

CONTRATO DE TRANSPORTE

Entre Transportes Rápido Ochoa S.A. y el pasajero que adquiere un tiquete, boleto o billete para ser movilizado por la misma, se conviene la celebración del presente contrato de transporte, el cual se regirá por las normas jurídicas vigentes que regulan la materia (Código de Comercio, Código Nacional de Tránsito Terrestre, Código Nacional de Seguridad y Ciudadana), y en especial por las siguientes cláusulas:

Primera. Objeto. Transportes Rápido Ochoa S.A., se compromete, a cambio del pago del tiquete, boleto o billete por parte del pasajero, a transportarlo junto con su equipaje debidamente registrado y etiquetado en la ruta, horario, fecha, hora, origen, destino y nivel de servicio elegido por éste.

Parágrafo primero. El tiquete, boleto o billete pagado sólo es válido para la fecha, hora, nivel de servicio, puesto, origen y destino indicados.

No obstante, se estipula expresamente que el tiquete, boleto o billete pagado por el pasajero tendrá una validez de treinta (30) días calendario, que se contarán a partir de la fecha de viaje estipulada en este documento de transporte, cuando el pasajero no haga uso del mismo de conformidad con el inciso primero del presente parágrafo y siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

1. Para realizar algún cambio en el itinerario de viaje, o cambio de nombre el viajero y titular del tiquete (cuyo nombre aparece impreso en el tiquete) debe presentarse dentro del término estipulado en el presente parágrafo en cualquiera de nuestros puntos de ventas físicos con el tiquete original y documento de identificación original.
2. Si se solicita cambio de viaje para un servicio superior o para el mismo servicio y la tarifa es mayor, el pasajero deberá pagar el excedente a que haya lugar, en caso contrario la empresa no efectuará devoluciones de dinero.

El cambio o reprogramación del itinerario de viaje por una o máximo dos (2) veces, no implica la renovación de los términos de validez del tiquete indicados (30 días calendario); en consecuencia, todos los cambios que se realicen del mismo tiquete, deberán efectuarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de viaje programado por primera o segunda vez. Pasados los términos antes señalados, el tiquete, boleto o billete perderá su validez y por ende su vigencia.

Parágrafo segundo. Sin perjuicio del parágrafo anterior, si el pasajero no se presenta en el sitio de abordaje en la fecha señalada en su tiquete y media hora antes del horario estipulado, se entenderá que desiste de su viaje. En consecuencia, Transportes Rápido Ochoa S.A., podrá disponer del cupo para ser reasignado a otro usuario.

Es este evento, el pasajero podrá solicitar reprogramación de su viaje de acuerdo a lo establecido en el parágrafo primero de la presente cláusula.

Parágrafo tercero. En caso de no hacer uso del tiquete se hará la devolución del ochenta por ciento (80 %) del valor pagado, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de viaje estipulada en el tiquete, boleto o billete.

En caso de que el tiquete haya sido adquirido por internet la devolución o abono del dinero se realizará a la tarjeta de crédito o débito con la cual fue comprado este.



Segunda. Obligaciones de la empresa de transporte. Son obligaciones de Transportes Rápido Ochoa S.A., las siguientes:

1. Conducir los pasajeros sanos y salvos al lugar de destino de conformidad con lo estipulado en la cláusula primera de este contrato.
2. Movilizar el equipaje permitido al pasajero (y debidamente registrado y etiquetado) de acuerdo a las condiciones previstas en el presente contrato de transporte.
3. Adoptar todas las medidas razonables que tomaría un transportador según las exigencias de la profesión para evitar un perjuicio o su agravación.
4. Conducir los enfermos, dementes, menores de edad, dentro de sus posibilidades, con los cuidados ordinarios que exija su estado o condición, siempre y cuando se informe a Transportes Rápido Ochoa S.A., la condición física, mental o el estado de la persona a transportar.
5. Cumplir con el Plan Estratégico de Seguridad Vial.
6. Conducir las personas y su equipaje, siempre que lo permitan los medios ordinarios de que disponga y que se cumplan las condiciones normales y de régimen interno de la empresa, de conformidad con los reglamentos oficiales.

Parágrafo primero. Transportes Rápido Ochoa S.A., no será responsable por la inejecución o por la ejecución defectuosa o tardía de sus obligaciones cuando la causa del daño sea imputable a una causa extraña e irresistible, y también en cualquiera de los siguientes casos:

- 1) Cuando los daños ocurran por un hecho exclusivo de terceras personas.
- 2) Cuando los daños ocurran por fuerza mayor y/o caso fortuito.
- 3) Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del pasajero, o por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del mismo.

Parágrafo segundo. Transportes Rápido Ochoa S.A. no se hará responsable de la pérdida o avería de objetos, dinero en efectivo y/o del equipaje de mano no entregado en custodia (Art. 1003 No. 4 C.Co.), todo riesgo lo asumirá el pasajero.

Tampoco responderá por el daño de artículos frágiles, perecederos o previamente averiados, o aquellos causados por su normal transporte ya sea en el equipaje o en piezas adheridas; de igual forma, no responderá por objetos tales como: Equipos y/o aparatos eléctricos o electrónicos, dinero en efectivo introducido en el equipaje, artículos de lujo o cualquier mercancía distinta a prendas de vestir y artículos básicos de uso personal.

Parágrafo tercero. Transportes Rápido Ochoa S.A. no se hará responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de los cinco (5) días siguientes al arribo a su destino.

Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de recibir, hacer uso del tiquete, boleto o billete o ser transportado por Transportes Rápido Ochoa S.A.

No será válida cualquier indicación hecha por el pasajero, dependiente de la empresa, conductor, o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar la presente cláusula.

Parágrafo cuarto. En caso de producirse algún cambio en la operación, en cuanto a hora de salida, cambio de tipo de vehículo, vía, o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada,



Transportes Rápido Ochoa S.A., hará todo lo razonablemente posible para informar al Pasajero lo antes posible, de acuerdo con las normas que existan sobre el particular, si aplican.

Tercera. Obligaciones del pasajero. Son obligaciones del pasajero, las siguientes:

1. Pagar el pasaje.
2. Observar las condiciones de seguridad impuestas por el transportador y por los reglamentos oficiales.
3. Cumplir el presente contrato de transporte.
4. Informar a Transportes Rápido Ochoa S.A., previo a la compra del tiquete, billete o boleto, y en todo caso, antes de abordar el vehículo automotor que lo transportará, las enfermedades físicas o mentales, lesiones orgánicas o incapacidad de goce o ejercicio que sufra.
5. Presentarse con treinta (30) minutos de anticipación a la iniciación del viaje, en la agencia, terminal o lugar de despacho.
6. Entregar el equipaje de bodega al transportador debidamente empacado, embalado y rotulado, conforme a las exigencias propias de su naturaleza.
7. Declarar el equipaje, por el costo del mismo, cuando estime que este es de mayor valor, pagando el exceso, previa comprobación.
8. Comportarse en forma que no obstaculice, perjudique o ponga en riesgo a los demás pasajeros o dependientes de Transportes Rápido Ochoa S.A.
9. Abordar y descender del vehículo automotor sólo en los sitios que utilice el transportador para la ejecución del contrato y/o en los autorizados por las autoridades competentes.
10. Conocer y cumplir las normas y señales de tránsito que le sean aplicables.
11. Obedecer las indicaciones que le brinden las autoridades.

Cuarta. Derecho de retracto. En el evento en que el tiquete, boleto o billete sea adquirido a través del comercio electrónico o de una transacción de las previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, compilada en el Decreto 1074 de 2015; es decir, aquellas compras realizadas a través de nuestra página web www.rapidochoa.com.co o a través del call center (604) 444 8888, le asistirá al pasajero el **derecho al retracto**, el cual aplicará bajo el cumplimiento de las siguientes premisas de orden legal, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte del pasajero y no son excluyentes entre sí:

- 1) El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles, contados a partir del perfeccionamiento del contrato de transporte de pasajeros celebrado entre las partes.
- 2) No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el servicio haya comenzado a prestarse con el consentimiento del usuario o cuando entre el momento en que se ejerza el derecho de retracto y la fecha pactada para el inicio de la prestación del servicio medien menos de cinco (5) días.
- 3) En el evento de ejercer el derecho de retracto, se reintegrará el dinero que se hubiese pagado sin que haya lugar a ningún tipo de descuento o retención, en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados desde el momento en que se ejerza el derecho. La devolución del dinero se abonará al titular de la cuenta de ahorros o corriente o al número de la tarjeta de crédito con la cual se haya adquirido el tiquete, boleto o billete.

Una vez ejercido del derecho de retracto, el contrato de transporte de pasajeros celebrado entre las partes, se resolverá.



El retracto podrá ser ejercido a través de cualquiera de nuestros canales de atención al cliente: Teléfono (4) 444 8888, Medellín (Ant.), correo electrónico devolucionespasajes@rapidochoa.com.co, a través de nuestras taquillas y puntos de venta o mediante comunicación remitida a nuestra sede administrativa ubicada en la transversal 78 65 – 218, Medellín (Ant.).

Recibido el retracto, Transportes Rápido Ochoa S.A., dispondrá de cinco (5) días hábiles para analizar si aplica o no y emitir la correspondiente respuesta, la cual será remitida por el mismo medio que fue recibida.

Quinta. Prohibiciones. Se prohíbe al pasajero efectuar las conductas que se enlistan a continuación:

1. Irrespetar la enumeración del puesto indicado en el tiquete, boleto o billete.
2. Agredir, empujar o irrespetar a los demás pasajeros durante el acceso, permanencia o salida del vehículo automotor.
3. Evadir el pago de la tarifa, validación, tiquete, billete o boleto.
4. Destruir, obstruir, alterar o dañar los sistemas de alarma o emergencia de los vehículos destinados al transporte o sus señales indicativas.
5. Introducir al vehículo automotor cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud de los dependientes de Transportes Rápido Ochoa S.A. y demás pasajeros.
6. Perturbar la tranquilidad de los demás pasajeros mediante cualquier acto molesto u obsceno.
7. Ingresar al vehículo automotor que lo transportará en estado de embriaguez por alcoholemia y/o sustancias psicoactivas, con objetos peligrosos o animales, a excepción de los animales domésticos siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las normas jurídicas vigentes sobre la materia y la reglamentación de Transportes Rápido Ochoa S.A.
8. Introducir al vehículo automotor armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país, todo material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986, o la norma que la adicione, sustituya, modifique o derogue y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de una conducta punible.
9. Colocarse delante o detrás del vehículo cuando tenga el motor encendido.
10. Subirse o bajarse de los vehículos, estando estos en movimiento, cualquiera que sea la operación o maniobra que estén realizando.
11. Fumar dentro del vehículo automotor.

La realización de las conductas descritas en los numerales 5, 7 y 8 de la presente cláusula implicará que Transportes Rápido Ochoa S.A. no transporte al pasajero; por lo tanto, el dependiente, empleado o colaborador de la empresa queda facultado para solicitarle a la autoridad competente el retiro de la persona del vehículo automotor, según sea el caso.

Las demás conductas serán puestas en conocimiento de la autoridad judicial, policial o de tránsito, según corresponda, para que sean impuestas las sanciones previstas en el Código Nacional de Policía y Convivencia, Código Nacional de Tránsito Terrestre o el Código Penal.



Sexta. Equipaje. Para efectos del presente contrato de transporte, **se entenderá por equipaje: “Las prendas y efectos de uso personal del pasajero, así como los bienes de su arte, profesión u oficio, sea que se presenten en maletas, bajo otro embalaje o a la vista”¹.**

El pasajero tendrá derecho a transportar su equipaje atendiendo los siguientes criterios:

- **Servicio Rey Dorado de Primera:** Dos (2) unidades de 20Kg cada una para llevar en bodega y una (1) de 10Kg para llevar en cabina.
- **Servicio Rey Dorado Lo Máximo:** Dos (2) unidades de 20Kg cada una para llevar en bodega y una (1) de 10Kg para llevar en cabina
- **Servicio Mi Tierra:** Dos (2) unidades de 20Kg cada una para llevar en bodega y una (1) de 10Kg para llevar en cabina
- **Servicio Lo Nuestro:** Una (1) unidad de 20Kg para llevar en bodega y una (1) de 10Kg para llevar en cabina

Medidas máximas:



- Las unidades adicionales a lo permitido se asumen como exceso de equipaje, estas se empacarán una vez el equipaje permitido de cada pasajero haya sido ubicado en la bodega.
- En caso de no contar con espacio suficiente en el vehículo para el exceso de equipaje, se enviará en el siguiente horario, según disponibilidad.
- Costo equipaje adicional: Por unidad grande: \$20.000 y unidad pequeña: \$10.000. El pasajero deberá solicitar la guía de transporte para tener cobertura del seguro.
- El pasajero nunca deberá descuidar su equipaje, ni entregárselo a personas desconocidas.
- El equipaje en cabina es responsabilidad de cada pasajero.
- El guacal cuenta como una unidad.

Parágrafo primero. Transportes Rápido Ochoa S.A. responderá, cuando el equipaje haya sido entregado al conductor, auxiliar y/o equipajero autorizado y debidamente identificado y este a su vez haya entregado la ficha de equipaje al pasajero, cuyo número debe ser igual a la ficha adherida al equipaje, de conformidad con lo establecido en las normas del Código de Comercio, y, además, así:

a) En caso de pérdida total del equipaje, por un monto equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) del valor declarado por el pasajero para el equipaje afectado.

b) Si la pérdida fuere parcial, el monto de la indemnización se determinará de acuerdo con la proporción que el equipaje perdido represente frente al total del mismo.

c) En el evento de que el pasajero no suministre el valor del equipaje a más tardar al momento de la entrega al conductor, auxiliar y/o equipajero autorizado y debidamente identificado y este a su vez haya entregado la ficha de equipaje al pasajero, o declare un mayor valor al indicado en el inciso tercero el artículo 1010 del Código de Comercio, el transportador sólo estará obligado a pagar el

¹ Decisión CAN 398 de 1997.



ochenta por ciento (80%) del **valor probado** que tuviere el equipaje en el lugar de destino del pasajero.

d) No obstante lo dispuesto en los numerales a), b) y c), entre Transportes Rápido Ochoa S.A. y el pasajero, podrá existir un acuerdo respecto del límite indemnizatorio (inciso 3 art. 1031 C. Cio.), evento en el cual, las partes, respetarán la estipulación en cuanto que dicho valor no podrá exceder el 75% del valor declarado.

Parágrafo segundo. Transportes Rápido Ochoa S.A., bajo ninguna circunstancia verifica el contenido del equipaje u otras mercancías entregadas para el transporte sea cual sea su embalaje; por tanto y **en caso que el pasajero estime que tanto su equipaje u otras mercancías son de mayor valor, deberá declararlas antes de iniciar el viaje por el costo de los mismos y remesarlos**, Transportes Rápido Ochoa S.A., asegurará el equipaje y cobrará el exceso previa comprobación.

SEÑOR PASAJERO: Por su seguridad denuncie directamente ante nuestras oficinas el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda irregularidad que observe durante el viaje; o contáctenos a través de nuestra central de llamadas en el teléfono (4) 444 8888 (Medellín) o en la página web <http://www.rapidochoa.com.co>

El transporte del pasajero y de su equipaje en Transportes Rápido Ochoa S.A., se encuentra sujeto a los términos y condiciones del presente contrato de transporte, así como también a los términos y condiciones que se encuentren impresos en los pasajes físicos o electrónicos y en la página web. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el pasajero acepta incondicional e irrevocablemente dichos términos y condiciones.

