



EMPRESA DE TRANSPORTES SULTANA DEL VALLE S.A.S.

Nit. 890.301.296-4

POLÍTICA DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE INFORMADO

EMPRESA DE TRANSPORTES SULTANA DEL VALLE S.A.S. debidamente habilitada por el Ministerio de Transporte, para explotar el Transporte Intermunicipal de Pasajeros por Carretera, presenta la siguiente política general para la prestación del servicio.

ELEMENTOS NO PERMITIDOS

- La empresa no transportará en ninguna parte del vehículo armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país y todo material contemplado en la ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito.
- Tampoco está permitido el transporte de restos óseos, cadáveres humanos o animales. La violación de esta prohibición por parte del usuario y/o pasajero será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.
- Cada pasajero, tiene derecho a transportar sin costo dos piezas de equipaje, de la siguiente forma: Un (1) equipaje de mano y un (1) equipaje de bodega.
- Equipaje de mano: (1 pieza) con un peso máximo de 10 kilos con medidas de (40 x 35 x 25) o que la suma de sus lados no supere (largo + ancho + alto) 100 cm y que quepa en los compartimientos establecidos para tal fin (maletero ubicado en la parte superior de la silla) y/o debajo de los asientos (para los casos de los vehículos que cuenten con el espacio). pasajero es el único responsable de la custodia y cuidado de su equipaje de mano. En caso de pérdida y/o avería del equipaje de mano que no haya sido confiado al transportador, la empresa se acoge a lo normado en el Artículo 1003 numeral 4 del código de comercio.
- Los siguientes elementos deberán y es carga contractual del usuario y/o pasajero, ser llevados como equipaje de mano: documentos personales, documentos de identificación, metales o piedras preciosas, obras de arte, cheques, títulos valores y demás documentos con valor, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, teléfonos inteligentes – Smartphones, documentos de historia clínica, cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, computadores portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cerámicas, vajillas, calculadoras, botellas de licor, artículos de trabajo, artículos perecederos, llaves de carro o casa, actas de sociedades, en general, artículos similares a los antes enunciados, o que el pasajero

OFICINAS: TERMINAL DE TRANSPORTES - CALLE 30N No. 2AN-29 2do PISO Of. 201-1
TELS: 668 4001 - 667 5465 CALI- COLOMBIA
e-mail: info@transultana.com



EMPRESA DE TRANSPORTES SULTANA DEL VALLE S.A.S.

Nit. 890.301.296-4

considere de gran valor. En caso de pérdida de alguno de los anteriores elementos que no haya sido confiados a la custodia del transportador se aplicará lo dispuesto en el artículo 1003 numeral 4 del Código de Comercio.

- Equipaje de Bodega (1 pieza) con un peso máximo de 25 kilos de medidas (90 x 50 x 20cm) o que la suma de sus lados no supere (largo + ancho + alto) 160 cm.
- Recepción del equipaje de bodega por parte de la empresa: El usuario y/o pasajero debe entregar el equipaje al momento del abordaje al operador del vehículo. Al pasajero se le entregará una ficha, que servirá como identificación de su equipaje al momento de la entrega en el lugar de destino.
- En caso de pérdida de la ficha el operador del vehículo o cualquier colaborador de la empresa en el sitio de destino podrá solicitar al pasajero una descripción del contenido del equipaje y realizar una verificación visual para la entrega del mismo.

EXCESO DE EQUIPAJE

- El transporte de equipaje en exceso se condiciona a la disponibilidad de espacio del vehículo ofrecido. Al comprar el tiquete o el servicio de transporte debe informar con cuanto equipaje viaja.

ruta por pérdida o extravió:

- En caso de pérdida y/o extravió del equipaje imputable al transportador el pasajero podrá optar libremente por cualquiera de las siguientes alternativas de indemnización
- Si el equipaje de bodega no fue declarado a la empresa, ésta responderá de acuerdo a lo establecido en el artículo 1031 del Código de Comercio. No obstante, lo anterior, el pasajero podrá optar por escoger libremente por recibir la suma de \$80.000 a título de indemnización si estima que es suficiente respecto al valor de su equipaje no declarado.
- Si el valor y el contenido del equipaje fue declarado y aceptado por la empresa, ésta responderá hasta lo consignado, debidamente probado.
- En caso de pérdida o extravió del equipaje de bodega el pasajero podrá elevar un reclamo, PQRS, a través del correo electrónico info@transultana.com y/o de forma escrita remitido a nuestra sede principal CALLE 30N#2AN-29 OFICINA 201-1 TERMINAL DE TRANSPORTES en la Ciudad de Cali.



EMPRESA DE TRANSPORTES SULTANA DEL VALLE S.A.S.

Nit. 890.301.296-4

- Para la formalización del reclamo el pasajero deberá indicar el objeto de la petición, narración de los hechos, pruebas y documentos que tenga en su poder y que permitan agilizar el trámite del reclamo, así como nombre, dirección y correo electrónico del solicitante, a más tardar dentro de un plazo de 7 días, a partir de la fecha del extravío del equipaje.
- Todo equipaje que haya sido entregado a la custodia de la empresa y no sea reclamado a la finalización del viaje será tratado en los términos del código de comercio y/o disposición que regulen la materia.
- Es responsabilidad del pasajero verificar el estado de su equipaje al iniciar y finalizar el viaje como cierres, candados, manijas, bolsillos y en general del estado de conservación de las maletas. La empresa no será responsable por los daños que sufran las maletas y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.
- La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al usuario y/o pasajero a una compensación inmediata; toda reclamación deberá estar debidamente probada y soportada.
- La empresa realizará las averiguaciones internas pertinentes y dará respuesta dentro del término legal estipulado para el derecho de petición.

Atentamente,

ALBA LUZ MARTINEZ DE CAMPO
Gerente