	<b>POLÍTICA DE EQUIPAJE</b>			
	Fecha de Emisión:	Fecha de Actualización:	Versión:	Código:
	01/06/2023	07/03/2024	02	D-DE-024

TRANSUR S.A, se obliga a transportar sin costo el equipaje permitido de cada pasajero según la tipología y capacidad del vehículo, camioneta, microbús, buseta y bus.

Cada pasajero tendrá derecho de llevar una (1) pieza máxima como equipaje, ya sea equipaje personal y/o de mano; o equipaje de bodega sin costo adicional.

## 1. Especificaciones:


### 1.1. Equipaje permitido:

#### 1.2. Para vehículos tipo camioneta, microbús:

- **Equipaje personal o de mano:** Podrá ser una (1) cartera, mochila o un morral, con un peso y medidas que no supere los 2,5 kg, alto 40cm, ancho 30 cm y fondo 15cm; la recomendación es situarlos en los compartimientos ubicados en la parte superior de lasilla y/o debajo de estos.

#### 1.2.1. Los siguientes elementos son carga contractual del usuario y/o pasajero y deben ser llevados como equipaje personal o de mano:

- Documentos personales, documentos de identificación, metales o piedras preciosas, obras de arte, cheques, títulos valores y demás documentos de valor, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, teléfonos inteligentes – Smartphone, documentos de historias clínicas, 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 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.
- El usuario y/o pasajero es el único responsable de la custodia y cuidado de su equipaje personal o de mano. En caso de pérdida y/o avería del equipaje personal o 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.

	<b>POLÍTICA DE EQUIPAJE</b>			
	<b>Fecha de Emisión:</b> 01/06/2023	<b>Fecha de Actualización:</b> 07/03/2024	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> D-DE-024

### 1.3. Para vehículos tipo buseta, bus:

- **Equipaje de bodega:** Una (1) pieza de 23kg de peso, alto 75 cm, ancho 45cm, fondo 30cm. (Equipaje permitido únicamente para vehículos tipo buseta y bus):

#### 1.3.1 Registro de equipaje de bodega:

El equipaje debe ser registrado en el despacho y entregado al conductor al momento del abordaje; este le entregará al pasajero un sticker o una ficha que contiene un control de equipaje numérico, con la que reclamará el equipaje en el lugar de destino.

#### 1.3.2 Elementos no permitidos en el equipaje de bodega:


El equipaje de bodega no podrá contener objetos de valor tales como: Dinero, joyas, celulares, Ipad, portátiles, obras de arte, artículos de lujo, título valor y demás objetos que se consideren elementos personales están en custodia y responsabilidad del pasajero y no de la empresa.

#### 1.3.3 El pasajero debe tener en cuenta que:

En caso de pérdida total del equipaje de bodega se indemnizará el 100% con base al valor declarado, según lo preceptúa el artículo 1030 del código de comercio, de no haber declarado se indemnizará con el 80%, del valor demostrado con los medios de prueba que establecen las leyes sustanciales y procedimentales de Colombia. Si es por avería del equipaje se tasaré en proporción al daño teniendo como base el valor declarado; quedando el transportador excluido de responsabilidad, cuando ocurra la pérdida o avería del equipaje de mano y/o de elementos personales por no estar confiadas a la custodia del transportador (Artículo 1003 inc. 4 del Código de comercio).

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 a la petición.

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.

	<b>POLÍTICA DE EQUIPAJE</b>			
	<b>Fecha de Emisión:</b>	<b>Fecha de Actualización:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Código:</b>
	01/06/2023	07/03/2024	02	D-DE-024

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.

El pasajero no transportará objetos peligrosos como armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, metales preciosos, objetos constitutivos de patrimonio histórico, pieles o partes de animales, plantas, material orgánico narcótico o alucinógenos drogas prohibidas contaminantes, objetos de prohibido comercio en el país, y en general cualquier objeto ilícito o de restringida circulación; así como todo material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986 y demás normas concordantes y vigentes o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito (Artículo 1015 del Código de Comercio; y demás normas concordantes).

Es responsabilidad del usuario y/o 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 valijas. La empresa no será responsable por los daños que sufra el equipaje y que sean consecuencia del desgaste normal de su uso, tales como cortadas, rayones, rasguños, abolladuras, marcas, sin limitarse a ellos.

## **2 Procedimiento por pérdida de equipaje:**

En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario y/o pasajero deberá reportarla de manera inmediata al conductor y a la empresa transportadora por medio de una PQRS a través del correo electrónico [servicioalcliente@transur.com.co](mailto:servicioalcliente@transur.com.co), se le enviará el formulario por pérdida y/o avería de equipaje de bodega; tenga en cuenta que para formalizar el reclamo deberá tener completamente el formulario y anexar las respectivas pruebas. También podrá solicitar asesoría para la presentación del reclamo al PBX 602 6603535. EXT 2000.