

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

TERMINOS Y CONDICIONES

El transporte de personas y equipaje prestado por La Compañía de TAXIS VERDES S.A., en adelante LA COMPAÑÍA se encuentra regulado por los términos y condiciones establecidos en este contrato. Al recibir o hacer uso de un tiquete o por el simple hecho de ser transportado por LA COMPAÑÍA, el pasajero se declara conforme con los términos y condiciones del presente contrato.

1. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto el traslado del pasajero y su equipaje de un lugar a otro, a cambio de un precio, en los vehículos provistos por LA COMPAÑÍA, bajo condiciones de seguridad, calidad e idoneidad y en los plazos fijados para cada ruta según la línea de servicio y las características del viaje.

2. OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS VERDES S.A.:

- LA COMPAÑÍA se compromete a transportar al pasajero y su equipaje, en la fecha, hora, origen, destino y nivel de servicio indicado en el respectivo tiquete.
- Informar los términos y condiciones del contrato de transporte al pasajero por los medios idóneos en condiciones de calidad y oportunidad.
- En caso de presentarse circunstancias imprevistas, provenientes de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes que alteren o puedan alterar las condiciones de viaje pactadas, se comunicará oportunamente al pasajero. En estos eventos podrán realizarse cambios de los horarios programados y/o vehículos asignados.
- Recibir el equipaje de bodega y entregar la respectiva ficha al momento del abordaje, esta ficha es requisito para la entrega del equipaje en el destino.
- Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, higiene y comodidad del pasajero.
- Recibir y dar trámite a las PQRS presentadas por los pasajeros, conforme a la política dispuesta para estos efectos por LA COMPAÑÍA.

3. OBLIGACIONES DEL PASAJERO

- Pagar la totalidad de la tarifa correspondiente al servicio de transporte contratado, así como los cargos adicionales que se generen y sean debidamente informados por LA COMPAÑÍA, tales como el transporte de exceso de equipaje.
- Informarse diligentemente sobre las condiciones y características del servicio ofrecido por LA COMPAÑÍA, incluyendo rutas, horarios, duración del viaje, tipo de

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

vehículo y las políticas aplicables al transporte de equipaje.

- 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. Adquirir el tiquete de viaje exclusivamente a través de los canales de venta autorizados por LA COMPAÑÍA, los cuales incluyen sus puntos de venta físicos, página web oficial y WhatsApp autorizados.
- Acreditar su identidad ante el personal de LA COMPAÑÍA antes de abordar el vehículo, presentando los documentos válidos que sean requeridos por la normativa aplicable y las políticas internas de la empresa.
- Presentarse en el sitio de iniciación del viaje del vehículo, media hora antes de la indicada en el tiquete de viaje como fecha y hora.
- El pasajero debe abordar en la oficina donde indico que se iniciaría su viaje (el tiquete de viaje)
- En caso de no poder utilizar el servicio, deberá informar su voluntad de desistir del viaje a través de los canales de atención de LA COMPAÑÍA, con una antelación mínima de dos (2) horas a la hora programada para la salida del vehículo, para que opere la figura del desistimiento con previo aviso conforme a la ley.
- Entregar el equipaje que será transportado en bodega debidamente embalado y rotulado, garantizando una protección adecuada a su naturaleza y contenido.
- Asumir la custodia, vigilancia y total responsabilidad por el equipaje de mano y los artículos personales que porte consigo en la cabina de pasajeros del vehículo.
- Presentarse en estado de sobriedad, libre de la influencia de sustancias como el alcohol o las drogas. (LA COMPAÑÍA no transportará a personas en notorio estado de embriaguez o bajo notoria influencia de sustancias psicoactivas; en estos eventos la empresa podrá negar el servicio o bajar del vehículo al usuario y/o pasajero dando aviso y con el acompañamiento de la autoridad de policía).
- Tratar con el debido respeto y cordialidad al conductor, los demás pasajeros y el personal de LA COMPAÑÍA, antes, durante y después del viaje.
- Utilizar los servicios a bordo, como el baño, de manera cuidadosa y diligente, velando por su buen estado, higiene y conservación.
- Informar al Auxiliar Comercial si viaja con menores de edad. (Ver numeral 4).
- Informar al Auxiliar Comercial si viaja con mascotas. (Ver numeral 5).
- Informar al Auxiliar Comercial si su equipaje excede los máximos autorizados para cada pasajero (ver numeral 6) y en caso de que LA COMPAÑÍA autorice el transporte de equipaje que exceda el límite permitido, el pasajero deberá pagar el

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

valor correspondiente al flete por exceso de equipaje, según las tarifas vigentes.

- En caso de que el pasajero desee que LA COMPAÑÍA responda por un valor superior al límite legal o contractualmente establecido para la indemnización por pérdida o avería, deberá declarar expresamente el valor del equipaje antes del viaje. En tal caso, deberá pagar el cargo adicional que LA COMPAÑÍA establezca para asumir esta responsabilidad extendida.
- Presentar la ficha o tiquete de equipaje correspondiente en el punto de llegada para su debida reclamación y entrega.
- Asumir la total responsabilidad ante LA COMPAÑÍA y las autoridades competentes por el contenido del equipaje transportado, garantizando que no incluye elementos prohibidos, ilegales o peligrosos.

4. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD.

- Los niños mayores de 2 años pagan pasaje y ocupan puesto, se les expide su respectivo tiquete.
- El padre, madre o tutor legal deberá entregar autorización diligenciada totalmente, con letra legible sin tachones ni enmendaduras, anexando las copias de los documentos que compruebe el parentesco, teniendo en cuenta:
 - a) La autorización es válida únicamente para el servicio prestado en ese momento.
 - b) Los menores de catorce (14) años siempre deberán viajar acompañados por un adulto responsable.
 - c) Únicamente los menores de dieciocho (18) años y mayores de catorce (14) años viajarán con autorización.
 - d) LA COMPAÑÍA transportará a los niños, niñas y adolescentes en condición de discapacidad con un adulto responsable únicamente.

4.1. Documentos requeridos viaje de menores de edad:

El padre o madre o tutor legal que emite la autorización o viaje(n) con los menores, o es(son) autorizados para recogerlos, deben presentar el documento de identificación (Cédula de ciudadanía o su contraseña por tramite de expedición, Cédula de extranjería, Pasaporte o Permiso especial de permanencia).

- Las niñas, niños o adolescentes, deberán presentar Registro Civil de nacimiento hasta los seis (6) años, tarjeta de identidad desde los siete (7) años o Pasaporte.
- Cuando se trate de un menor de edad entre los catorce (14) años y los dieciocho (18) años, la autorización debe llevar anexa copia del documento del mayor de edad al que se autoriza para recibir el menor.

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

- Si la compra del tiquete para el niño, niña o adolescente se realiza por algún portal y/o página web, no exime al padre, madre o tutor legal de realizar el diligenciamiento del formato de autorización de viaje para niños, niñas o adolescentes con los soportes completos.
- Si la persona autorizada no está presente en el punto de destino, LA COMPAÑÍA procederá a establecer contacto con el autorizado y con quien haya emitido la autorización, mientras se subsana la situación, la niña, niño o adolescente permanecerá en las instalaciones.
- En el caso que, posteriormente a las comunicaciones no se presente ninguna persona autorizada o no se logre el contacto con la misma, LA COMPAÑÍA activará el protocolo de atención y emergencia para la garantía y el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, comunicándose con las líneas de atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, continuado con su cuidado hasta que exista una decisión de la autoridad competente.

5. TRANSPORTE DE ANIMALES DE COMPAÑÍA

En ningún caso LA COMPAÑÍA autoriza el transporte de animales de compañía en las bodegas de los vehículos.

LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de transportar más de tres animales por recorrido.

Está prohibido el transporte de animales silvestres.

LA COMPAÑÍA solo transportará los animales domésticos que no representen peligro para la seguridad del viaje y para la comodidad y bienestar de los demás pasajeros.

Por salud de los animales, estos no deben ir sedados.

Para que un pasajero pueda viajar con su animal de compañía, debe cumplir los siguientes requisitos:

- Informar al Auxiliar Comercial.
- El animal de compañía debe pesar menos de 10 kg y medir menos de 40 cm.
- Presentar carné de vacunación actualizado (vigente).
- Utilizar los instrumentos de seguridad, como bozales, guacales, o contenedores destinados a su movilización.
- Usar pañal durante el recorrido.
- Solo se aceptará máximo un (1) animal por guacal o contenedor.
- Solo se admite un (1) animal por pasajero.

5.1. Animales de asistencia o Animales de soporte emocional:

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

El pasajero que requiera viajar con animales de asistencia debe presentar:

- Los usuarios deberán acreditar que estos han sido adiestrados en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
- Los animales de asistencia deben portar arnés y un chaleco distintivo. El chaleco será rojo, lo que indica que ya están adaptados completamente a su dueño.
- Portar carné de vacunación actualizado.
- Si la condición de la persona que acompaña el animal no es evidente, deberá acreditar la necesidad de este con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso.

Debe tener en cuenta: El animal deberá ubicarse de manera que pueda brindar al pasajero que lo requiera, el soporte o ayuda al cual está destinado; Si el transportador evidencia razonablemente que no se cumplen las condiciones de seguridad, salubridad o comodidad necesarias para que el animal pueda ser transportado, deberá evaluar si asume o no el transporte del animal. El transportador verificará: **1.** Si el usuario cumple los requisitos de ley y los establecidos por la empresa. **2.** Si debido a las características del animal, del trayecto o del vehículo se imposibilita su transporte.

6. MANEJO DE EQUIPAJE

Los lineamientos generales para el manejo de equipaje son:

6.1. Equipaje de Bodega

Cada pasajero tiene derecho a transportar por el valor de su tiquete de viaje y sin recargo alguno, una unidad de equipaje de hasta 20 Kilogramos y con dimensiones máximas de 80x50x30 cm.

El equipaje debe estar en buen estado, empacado apropiadamente de acuerdo con su naturaleza, no se aceptarán equipajes previamente averiados, con daños menores tales como manchas, abolladuras, perforaciones, rasgaduras o cortes.

Al abordar se entrega el equipaje al conductor, quien proporciona una ficha que se debe presentar al momento de reclamar el equipaje al finalizar el viaje.

LA COMPAÑÍA no será responsable por el equipaje que No tenga ficha.

En caso de pérdida de la ficha de equipaje por parte del pasajero, este debe realizar el pago por valor de \$ 10.000 pesos para la reposición administrativa de la misma, la entrega del equipaje se debe hacer en presencia de un tercero y se deja soporte a través de registro fotográfico. Pasados cinco (5) días hábiles después del viaje sin que haya sido reclamado, LA COMPAÑÍA no será responsable de la pérdida o avería.

El pasajero no podrá llevar consigo o en su equipaje, objetos cortopunzantes, armas, municiones, materiales o sustancias explosivas, inflamables o corrosivas, drogas alucinógenas, estupefacientes o cualquier otro objeto o cosa de prohibido comercio en el país. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

sobrevengan a LA COMPAÑÍA, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo, sin perjuicio de las acciones legales.

De igual manera en el equipaje de bodega, no está permitido el transporte de documentos de valor, joyas, dinero, equipos electrónicos como cámaras, computadores, iPad, etc. LA COMPAÑÍA NO se hará responsable por la pérdida o avería de estos elementos, ya que son de cuidado exclusivo del pasajero.

Además, por condiciones de seguridad la empresa no transportará en bodega equipos electrónicos, baterías, líquidos inflamables, productos de aseo líquido tales como blanqueadores, explosivos, venenos, ácidos, gases comprimidos, aerosoles y otros.

El pasajero acepta y reconoce que todo equipaje registrado de bodega, así como de mano, podrá ser objeto de revisión e inspección por parte de las autoridades gubernamentales competentes. Dicha inspección podrá realizarse a través de cualquier medio o dispositivo, en presencia o ausencia del pasajero, con el fin de garantizar la seguridad de la operación, de los demás pasajeros, del personal de LA COMPAÑÍA y de terceros, así como para verificar el cumplimiento de la normativa vigente sobre transporte de armas, sustancias prohibidas u objetos peligrosos.

LA COMPAÑÍA podrá indagar al pasajero acerca del contenido de su equipaje, y verificar la presencia de elementos prohibidos o de aceptación restringida. En caso de que el pasajero afirme que lleva consigo cualquiera de estos elementos, LA COMPAÑÍA podrá solicitarle que abra su equipaje, para comprobación y que los retire del mismo. Si el pasajero se niega a esto último, LA COMPAÑÍA podrá denegar la prestación del servicio.

Cuando el equipaje se pierda bajo la custodia de LA COMPAÑÍA, el monto de indemnización máximo a cargo del transportador será igual a seis (6) Salarios Mínimos Diarios Vigentes (\$284.700 para 2025).

LA COMPAÑÍA no responderá cuando el equipaje haya sido incautado por las autoridades competentes.

6.2. Equipaje de mano y objetos personales.

Todo equipaje de mano y los objetos personales serán transportados bajo la exclusiva custodia y responsabilidad del pasajero durante la totalidad del viaje

Cada pasajero tiene derecho a transportar por el valor de su tiquete de viaje y sin recargo alguno, hasta dos unidades de equipaje de mano con un peso máximo de 10 Kilogramos y con dimensiones máximas de 50x40x20 cm.

LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de verificar que el equipaje de mano cumpla con las condiciones de peso y dimensiones aquí establecidas. Asimismo, podrá, a su entera discreción y según las condiciones de la operación del viaje, conceder excepciones a esta política.

El equipaje de mano es responsabilidad exclusiva del pasajero, LA COMPAÑÍA no se hará responsable por pérdida parcial o total.

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

El pasajero podrá llevar como equipaje de mano, bajo su propio riesgo y custodia instrumentos musicales, estos instrumentos solo podrán ser ubicados en los compartimentos superiores de equipaje del vehículo.

Ni LA COMPAÑÍA, ni el conductor en ninguna circunstancia serán responsables del equipaje de mano olvidado, extraviado o averiado dentro del vehículo.

Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes.

El equipaje adicional debe ser aforado con guía a través del servicio de Envíos Verdes disponible en todas las taquillas.

El conjunto de artículos personales que un pasajero puede llevar consigo en la cabina bajo su custodia abarca entre otros objetos, bolsos y morrales pequeños que cumplan con las dimensiones permitidas, una cartera, un portafolio o maletín, pañaleras, bolsas de compras de tamaño razonable. Se admiten también dispositivos electrónicos y de entretenimiento tales como un computador portátil, Tablet, lector de libros electrónicos, cámara fotográfica o de video, binoculares y audífonos. Para mayor comodidad durante el viaje, se pueden incluir prendas y accesorios como un abrigo, chaqueta, una cobija o manta, una almohada para el cuello, un sombrero o un paraguas pequeño. Adicionalmente, se contempla una extensa lista de artículos de asistencia médica y de movilidad, que van desde un bastón, muletas, caminadores, prótesis y medicamentos personales, hasta equipos como concentradores de oxígeno portátiles, un coche de bebé o una silla de ruedas plegables. Finalmente, se permiten otros artículos diversos como libros o revistas, una botella de agua y snacks para consumo personal.

6.3. Excesos y restricciones de equipaje.

El equipaje que sobrepase el número de piezas, las dimensiones o el peso permitidos será considerado exceso de equipaje. Su transporte está sujeto a la disponibilidad de espacio en el vehículo y requiere el pago de un cargo adicional conocido como aforo. En el caso que no haya espacio en la bodega, este tipo de equipaje debe ser entregado a la compañía antes de abordar y será transportado a través de la línea especializada en envíos de LA COMPAÑÍA

La compañía se reserva el derecho de aceptar o no ciertos tipos de equipaje. Esto incluye aquel que exceda los límites de peso y dimensión, así como artículos cuyo valor supere los doscientos ochenta y cuatro mil setecientos pesos (COP \$284.700). También se restringe el transporte de equipos deportivos, como bicicletas, y artículos perecederos o frágiles, los cuales deben ser debidamente empacados por el pasajero, ya que la empresa no se responsabiliza por daños si no se toman las precauciones necesarias. De igual manera, productos de origen agropecuario, obras de arte, piezas arqueológicas y otros objetos de patrimonio cultural tienen una aceptación restringida, y la compañía puede aplicar otras limitaciones a su discreción por motivos de protección.

Existe una lista de artículos cuyo transporte está terminantemente prohibido en el equipaje de bodega y de mano. Esta incluye armas, objetos peligrosos, y mercancías como gases comprimidos, explosivos, líquidos inflamables y materiales radioactivos. Tampoco se

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

permite el transporte de restos humanos o de animales, estupefacientes, ni equipaje que esté embalado de forma incorrecta o que pueda suponer un riesgo para el resto del equipaje, como líquidos corrosivos u objetos punzantes sin la protección adecuada. En caso de detectar cualquiera de estos elementos, la compañía informará a las autoridades competentes.

Para garantizar la seguridad a bordo, se prohíbe estrictamente el transporte de ciertos artículos en el equipaje de mano. Esta lista de elementos no autorizados incluye, alicates, todo tipo de armas (blancas, de juguete, simuladas o deportivas), arpones, bates, bastones con punta metálica, bolillos, cajas con puntas o lados cortantes, cajas de fósforos, cañas para pesca, corta uñas que contenga una navaja o lámina punzante, cuchilla o navaja de afeitar y destornillador, elementos metálicos con punta, equipos para artes marciales, encendedores, esmaltes, extintores, gases de cualquier tipo (como los lacrimógenos), hachas y herramientas en general, llaves mecánicas, manoplas, martillos, mazos, motosierras, picahielos, sacacorchos, taladros, tijeras y tubos. La prohibición se extiende a líquidos o geles en envases que superen los cien (100) mililitros y a cualquier otro equipo que la compañía considere potencialmente peligroso o no apto para ser transportado.

7. DESISTIMIENTO Y RETRACTO

7.1. Derecho de Desistimiento.

Cuando se adquiera el tiquete en la taquilla (presencial).

En caso de desistir de viajar, el pasajero debe dar aviso por escrito a través de la página web www.taxisverdes.net, sección apoyo al usuario, opción PQRS, debiendo ingresar al formulario y radicar la petición de desistimiento con mínimo dos (2) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje y tendrá derecho a la devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado por el tiquete. La empresa realizará la devolución del dinero durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la petición, en estos casos NO se reintegrará dinero en la taquilla.

Para la radicación de la petición de desistimiento se debe adjuntar copia del tiquete, datos completos de quien compró el tiquete, copia del documento de identidad y certificación bancaria.

7.2. Derecho de Retracto

En cuanto se adquiera un servicio mediante métodos no tradicionales o a distancia, como páginas web, call center, WhatsApp o plataformas de venta virtual, el retracto es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato, que le otorga el derecho al reembolso por el total del valor pagado. El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles siguientes al día de compra del tiquete; si entre la fecha de adquisición del tiquete y la fecha programada para el viaje hay menos de cinco (5) días hábiles, el pasajero solo podrá ejercer este derecho dentro de dicho término, siempre que no se haya empezado a ejecutar el servicio. La empresa de transporte reembolsará el dinero en un plazo máximo de quince (15) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

Si la compra se realiza a través de WhatsApp o la página web de la empresa, el retracto debe realizarse por medio de la página web www.taxisverdes.net, sección apoyo al usuario, opción PQRS, ingresar al formulario y radicar la petición de devolución del dinero por retracto.

Si se realiza a través de plataformas de venta virtual, la solicitud de devolución por retracto se debe efectuar a través de la plataforma usada.

8. MODIFICACIONES

8.1. Validez del tiquete

El tiquete 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, en el caso que el pasajero no se presente en el punto de abordaje, fecha y hora programada, el tiquete quedará abierto y tendrá validez de noventa (90) días calendario a partir de la fecha de su emisión, periodo en el que el pasajero podrá reprogramar máximo en una (1) oportunidad su viaje, pasado este periodo el tiquete pierde validez, no se hará reprogramación ni se devolverá dinero.

Si al hacer la reprogramación hay una diferencia tarifaria por efecto de temporada, el excedente será asumido por el pasajero al momento de redimir el mismo.

Si después de iniciado el viaje el pasajero no puede continuar el recorrido, podrá retomarlo dentro del periodo de validez del tiquete, siempre que sea por causa de enfermedad, tanto el periodo de incapacidad como la enfermedad deberán estar acreditados mediante certificado médico. LA COMPAÑÍA, a su criterio podrá extender el periodo de validez del tiquete máximo por un término igual al original.

Si se trata de un tiquete físico, no será válido si el pasajero lo presenta mutilado o con modificaciones de cualquier tipo. Si el tiquete es electrónico, podrá presentarlo en un dispositivo móvil y se validará mediante los mecanismos que para el efecto disponga LA COMPAÑÍA.

LA COMPAÑÍA solo transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el tiquete.

8.2. Reprogramación

En el caso que el pasajero no se presente en el punto de abordaje, fecha y hora programada, el pasajero podrá solicitar máximo en una (1) oportunidad la reprogramación del viaje (Conservando siempre el mismo Origen y Destino). Para ello, es necesario que presente una solicitud por escrito en la taquilla indicando fecha y hora en la que desea reprogramar, anexando copia del tiquete y copia del documento de identidad, en un periodo no mayor a noventa (90) días calendario, esto no implica devolución de dinero.

La reprogramación del viaje no implica renovación del término de validez del tiquete. La reprogramación está sujeta a disponibilidad de cupo y tipo de servicio.

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

LA COMPAÑÍA 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.

8.3. Eventualidades

LA COMPAÑÍA se compromete a realizar los esfuerzos razonables para transportar al pasajero y su equipaje de conformidad con el itinerario y los horarios indicados en el tiquete. Sin embargo, los horarios publicados no constituyen una garantía y pueden estar sujetos a modificación.

LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de modificar itinerarios, sustituir vehículos, retrasar o cancelar viajes, y reasignar asientos cuando sea necesario por razones de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales imprevistos o por orden de una autoridad competente. La seguridad de los pasajeros será siempre el factor prioritario en la toma de estas decisiones.

En el evento de que una modificación, retraso o cancelación afecte de manera significativa el servicio contratado, LA COMPAÑÍA informará al pasajero sobre la situación a la mayor brevedad posible, utilizando para ello los datos de contacto (número telefónico o correo electrónico) que EL PASAJERO haya suministrado durante el proceso de compra

Si LA COMPAÑÍA se ve en la obligación de suspender o aplazar el servicio por las situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, cambios operacionales imprevistos o por orden de una autoridad competente, el pasajero podrá tener una reubicación sin costo, obtener un tiquete abierto o el reembolso del valor del tiquete, independientemente del canal que utilizó para la compra de este.

9. RECOMENDACIONES DE VIAJE

- Denuncie ante la Compañía el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje, lo puede hacer en nuestros puntos de venta, en nuestra línea en Bogotá 3555555, al WhatsApp 3124031289 o a través de nuestra página web <https://taxisverdes.net/pqrs/>
- No olvide sus objetos de mano, son de su entera responsabilidad.
- Por su seguridad no reciba comestibles y/o bebidas a personas extrañas durante el viaje.
- Política de Privacidad: LA COMPAÑÍA 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 LA COMPAÑÍA está disponible en <https://taxisverdes.net/>

10. EXCEPCIONES:

LA COMPAÑÍA se abstendrá de prestar el servicio o no responderá bajo las siguientes

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

condiciones:

1. LA COMPAÑÍA no responde por demoras, daños, perdidas que se ocasionen por fuerza mayor, caso fortuito, conducta de un tercero o por culpa del pasajero.
2. LA COMPAÑÍA se reservará el derecho de transportar o no a personas que se presenten en estado de embriaguez o bajo el influjo de estupefacientes.
3. LA COMPAÑÍA no será responsable ni prestará el servicio de transporte cuando el pasajero presente un tickete adquirido en un canal distinto de los autorizados.
4. 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. Cuando el pasajero no cumpla con las instrucciones, protocolos de seguridad y comportamiento impartidas por el personal de LA COMPAÑÍA, antes y durante el viaje, o cuando con su conducta perturbe la labor.
5. Cuando cualquiera de estas circunstancias se presente durante el viaje y LA COMPAÑÍA, el y/o los conductores o el personal solicite al pasajero que abandone el vehículo, no habrá lugar al reembolso del valor pagado por el servicio de transporte ni a la reprogramación del viaje.
6. Cuando el pasajero sea un niño y se presente al punto de despacho sin sus padres o acudientes debidamente identificados y sin la correspondiente autorización.
7. Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del transporte de animales domésticos
8. 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 LA COMPAÑÍA 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.
9. Efectos de la reclamación del pasajero: La presentación de una reclamación no da derecho al pasajero a una compensación automática. Si el pasajero tiene un reclamo, será analizado y compensado, en caso de que sea procedente, de acuerdo con las regulaciones aplicables y bajo las limitaciones de responsabilidad pertinentes. LA COMPAÑÍA tiene derecho a efectuar la investigación interna que corresponda. La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad por parte de LA COMPAÑÍA previo a que se realice la investigación respectiva.
10. LA COMPAÑÍA podrá indagar al pasajero acerca del contenido de su equipaje, para verificar la presencia de elementos prohibidos o de aceptación restringida. En caso de que el pasajero afirme que lleva consigo cualquiera de estos elementos, LA COMPAÑÍA podrá solicitarle que abra su equipaje, para comprobación, y que los retire del mismo. Si el pasajero se niega a esto último,

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

LA COMPAÑÍA podrá negar la prestación del servicio.

11. GLOSARIO

- **Auxiliar Comercial:** Colaborador de LA COMPAÑÍA encargado de gestionar el proceso de venta y dar apoyo en temas de servicio al cliente.
- **Caso fortuito:** Hecho imprevisible e inevitable ajeno a la voluntad de las partes que impide el cumplimiento de una obligación
- **Desistimiento:** Cuando el cliente ha adquirido el tiquete en la taquilla, es decir de manera presencial y por causas ajenas a LA COMPAÑÍA renuncia a viajar, antes del horario y fecha programados.
- **Equipaje de mano:** Se considera equipaje de mano todo artículo propiedad del pasajero que, por sus características de peso y volumen, pueda ser transportado en los compartimentos superiores de la cabina de pasajeros o debajo del su asiento
- **Equipaje de bodega:** Conjunto de pertenencias que el pasajero entrega a la compañía para su transporte en las bodegas del vehículo y de la cuales la compañía asume la responsabilidad durante el viaje.
- **Ficha de equipaje:** Se refiere a la etiqueta que recibe el pasajero al entregar su equipaje para ser transportado en la bodega, cada equipaje lleva una etiqueta con un número único, y el pasajero recibe la ficha con ese mismo número; al llegar al destino, el pasajero debe entregar la ficha para reclamar su equipaje
- **Fuerza mayor:** Es un hecho extraordinario, imprevisible e irresistible que no se puede evitar ni controlar, y que impide cumplir una obligación o causa un daño o sin que haya culpa del proveedor del servicio o de la persona afectada
- **Guacal:** Contenedor rígido o semirrígido diseñado para transportar mascotas de manera segura, brindan protección y comodidad, además de cumplir con los requisitos de las empresas de transporte
- **Objetos personales:** Artículos de uso propio, íntimo o cotidiano que un pasajero lleva consigo y que suelen acompañarla en sus desplazamientos.
- **Pasajero:** Persona que viaja en un vehículo bajo la responsabilidad de un conductor, y que generalmente paga por ese servicio, sin tener funciones de conducción o control del vehículo.
- **Reembolso:** Acto de devolver a un pasajero la cantidad de dinero total o parcial del valor que pagó por su tiquete
- **Reprogramación:** Modificación de las condiciones iniciales pactadas o reservadas en un tiquete de viaje.

	CONTRATO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASAJEROS LINEAS VERDES	CODIGO: COM-FOR-041_V02
	Tipo: Formato	Aplica desde: 28/10/2025

- Retracto:** Cuando el cliente adquiere un tiquete mediante página web, centro de atención telefónica, WhatsApp o plataformas de venta virtual y decide de manera unilateral no hacer uso del servicio y por ende terminar el contrato, con mínimo cinco días de anterioridad a la fecha y horas pactados.
- Temporada alta:** Se refiere a los periodos de mayor demanda de movilidad como vacaciones escolares y festividades, lo que resulta en un aumento de pasajeros
- Temporada baja:** Es el periodo del año en el que disminuye el número de pasajeros porque no hay vacaciones o festividades
- Tiquete:** Documento físico o digital que acredita a una persona a ocupar un espacio en el medio de transporte contratado en la fecha, hora y ruta señaladas.

NOTA:

Cuando el presente documento se utilice como formato interno para trámites administrativos y/o contables y/o financieros de LA COMPAÑÍA, no tendrá ninguna validez como contrato de transporte

12. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ: Hollman Villar / Director Comercial Armando Romero / Coordinador Líneas Verdes 17/10/2025	REVISÓ: Ricardo Roa Flórez Gerente 21/10/2025	APROBÓ: Ricardo Roa Flórez Gerente 28/10/2025
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

13. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión No.	DESCRIPCION DE LA NOVEDAD	RESPONSABLE	FECHA
2	Actualización de todo el documento	Hollman Villar / Armando Romero	28/10/2025