los pasajeros. El pasajero acepta que se realicen estas paradas. Entre las circunstancias que motivan una parada en tránsito se encuentran las siguientes, sin limitarse a ellas:

- ✓ Por seguridad, a verificar cualquier situación que pueda comprometer las condiciones técnico-mecánicas del bus y/o buseta.
- ✓ Por solicitud de un pasajero enfermo, en situación de discapacidad o de la tercera edad, en caso de que acredite o sea evidente que necesita descender del bus y/o buseta para el desarrollo de una actividad relacionada con su condición.
- ✓ Por orden de las autoridades de tránsito y transporte.
- ✓ Para garantizar el descanso necesario de los conductores (pausas activas y consumo de alimentos), si aplica de conformidad con la Resolución 315 de 2013 del Ministerio de Transporte.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Veracidad: El pasajero debe suministrar a **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** información veraz sobre sus datos personales, entre ellos su nombre completo, número de identificación, teléfono y correo electrónico de contacto.

Autorización para el Tratamiento de datos personales: **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** informará, al momento de adquirir el tiquete en los distintos canales de venta autorizados, que con la celebración del contrato el pasajero acepta y autoriza el Tratamiento de estos datos personales. **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** no hará tratamiento de datos personales de menores de edad.

Finalidades del Tratamiento de datos personales: **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** realizará el Tratamiento, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte contratado, tales como, la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de trayecto, reembolsos, atención y estadísticas de recepción de PQRSF, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**, Desarrollar actividades comerciales y de mercadeo, tales como análisis de consumo, perfilamiento de clientes, trazabilidad de marca, envío de beneficios, publicidad, promociones, ofertas, novedades, descuentos, programas de fidelización de clientes, investigación de mercado, generación de campañas y eventos de la **LÍNEAS DEL VALLE**, o de sus aliados comerciales; Realizar Encuestas de satisfacción y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.**

Término de almacenamiento: La información suministrada por el pasajero permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos personales, para permitir a **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** el cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente en materia contable, fiscal y tributaria.

Derechos que asisten al titular de los datos personales: El pasajero puede ejercitar los derechos de acceso, actualización, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, a través de los procedimientos dispuestos por **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** para la recepción y trámite de PQRSF.

Política de Privacidad: **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero, especialmente de los datos sensibles, conforme a su Política de Privacidad. La Política de Privacidad de **LÍNEAS DEL VALLE S.A.S.** está disponible en www.lineasdelvalle.co.

CLÁUSULA COMPROMISORIA. Las diferencias que surjan ente las partes con ocasión o en desarrollo de este contrato, cuando no pudieren ser resueltas directamente por ellas de común acuerdo, serán sometidas a conciliación, que se surtirá en el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Cali, En el evento en que las partes no se pudieren poner de acuerdo por este medio en sus diferencias, éstas serán decididas por un tribunal de arbitramento designado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cali, a solicitud escrita de cualquiera de las partes contratantes, que se sujetará a las normas vigentes para el arbitramento, de acuerdo con las siguientes reglas: a) El Tribunal estará integrado por un (1) árbitro; b) La organización interna del Tribunal, se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cali; c) El Tribunal decidirá en derecho; d) El Tribunal funcionará en la



ciudad de Santiago de Cali, república de Colombia, en el centro de arbitraje y Conciliación de La Cámara de Comercio de Cali; e) La parte contra la cual se dicte un laudo arbitral condenatorio, total o parcial, pagará la totalidad de los gastos, costos y honorarios del arbitramento respectivo.

Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de recibir, hacer uso del tiquete o ser transportado por la Empresa. No es válida cualquier indicación hecha por el pasajero, dependiente de la empresa o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar estas cláusulas. El presente contrato fue leído y comprendido por el cliente, por lo que manifiesta que entiende cada una de las cláusulas contenidas en el. Nota: Cuando este documento se utilice como documento interno para trámites administrativos y/o financieros de la empresa, no tendrá ninguna validez como contrato de transporte.