



Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



CONDICIONES DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS

SERVICIO ONLINE

➤ **CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO**

Las condiciones y características de servicio definidas (Ruta, hora de salida, valor, tipo de vehículo y cualquier otra que solicite el usuario o esté en el contrato de transporte) ofertados por **COFLONORTE LTDA (LIBERTADORES)** serán divulgadas a los usuarios a través de los distintos canales de comunicación autorizados.

El usuario deberá presentarse en la Agencia Comercial de **COFLONORTE LTDA (LIBERTADORES)** ubicada dentro de la Terminal de Transporte de Pasajeros que corresponda, con (30) min de anticipación a la hora de viaje programada.

El usuario debe tener en cuenta que, si no se presenta en los horarios estipulados, generara cambio de vehículo y por lo tanto cambio de número de puesto, de acuerdo con la disponibilidad.

El ticket de Viaje Original es el único documento válido para poder abordar el vehículo y así mismo acceder al Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros ofertado por **COFLONORTE LTDA (LIBERTADORES)** Solo podrán abordar los vehículos los usuarios registrados en el Tiquete de Viaje El usuario deberá abordar el vehículo y ocupar el puesto registrado en el Tiquete de Viaje.

Para validar su tiquete deberá presentar su documento de identidad en la taquilla correspondiente.

➤ **RESERVAS**

Las reservas efectuadas por parte de los usuarios mediante el aplicativo web y/o aplicativo móvil con la plataforma de ventas on-line, permanecerán activas durante treinta (30) minutos contados a partir de la realización de la misma, para su confirmación y/o ejecución del pago.

Las compras podrán realizarlas vía telefónica ó WhatsApp al siguiente número:
Llamadas 317 300 1000 WhatsApp 322 252 6992



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp: 322 252 6992**
Expresos y turismo: 311 462 1199 Carga y encomiendas: 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007

BUREAU VERITAS
Certification



Si durante los tiempos mencionados anteriormente, el usuario no realiza el pago o confirmación, dicha reserva será levantada y se dejará nuevamente disponible para la venta.

➤ **RETRACTACIÓN DE COMPRA**

En caso de que el usuario desista de efectuar su viaje podrá ejercer su **Derecho al Retracto** considerando:

- ✓ Realizar cambio de Fecha y Hora de viaje (Únicamente válido para el mismo Origen – Destino adquirido inicialmente o viceversa), la cual no podrá exceder los 60 días calendario contados a partir de la fecha de Compra.
- ✓ Realizar solicitud de cambio de pasajero (Deberá adjuntar junto con la solicitud, copia de cédula de las dos personas, comprobante de pago y Tiquete de viaje Original).

Las solicitudes deberán adjuntar comprobante de pago, copia de cédula de ciudadanía del pasajero registrado en el tiquete de viaje, tiquete de viaje Original y Certificación Bancaria (únicamente válida para solicitudes aprobadas de devolución de dinero) por medio de los siguientes canales de comunicación:

1. Canales de comunicación de la plataforma de atención al cliente. ventas On-line donde realizó la compra.
2. Vía telefónica a los números de atención al cliente: número **317 300 1000**,
3. Vía WhatsApp al número de atención al cliente: **322 252 6992**
4. Vía correo electrónico viajero@coflonorte.com

NOTA: En caso de que el usuario No manifieste las necesidades mencionadas anteriormente con 1 hora de anticipación a la hora programada para el viaje no tendrá la posibilidad de utilizar el tiquete en los 2 casos descritos de acuerdo con lo enunciado en el artículo 1002 del código del comercio.

DEVOLUCIÓN DE DINERO:

Para el caso puntual de la solicitud de devolución del dinero, el usuario deberá realizar la solicitud donde sea declarada la justificación a dicha petición, **con mínimo una (01) hora de anticipación** a la Fecha y Hora de viaje registrados en el tiquete o comprobante de transacción directamente



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992

Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007

BUREAU VERITAS
Certification



por los siguientes canales:

5. Canales de comunicación de la plataforma de atención al cliente. ventas On-line donde realizó la compra.
6. Vía telefónica a los números de atención al cliente: número **317 300 1000**,
7. Vía WhatsApp al número de atención al cliente: **322 252 6992**
8. Vía correo electrónico viajero@coflonorte.com

COFLONORTE LTDA (LIBERTADORES) y/o las diferentes empresas aliadas que prestan el servicio de venta On-line realizarán el desembolso correspondiente a la devolución del valor pagado descontando los costos referentes al Gravamen de los Movimientos Financiero correspondiente a la transacción realizada, dentro de ocho (8) días hábiles contados a partir de la aprobación de dicha solicitud.

NOTA: En caso de no manifestar por parte del usuario la voluntad de continuar con el contrato de transporte durante el término arriba mencionado, no habrá lugar a la Retracción de la Compra.



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



➤ **CAPACIDAD DE EQUIPAJE**

- A) *El pasajero tendrá derecho a transportar el valor de su tiquete y sin recargo, un (01) equipaje de mano de máximo diez (10) Kilogramos con dimensiones: Alto 45 cm, Ancho 35 cm y Profundidad 20 cm y un equipaje en bodega de veinte (20) Kilogramos con dimensiones: Alto 70 cm, Ancho 45 cm y Profundidad 28 cm.*

*De acuerdo con lo anterior, el usuario deberá pagar excedente del 2% del valor del tiquete de viaje (por persona), por cada Kilogramo **Y/O** Centímetro adicional.*

*Dichas características serán verificadas por parte del personal suscrito a **COFLONORTE LTDA (LIBERTADORES)** por medio de báscula y cinta métrica, previo al abordaje del vehículo.*

***COFLONORTE LTDA (LIBERTADORES)**, tendrá bajo custodia el equipaje de bodega el cual debe ser entregado en condiciones apropiadas para el transporte, en el caso del equipaje de mano la responsabilidad estará a cargo del usuario igualmente la empresa de transporte se acogerá a los artículos 998, 992 y 1003 del Código de Comercio se tendrá el artículo 1030 Código de Comercio respecto de la indemnización de los perjuicios que se lleguen a ocasionar sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1003 Código de Comercio. Por ningún motivo, la empresa, el propietario del vehículo o el conductor responderán por objetos que sean olvidados dentro del bus.*

- B) *Para todos los efectos deberán ser transportados como equipaje de mano los siguientes elementos: dinero, títulos valores, celulares, computadores, filmadoras, cámaras fotográficas, Tablet, audífonos, iPad, reproductores de multimedia, juegos electrónicos y demás equipos electrónicos o cualquier objeto valioso o distinto a prendas de vestir y artículos de aseo personal.*



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



- C) *El pasajero deberá declarar el valor del equipaje de bodega al momento de la compra del tiquete, en caso de pérdida o daño la empresa responderá por el valor declarado, de acuerdo con los artículos 994 y 1003 del Código de Comercio, siempre y cuando se allegue la prueba fehaciente y valor objetivo del equipaje o mercancía en concordancia de lo que establece el artículo 1031 del Código de Comercio, teniendo presente la aplicación de los criterios de ausencia de responsabilidad establecidos por la ley.*
- D) *Todo pasajero debe exigir la "FICHA DE EQUIPAJE" en el momento de su entrega al transportador, con el fin de identificar plenamente el equipaje de cada usuario y evitar pérdida. El equipaje de mano será exclusiva responsabilidad de pasajero, por ningún motivo se responderá por objetos que sean olvidados dentro del bus.*
- E) *El equipaje registrado y transportado de conformidad con el presente contrato se entregará en el lugar de destino contra la presentación y entrega de las fichas. Pasados cinco (5) días del arribo del equipaje al lugar de destino sin que haya sido solicitado, **COFLONORTE LTDA (LIBERTADORES)** no será responsable por pérdida de objetos al interior de equipaje o avería.*
- F) *Cuando un equipaje se extravíe estando bajo la custodia de la empresa, responderá por pérdida o daño de equipaje, de acuerdo con los artículos 994 y 1003 del Código de Comercio, siempre y cuando se allegue la prueba fehaciente y valor objetivo del equipaje o mercancía en concordancia de lo que establece el artículo 1031 del Código de Comercio, teniendo presente la aplicación de los criterios de ausencia de responsabilidad establecidos por la ley.*
- G) *Las políticas y disposiciones de la empresa **COFLONORTE LTDA (LIBERTADORES)** en relación y condiciones para transporte de equipaje podrán ser consultadas en la página web oficial www.coflonorte.com.co.*



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



PARÁGRAFO: Si el equipaje que porta el pasajero no cumple con las características y especificaciones de equipaje aquí descrito, se considerará como carga y deberá ser remesado por el pasajero en el momento del abordaje.

➤ **TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD**

Todo menor de edad, de cinco (5) años en adelante, deberá pagar su respectivo Tiquete de viaje y ocupar puesto. Los menores de diez (10) años deben viajar acompañados de un adulto responsable, presentando los documentos de identidad del menor.

Los niños mayores de diez (10) años y menores de diez y ocho (18) años podrán viajar solos con autorización de uno de sus padres o adulto responsable, quienes deberán suscribir el correspondiente permiso y portar el Registro Civil de Nacimiento del menor o el documento de identidad correspondiente, así mismo, diligenciar el formato de transporte de menores que suministra la empresa, junto con la copia de cédula del padre o acudiente. Al momento de la entrega del menor, la persona registrada en el formato deberá presentar documento de identidad que lo identifique

<https://coflonorte.com.co/condiciones-de-transporte/>

➤ **TRANSPORTE DE MASCOTAS**

El usuario tendrá la posibilidad de Transportar su mascota teniendo en cuenta las políticas establecidas por **COFLONORTE LTDA.** descritas a continuación:

- El usuario deberá solicitar e informar el transporte de su mascota al auxiliar de ventas que corresponda (Si Aplica) y/o consultar las condiciones de transporte de mascotas establecidas dentro de la plataforma On-line previo a la compra del tiquete de viaje ya que solo será permitido el transporte de una (01) mascota por vehículo.
- Únicamente podrán ser transportados: **Animales Domésticos** (Pertenece a especies que viven ordinariamente bajo la dependencia de las personas); **Animales de Asistencia** (Acreditan como ayudas vivas para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad (física o psíquica)) y/o **Animales de Soporte Emocional** (son necesarios para el bienestar



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



emocional de un pasajero, cuya limitación esté relacionada con la salud mental)

NOTA: Para el transporte de **Animales de Asistencia y Animales de Soporte Emocional** el usuario deberá acreditar que sus mascotas han sido adiestradas en centros homologados por la Asociación Colombiana de Zoo terapia, o autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), adicionalmente deberán portar arnés y un chaleco distintivo que lo identifique. Si la limitación 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.

- *Estará Totalmente Prohibido el Transporte de **Animales bravíos o salvajes** (Aquellos que viven naturalmente, libres e independientes de las personas) así como el transporte de **Animales Domesticados** (Aquellos que, siendo salvajes por naturaleza, se han acostumbrado a la domesticidad y tienen cierta dependencia frente a las personas).*
- *La mascota deberá ser transportada garantizando las condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, en caso de guacal viajará de tal forma que le permita permanecer parado en su posición normal, girar a su alrededor y acostarse con toda facilidad de manera natural.*
- *El usuario deberá portar con los elementos de seguridad adecuados para el transporte de su mascota tales como guacal y/o bozal; adicionalmente será obligatorio el porte y presentación de los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.*
- *Solo se permitirá el transporte de una (01) mascota por pasajero, así como una (01) mascota por vehículo.*
- *Al transportar la mascota en el guacal del vehículo y en su interior el usuario deberá diligenciar el formulario de **CONSENTIMIENTO DE TRANSPORTE***



Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
FLOTA NORTE LTDA.

COFLONORTE

NIT.891.800.045-7

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



NTS AV 009:2007
BUREAU VERITAS
Certification



DE MASCOTAS suministrado por la empresa y presentarlo al conductor al momento de abordar el vehículo.

<https://coflonorte.com.co/condiciones-de-transporte/>

- En el evento al caso que se ocasionen daños al vehículo o equipaje de usuarios y sea atribuible al transporte del animal se regirá por lo establecido en el código del comercio y código civil en materia de responsabilidad.

Vehículo Tipo Bus:

Podrá transportar en cabina mascotas con un tamaño inferior a 20 cm (desde el suelo hasta el lomo) en guacal de tela o rígidos, garantizando las condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad mencionadas anteriormente sin costo adicional, el aseo será responsabilidad del usuario que transporte la mascota.

Las mascotas con un tamaño superior a 20 cm (desde el suelo hasta el lomo) podrán ser transportadas en la bodega del vehículo, haciendo uso adecuado del guacal con medidas máximas permitidas de (81x60x61,5h cm) para mascotas entre 15 a 40 kg de peso.

Vehículo Tipo Microbús: podrán ser transportadas mascotas con un tamaño inferior a 20 cm (desde el suelo hasta el lomo) haciendo uso adecuado del guacal durante la totalidad del recorrido.

NOTA 1: No se permitirá que al interior del vehículo viajen razas catalogadas como agresivas, considerando el riesgo que pueden representar para la seguridad de los demás usuarios. Se incluyen las siguientes razas: Pit Bull Terrier, American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, American Pit Bull Terrier, Presa Canario, Rottweiler y Tosa Japonés entre otras.

NOTA 2: Únicamente aplicará para viajes con una duración de hasta ocho (08) horas de recorrido.

NOTA 3: Se debe tener en cuenta, que existen razas especiales que **NO** pueden viajar en el maletero debido a sus condiciones físicas, sin embargo, con carácter general, el traslado de estos caninos se realiza bajo la entera responsabilidad de sus propietarios, que viajarán necesariamente en el mismo servicio que la mascota.

Línea única de atención a nivel nacional: 317 300 1000 **WhatsApp:** 322 252 6992
Expresos y turismo: 311 462 1199 **Carga y encomiendas:** 310 320 7682

www.coflonorte.com.co

