

## CONTRATO DE TRANSPORTE BERLITUR

Mediante el presente contrato se fijan las condiciones para el transporte de pasajeros por carretera a cargo de la empresa BERLITUR S.A.S., la cual podrá prestar el servicio a su cargo, mediante convenios de colaboración empresarial bajo las figuras del consorcio, unión temporal o asociación entre empresas habilitadas, encaminados a la racionalización del uso del equipo automotor.

### DISPOSICIONES GENERALES

1. El pasaje es personal, se utilizará exclusivamente por el pasajero, en la ruta – origen – destino indicada en el mismo. El pasaje es intransferible; es decir, no puede ser enajenado a terceros, ni compartido por trayectos con diferentes personas.
2. El pasajero deberá presentarse en las oficinas de despacho de BERLITUR S.A.S., en los terminales con una anticipación de treinta (30) minutos a la salida del vehículo; de no hacerlo así, BERLITUR S.A.S. podrá disponer del cupo que se le haya reservado a éste, quien deberá esperar el siguiente vehículo disponible para la misma ruta.
3. Durante el recorrido el pasajero deberá acatar las órdenes, disposiciones y recomendaciones que imparta el conductor del vehículo, debe acreditar su identidad y exhibir los demás documentos señalados por BERLITUR S.A.S. o las autoridades competentes relacionados con el transporte.
4. BERLITUR S.A.S. no transportará al pasajero que se encuentre en estado de embriaguez o se encuentre bajo la influencia de drogas o estupefacientes o que por su condición particular afecte el orden o bienestar de los demás pasajeros.
5. El pasajero que realice las conductas determinadas en el artículo 146 de la Ley 1801 de 2016, no será admitido en el vehículo y por tal razón será obligado a abandonar antes de iniciar el viaje o durante el recorrido.
6. Los pasajeros que se ubiquen en las sillas delanteras entendiéndose las que no tengan ninguna otra silla en frente, deberán obligatoriamente utilizar el cinturón de seguridad. Art. 82 de la Ley 769 de 2002.
7. El pasajero tiene prohibido fumar al interior del vehículo. En este evento será obligado a abandonar el automotor (Artículo 132 ley 769 de 2002)
8. Vigencia del pasaje: treinta días (30) a partir de la compra.
9. BERLITUR S.A.S. ha dispuesto paradas autorizadas a fin de controlar el número de pasajeros a bordo en los vehículos, a efectos de vigilar la correcta ejecución del contrato de transporte y conservación de la capacidad transportadora al interior de cada vehículo, así como de brindar a los usuarios la oportunidad de manifestar cualquier inconformidad con el conductor, el vehículo o condiciones de seguridad, estas paradas se denominan puestos de control, ubicados en lugares estratégicos a lo largo de la ruta que se cubre.

10. BERLITUR S.A.S. para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, pone a disposición de los usuarios los siguientes medios de comunicación: Call Center 318 354 5454 – 318 666 5544, horario de atención de 6:00 am a 8:00 pm de domingo a domingo, PBX (601) 7435050, correo [informacion@berlitur.com](mailto:informacion@berlitur.com), atención en el correo de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm. página web [www.berlitur.com](http://www.berlitur.com).

11. Los vehículos cuentan con conectores USB (puntos eléctricos de carga) y tomacorrientes ubicados en las sillas de los pasajeros. Los conectores USB o adaptadores solo deberán ser usados para conexión de equipos celulares cuyo puerto de carga sea USB o adaptador de corriente y cuyas baterías se encuentren en óptimas condiciones. Estos conectores son de 12 V, por lo tanto, no se podrá conectar ningún tipo de equipo electrónico o electrodoméstico.

El buen uso de estos dispositivos es esencial para la seguridad de los pasajeros, por ello se deberán usar cables para conectar en buen estado, no forzar la entrada del cable en el conector y tener la precaución que el equipo que se conecta no presente recalentamiento, de ser así, deberá retirarlo de inmediato, e informar al conductor o auxiliar de viaje cuando aplique.

12. Nuestros vehículos cuentan con zona Wifi para la conexión a internet, la cual es accesible a cualquier tipo de usuario que disponga de un dispositivo móvil y que desee usar el servicio, el acceso a cualquier contenido sensible y/o prohibido se encuentra restringido, por tanto, su uso es de responsabilidad absoluta del usuario, en caso de los menores de edad, lo hará bajo la supervisión del adulto responsable con el que viajan.

No se puede hacer uso de esta red con fines ilícitos ni en ninguna forma que viole el uso de las TICS bajo las normatividades del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. BERLITUR S.A.S., quedará facultada si así lo considera; monitorear y registrar la actividad que se realice a través de estas redes.

## RETRACTACIÓN – DESISTIMIENTO

El pasajero tendrá derecho al retracto o desistimiento del transporte contratado, con derecho a la devolución del valor del pasaje, sujeto a las siguientes condiciones de reembolso:

1. **Derecho al retracto:** aplica si la compra se realizó a través de métodos no tradicionales o a distancia (internet, telefónico, etc.), podrá retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la compra, siempre que el contrato de transporte no haya empezado a ejecutarse antes de cinco (5) días, y para lo cual se procederá a la devolución del 100% del dinero por parte de BERLITUR S.A.S. El procedimiento de devolución se hará en un plazo máximo de (15) días calendario, para cual se requerirá: 1. Solicitud de reembolso del pasajero 2. Diligenciamiento del formato y adjuntar los documentos determinados en el mismo, que enviara BERLITUR S.A.S. en respuesta a la solicitud. Una vez el Pasajero allegue el formato con los documentos requeridos empezará a correr el termino para el reembolso.

2. **Desistimiento:** aplica para compras por cualquier tipo de canal presencial o no presencial; el pasajero podrá desistir con antelación de tres (3) horas al inicio del contrato de transporte. En estos eventos BERLITUR S.A.S., descontará el 20% del valor del pasaje, como gasto administrativo generado para la devolución de dinero.

3. La retractación o desistimiento, según sea el caso; posterior al inicio de la prestación del servicio del transporte contratado, no genera la devolución del dinero pagado por el pasaje; pero mantendrá el derecho al Transporte, con un abono parcial del valor equivalente al 80% del pasaje cancelado.

Este abono tendrá una vigencia de treinta (30) días contados a partir de la fecha de compra para realizar el viaje.

Para la nueva reserva se deberá acatar la disponibilidad de BERLITUR S.A.S., en los horarios y rutas que tenga disponible de acuerdo a la solicitud.

Si en el tiempo para la realización del nuevo viaje, se incrementan las tarifas del pasaje adquirido y/o en la nueva ruta el valor es superior, el pasajero deberá pagar el excedente del valor del nuevo pasaje.

4. Si el pasajero realiza la compra por intermedio de terceros comercializadores; BERLITUR S.A.S., no reembolsa los cargos adicionales que las entidades le haya realizado al pasajero.

## DATOS PERSONALES

BERLITUR S.A.S. le informa que sus datos personales serán tratados para: la expedición y entrega de este pasaje de transporte, trámite de seguro de viajero, confirmación de viaje, fines estadísticos, histórico de relaciones comerciales y cumplimiento de las obligaciones legales del operador de transporte. Con la compra del pasaje Usted autoriza a BERLITUR S.A.S. a tratar sus datos para los fines indicados y de conformidad con nuestra Política de Datos Personales disponible en la página web [www.berlitur.com](http://www.berlitur.com). Para el acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización, o en caso de duda, puede enviar un correo a [protecciondatos@berlitur.com](mailto:protecciondatos@berlitur.com)

## EQUIPAJE

Se entiende por equipaje los artículos de propiedad de los pasajeros o usuarios, que se llevan en el vehículo, de acuerdo a las características de este se determina dos tipos de equipaje:

1. Equipaje de mano: Se entiende por equipaje de mano, el equipaje que lleva consigo y bajo su custodia el pasajero, los cuales no hacen parte del contrato de transporte. En consecuencia; no genera ninguna obligación a cargo de BERLITUR S.A.S. Las dimensiones del equipaje de mano permitido a bordo de los vehículos por pasajeros son una pieza de mano cuyo peso superior 10 kilos y no exceda dimensiones exteriores (largo + alto + ancho) no exceda de 105 centímetros.

2. Artículo personal: Se entiende por artículo personal, todo elemento como mochila, bolso, cartera, morral, que el pasajero lleva consigo y bajo su custodia, el cual no hace parte del contrato de transporte, en consecuencia, no genera ninguna obligación a cargo de BERLITUR S.A.S Las dimensiones del artículo personal permitido a bordo de los vehículos por pasajeros son una pieza de mano cuyo peso superior no exceda 5 kilos y que sus dimensiones exteriores (largo + alto + ancho) no exceda de 115 centímetros.
3. Equipaje de Bodega: Es aquel que se transporta en el compartimento de carga del vehículo y para ello sólo el pasajero deberá entregarlo al conductor, quien debe hacer entrega de la ficha de equipaje que acredita el recibido del equipaje, sin comprobar su contenido, el cual debe cumplir con las siguientes condiciones:
  - a. Deberá solo contener prendas de vestir y artículos de aseo.
  - b. BERLITUR S.A.S., no se obliga a verificar el contenido del mismo.
  - c. No podrá superar la dimensión de 115 centímetros sumados el alto, ancho, fondo por pieza.
  - d. No podrá superar el peso de 10 kilogramos por pieza.
4. Previamente a la entrega del equipaje de bodega al conductor, el pasajero podrá declarar el valor de los objetos que constituyen su equipaje de bodega, lo cual realizara con el personal de taquilla.
5. Todo equipaje de mano y artículo personal que sobrepase las características anteriores, será tratado como equipaje de bodega.
6. Por cada pasajero a excepción de los infantes que no pagan pasaje, tendrán derecho a llevar consigo un (1) artículo personal y un (1) equipaje de mano y un (1) equipaje de bodega.
7. La empresa transportará equipaje con un sobre peso máximo de 10 kg y a las unidades fijadas con un costo adicional al valor del tiquete según disponibilidad de espacio. No se transportan equipajes superiores a la medida máxima (115 cm).
8. En el evento de pérdida de equipaje, si fue declarado y no opera causal eximente de responsabilidad se indemnizará de acuerdo a lo determinado en el código de comercio y en el evento de no ser declarado, el usuario deberá acreditar que lo portaba y su valor.
9. La empresa ante la declaración del valor de los objetos que constituyen su equipaje de bodega, tendrá la potestad de transportarlo o no.
10. No se permite el transporte de objetos de valor, tales como: dinero en efectivo, títulos valores, cheques, documentos comerciales o personales, pasaportes, joyas, metales preciosos, objetos de arte, computadores portátiles o equipos electrónicos, celulares, juguetes de control remoto, juegos o juguetes electrónicos o cualquier objeto valioso en el equipaje de Bodega.

**Berlitur S.A.S. - Oficinas de Administración:**

Cra. 68 D No. 15 - 15 Bogotá, D.C. - PBX: 743 5050 - Fax: 424 2858

Terminal Barranquilla: Tel.: 323 0033 - Cel.: 318 735 0592

Terminal Cartagena: Tel.: 663 1999 - Cel.: 317 638 2371

E-mail: [informacion@berlitur.com](mailto:informacion@berlitur.com)

11. Sí el pasajero lleva consigo los anteriores artículos u objetos valiosos, son parte del equipaje de mano, están bajo su custodia y responsabilidad, los cuales no serán entregados para custodia o cuidado del conductor y/o la empresa.
12. El pasajero no podrá llevar consigo o con su equipaje: armas, municiones, materiales explosivos, inflamables o corrosivos, y en general, cosas que puedan constituir peligro para los conductores o para las personas o cosas a bordo. Por razón de seguridad, BERLITUR S.A.S., se reserva el derecho de inspeccionar el equipaje con la presencia del pasajero.
13. Se considera exceso de equipaje cada pieza adicional o la dimensión o peso superior al permitido, por este exceso el pasajero deberá pagar adicional al valor del pasaje, la suma equivalente hasta un (1) Salario Mínimo Legal Diario Vigente (SMLDV), pago que realizará directamente en la taquilla del sitio de abordaje.
14. No se permite el transporte de alimentos crudos ni perecederos.
15. El equipaje de Bodega transportado de conformidad con el presente contrato, se entregará en el lugar de destino, con la presentación y entrega de la ficha de equipaje, la cual hace parte del contrato de transporte.
16. En evento de pérdida del equipaje sin que se haya declarado o probado lo que se portaba, se dará aplicación a los parámetros del artículo 1616 del Código Civil, como límite de responsabilidad del transportador hasta la suma equivalente a 10 SMLDV, para la información de esta condición, el usuario recibirá la ficha de equipaje del equipaje, la cual hace parte de este contrato.
17. En el evento que el equipaje de bodega, sea dejado en nuestros vehículos, se tendrá la custodia de los mismos, por un término de un (1) mes, a partir del día del viaje, pasado este término la empresa procederá a su destrucción o entregarlo en donación a una entidad de beneficencia.
18. La pérdida de la ficha de equipaje de bodega genera un cobro de DIEZ MIL PESOS MCTE (\$10.000) a cargo del usuario.

## MENORES

1. Los niños (as) de brazos, que se entienden, menores de 3 años, no se les cobrará tiquete, no ocuparán puesto y no tienen derecho a llevar equipaje de mano, bodega o artículo personal de ninguna naturaleza.
2. Los niños mayores de 3 años, deben pagar pasaje y ocuparan puesto.
3. Los niños menores de diez (10) años no podrán ubicarse en las sillas delanteras entendiéndose las que no tengan ninguna otra silla en frente.
4. Los niños(as) menores de 12 años, no podrán viajar sin un acompañante adulto.

5. Los menores entre 13 años hasta 17 años podrán viajar sin acompañante, previo diligenciamiento del formulario ofrecido por BERLITUR S.A.S., para la autorización de su transporte y bajo responsabilidad de los padres, (patria potestad) presentando el documento de identidad del menor.

## **PASAJEROS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y/O ENFERMEDAD**

Se entenderá como persona en condición de discapacidad y/o enfermedad, aquella que posea algún grado de invalidez que no les permita valerse por sus propios medios.

1. Cuando la persona no pueda valerse por sus propios medios, deberá realizar el transporte con un acompañante para los cuidados especiales que exija su condición-.
2. Los pasajeros que tengan algún grado de invalidez, que puedan valerse por sí mismos, podrán transportarse sin restricción alguna.

## **MASCOTAS**

1. Solo transportamos mascotas domésticas
2. En temporadas altas nos reservamos el derecho a transportarlos por el nivel de ocupación y equipaje.
3. Se recomienda que las mascotas estén en adecuadas condiciones de salubridad y limpieza para su transporte.
4. Sólo se permite el ingreso de una (1) mascota por persona responsable de la misma, y en espacio de silla continua, quien deberá ser mayor de edad e idónea para ese efecto.
5. Las mascotas que no superen los 20 cm de alto (medida desde el suelo hasta la base del cuello) podrán ser transportadas en la zona de pasajeros en donde se hará un cobro adicional equivalente a la venta de un pasaje de una silla continua (pasaje soporte que llevará el mismo nombre del tenedor de la mascota); obligatoriamente deben viajar con pañal y en guacal para mascotas, el guacal debe permitirle acostarse, levantarse y darse la vuelta cómodamente. La medida del guacal para mascota en zona de pasajeros debe ser máximo de 53 cm largo x 40 cm alto x 38 cm ancho. La mascota debe permanecer durante todo el viaje en el guacal salvo en las paradas establecidas para hidratación y deposición de residuos. Nos abstenemos de transportar mascotas en la bodega del vehículo.
6. El traslado de las mascotas tiene un valor adicional equivalente a la venta de un pasaje de una silla continua y estará determinado por las siguientes condiciones:
  - a) Si la mascota cumple con las condiciones de transporte se hará un cobro por el espacio de la silla adicional aplicando el costo del pasaje del adulto tenedor de la mascota.
  - b) Se hará la excepción del cobro equivalente a la venta de un pasaje de una silla continua si el tamaño de la mascota es inferior a los 30 cm de alto y viaja más de una persona como responsable o grupo, que ocupen sillas continuas.

**Berlitur S.A.S. - Oficinas de Administración:**

Cra. 68 D No. 15 - 15 Bogotá, D.C. - PBX: 743 5050 - Fax: 424 2858

Terminal Barranquilla: Tel.: 323 0033 - Cel.: 318 735 0592

Terminal Cartagena: Tel.: 663 1999 - Cel.: 317 638 2371

E-mail: [informacion@berlitur.com](mailto:informacion@berlitur.com)

7. En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, se permite el viaje de cualquier ejemplar animal de asistencia -lazarillo-. Se entenderá por animal lazarillo o de asistencia, aquel que fuere individualmente entrenado para realizar labores en beneficio de una persona con discapacidad y cuyo propietario pasea el carné de la mascota que así lo certifique.
8. La mascota de asistencia –lazarillo- no pagará un pasaje adicional.
9. Las mascotas de soporte emocional que no esté entrenado para realizar labores en beneficio de una persona con discapacidad, solo acompaña a su dueño para ayudarles emocionalmente en su día, sí pagarán silla adicional equivalente a la venta de un pasaje de una silla continúa.
10. No se aceptan mascotas que se transporten en cajas de cartón o canecas y demás características que no sean propias de guacales para el transporte de mascotas.
11. El tenedor o responsable de la mascota debe portar el carné que acredita que la mascota cuenta con las vacunas y desparasitación vigentes.
12. Para el transporte de mascotas de soporte emocional, el tenedor responsable deberá presentar la necesidad de la compañía de la mascota, avalados por un profesional de la salud mental.
13. El tenedor o responsable de la mascota debe abstenerse de viajar si el animal está en periodo estrol (celo)
14. Está prohibido que las sillas del bus o de salas de espera, sean usadas por las mascotas sin una protección adecuada, con el fin de mantener el cuidado y limpieza de la silla.
15. La ubicación de la mascota en su guacal en ningún momento podrá interrumpir los pasillos, salidas de emergencia, o convertirse en un obstáculo dentro del vehículo.
16. Se prohíbe a los propietarios o tenedores de mascotas permitir que éstas realicen deposiciones en las zonas de uso para el abordaje o dentro del vehículo. En todo caso, el responsable o tenedor de la mascota deberá contar con los implementos de aseo necesarios, se recomienda el uso de pañal, y asumirá la limpieza de cualquier deposición o desecho de su mascota.
17. Está prohibido dejar mascotas solas o atadas en cualquier zona abordaje o encerradas dentro de los vehículos.
18. En ningún caso el conductor se hará cargo de la mascota.
19. Condiciones para el transporte de caninos potencialmente peligroso.
  - a) Según lo establecido en el artículo 126 del Código Nacional de Policía, se consideran ejemplares caninos potencialmente peligrosos aquellos que presenten una o más de las siguientes características:

- b) Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o les hayan causado la muerte a otros perros.
- c) Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa
- d) Caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno Nacional determine.
- e) Los ejemplares caninos indicados en el ítem anterior, deben llevar en todo momento puesto el bozal y ser conducidos con collar y correa Ley 1801 de 2016.
- f) El pasajero deberá ser mayor de edad y portar en todo momento el carné de vacunas al día, el permiso expedido por la Secretaría de Salud para su tenencia y la póliza de seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual, que cubrirá la indemnización de los perjuicios patrimoniales que dichos ejemplares ocasionen a personas, bienes o demás animales.
- g) El propietario o tenedor de la mascota, sea este o no potencialmente peligroso, asume la obligación de guarda y custodia. En consecuencia, asume la responsabilidad por los daños de cualquier naturaleza que su mascota ocasione a la vida y la integridad de cualquier persona, a los bienes de BERLITUR S.A.S., o de terceros y/o a otras mascotas, mientras se encuentre dentro de las instalaciones o vehículos.

## **TARIFAS**

Las tarifas aplican solo al transporte desde el punto de origen hasta el punto de destino, la empresa maneja diferencia tarifaria aplicando descuentos por programas de fidelización o menores de edad.

## **SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL**

De acuerdo a las disposiciones legales, BERLITUR S.A.S., tiene contratada Póliza de Responsabilidad Civil contractual y extracontractual, para los riesgos inherentes a la prestación del servicio de transporte en caso de accidente de tránsito, así como cada vehículo afiliado cuenta con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT- para la atención médica de víctimas en caso de siniestros con lesiones o muertos.

Los seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual, se afectarán siempre y cuando se produzca un accidente de tránsito, dentro de la ejecución del contrato de transporte. Los amparos están dados en función de las normas establecidas por el Ministerio de Transporte y para efectos de la responsabilidad civil se aplicarán las causales de exoneración de responsabilidad del transportador determinadas legalmente.