

	CONTRATO DE PASAJEROS		F-PS-20 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

Conste por el presente documento, los términos y condiciones del transporte de pasajeros ofertado por la Sociedad, para este contrato las expresiones: “**SOTRAUR**”, significan **SOCIEDAD TRANSPORTADORA DE URAAO S.A.S**, empresa de transporte terrestre constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, domiciliada en el municipio de Uraao Antioquia, identificada con NIT: 811.006.516-8: “**PASAJERO**” indica la persona que es transportada en virtud de este contrato; “**PASAJE o TIQUETE**” es el documento emitido por o en nombre de **SOTRAUR** en el que consta la identificación del pasajero, los lugares de origen y destino entendiéndose siempre que se trata de los terminales correspondientes a las ciudades que se indican como puntos de origen y destino. **Equipaje**: se refiere al conjunto de cosas que se llevan en: maletas, maletines, maletero o demás contenedores, donde las personas trasladan todo lo necesario, como: ropa, zapatos, cosméticos, libros, documentos, etcétera; para sus viajes y desplazamientos; transportados al interior de las bodegas o de mano; El presente contrato se rige por la normatividad que regula la materia esto es la Ley 796 de 2002 Código Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre y demás normas concordantes; así como las normas señaladas en el Decreto 410 de 1971 Código de Comercio (Art. 1000 – 1007) y Decreto 1079 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte y o por normas que las modifiquen, deroguen o adiciones y en particular por las cláusulas que posteriormente se mencionarán, las cuales se entienden como aceptadas por el pasajero al recibir y hacer uso del pasaje, por el simple hecho de ser transportado por **SOTRAUR** se declara conforme con los términos del presente contrato. La no aplicación o invalidez de algunas de las cláusulas no afecta la validez del resto del contrato. Cualquier indicación que aparezca en el pasaje hecha por el pasajero o por terceros y que tienda a cambiar, modificar o suspender de algún modo las cláusulas que aquí aparecen carecerán de validez. **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: SOTRAUR** se compromete a transportar al pasajero y su equipaje en un tiempo razonable, conforme a los horarios, itinerarios y rutas aprobadas. Salvo restricciones de las autoridades que regulan el sector. **Parágrafo:** Horarios, rutas, destinos, clases de servicios, precios y demás se encuentran publicados en la WEB de la Cooperativa y carteleras informativas. **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PASAJERO: A)** A cumplir los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa. **B)** A presentarse en el sitio establecido para el viaje del vehículo, una hora antes de la indicada en el tiquete como “hora de salida”. **Parágrafo Primero:** En caso de desistir de viajar el pasajero debe dar aviso personalmente con mínimo una (1) hora de anticipación a la fecha y hora programada del viaje y tendrá derecho a el cambio de horario dentro de la misma modalidad, o dejar abierto el tiquete en máximo para ser usado dentro de la vigencia establecida en el presente contrato. La solicitud de devolución con menos de una (1) hora o posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tiquete, así


	CONTRATO DE PASAJEROS		F-PS-20 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

como la ausencia del pasajero en el lugar del despacho establecido y/o la imposibilidad de viajar debido a su incumplimiento de las normas, protocolos y medidas bioseguridad, le significará una retención equivalente al cien por ciento (100%) del valor del tiquete a título de indemnización, de acuerdo con lo señalado en el Art. 1002 del C.CO. **Parágrafo Segundo: Retracto** aplica si la compra se realizó a través de métodos no tradicionales o a distancia (internet, telefónico, etc.), podrá retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la compra (Siempre y cuando el viaje no se efectuó antes de los 5 días) para lo cual se procederá a la devolución del 100% del dinero. El procedimiento de devolución se hará en un plazo máximo de (15) días calendario, para cual se requerirá que el pasajero realice la solicitud formal de reembolso por el titular de derecho plenamente identificado adjuntando los respectivos soportes de la compra efectuada, dicha solicitud se deberá radicar a través de los canales oficiales de atención a los usuarios (Correos electrónicos, puntos físicos o medios telefónicos). Una vez el pasajero allegue la solicitud empezará a correr el término para el reembolso. **Parágrafo Tercero:** En caso de solicitar modificación en el recorrido de un tiquete, la posible variación de precio deberá ser asumida por el cliente, entendiéndose con esto, cuando el valor de la nueva ruta sea mayor a la original el pasajero deberá cancelar el excedente correspondiente y en caso de que el precio de la nueva ruta sea menor a la original, la diferencia se retendrá como indemnización. **Parágrafo Cuarto:** Cuando el pasajero adquiera su tiquete y no pueda hacer uso de el por alguna eventualidad, este se dejara en estado abierto y deberá someterse al ajuste tarifario correspondiente al momento de realizar su viaje o cuando desee cambiar su itinerario, Se considerará temporada alta las siguientes: a) Desde el día Jueves antes de iniciarla Semana Santa, b) La Semana Santa, Temporada de receso escolar, c) Temporadas de festividades nacionales (Ferias y Fiestas), d) Puentes Festivos, e) Temporada Vacacional Estudiantil, f) Época Decembrina. Fechas que podrán ser consultadas en nuestra página web. **Parágrafo Quinto:** En caso de haber transcurrido un año (1) año de la expedición del pasaje o tiquete de viaje y el pasajero no hizo uso del mismo, ni informó su desistimiento de viajar, **SOTRAUR** dará por extinguida la obligación y el pasajero perderá el 100% del valor pagado a título de indemnización. D) A no viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez, bajo influjo de sustancias estupefacientes, alucinógenas **Parágrafo Sexto:** El pasajero velara por el cumplimiento de las normas mínimas presentación personal y aseo. E) El pasajero no podrá llevar consigo como en sus equipajes, armas, municiones, materias explosivas, inflamables, corrosivas, drogas, psicoactivas, radioactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, mercancía de contrabando, metales preciosos, títulos valores o cualquier otro objeto de prohibido comercio o restringida circulación en el país, ni objetos cuya tenencia implique la configuración de un delito. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a **SOTRAUR**, al propietario del vehículo, al conductor

	CONTRATO DE PASAJEROS		F-PS-20 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

o a los demás pasajeros por tal motivo. F) Al pasajero le queda prohibido transportar fauna silvestre, exótica, cualquier animal en vía de extinción y demás que se encuentran señalados en la Ley 611 de 2000 Por la cual se dictan normas para el manejo sostenible de especies de Fauna Silvestre y Acuática, sin los debidos permisos dados por las autoridades correspondientes. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a la empresa, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo. G) El pasajero no podrá fumar ni consumir bebidas alcohólicas mientras se encuentre dentro del vehículo. En caso de hacerlo, la empresa suspenderá la prestación del servicio hasta tanto se supere la situación presentada, siendo discrecionalidad de la empresa la liquidación del valor del pasaje contrato hasta donde se haya ejecutado o el cambio de vehículo, una vez conjurada la situación. H) Todo pasajero que viaje con un menor de edad, debe adquirir un tiquete o pasaje para el menor quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños de brazos (menor hasta los 3 años de edad). I) El pasajero que desee transportar una mascota, deberá informar al momento de comprar su tiquete, rigiéndose por las restricciones y políticas establecidas por la empresa **SOTRAUR**. Parágrafo 1: el pasajero puede adquirir un tiquete adicional para su mascota por el cual la empresa cobrará el 50% de la tarifa habitual. Parágrafo 2. El traslado de los animales deberá responder con las normas de cuidado animal y será solo responsabilidad de pasajero su cumplimiento.

CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE SOTRAUR: A) se compromete a transportar al pasajero y su equipaje en un tiempo razonable, conforme a los horarios, itinerarios y rutas aprobadas. PARÁGRAFO: Salvo restricciones consagradas en el presente contrato y las establecidas en la legislación colombiana. B) A cambiar el horario del viaje dentro de la misma modalidad siempre y cuando el pasajero desista de viajar y haya dado aviso a la empresa con una (1) hora de anticipación de su viaje. PARÁGRAFO: En los demás casos será la empresa quien determine el método de devolución de acuerdo a lo estipulado en el presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. RESPECTO DEL PASAJERO:** A) Los menores de catorce (14) años deben viajar Acompañados de un adulto. Los niños de catorce (14) años y menores de dieciocho (18) años podrán viajar solos con autorización de uno de sus padres o su tutor legal, quienes deberán suscribir el correspondiente permiso, portar el Registro Civil de nacimiento del menor y el documento de identidad correspondiente. B) Adquirir un tiquete cuando viaje con un menor de edad quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños de brazos. C) Los pasajeros que viajen con niños menores de diez (10) años no podrán viajar en los primeros puestos del vehículo. D) El pasajero podrá transportar mascotas siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables, de tenencia responsable de animales domésticos y en particular (Art. 87 Ley 769 de 2002 Por la cual se expide el Código Nacional de


	CONTRATO DE PASAJEROS		F-PS-20 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones), y las políticas y disposiciones de la empresa SOTRAUR, las cuales se pueden encontrar en la página web.

Parágrafo primero. El pasajero deberá informar previamente si va a transportar animales domésticos a fin de conocer las restricciones y prohibiciones establecidas por la empresa. **Parágrafo segundo.** El pasajero deberá transportar su mascota en un guacal que cuente con las necesidades propias del mismo, en cuanto tamaño, raza y peso. **Parágrafo tercero.** El pasajero deberá portar todos los documentos de identificación propia y de los menores de edad que lo acompañen en su viaje a fin de presentarlos ante las autoridades competentes.

CLÁUSULA QUINTA: RESPECTO DEL EQUIPAJE: A) En cuanto al equipaje de mano es aquel que se encuentra en custodia, cuidado y responsabilidad del pasajero durante el viaje, dicho equipaje no podrá exceder los 10 Kilogramos en una pieza y sus dimensiones exteriores no deben superar los 24 centímetros de alto + 46 centímetros de ancho + 36 centímetros de profundidad. **B)** El equipaje de bodega es aquel que se identifica con el ficho entregado por el conductor y se encuentra bajo custodia de la empresa durante el viaje siempre y cuando se cumpla con los requisitos establecidos. En buseta el equipaje de bodega no podrá superar los 20 kilogramos de equipaje en 1 pieza con unas medidas máximas de 75 centímetros de alto + 50 centímetros de ancho

+ 40 centímetros de profundidad; en bus el equipaje de bodega no podrá ser superar los 40 kilogramos de equipaje en 2 piezas con unas medidas máximas de 75 centímetros de alto + 50 centímetros de ancho + 40 centímetros de profundidad. **C)** En caso de exceder las dimensiones, cantidades o pesos establecidos, se deberá remesar el equipaje, cancelar un excedente correspondiente a \$1.000 COP por Kilogramo con una tarifa mínima de \$10.000 COP y estará sujeto a la disponibilidad del bus. **Parágrafo:** Estos valores podrán ser modificados en cualquier momento de conformidad a las políticas internas de la empresa. **D)** **SOTRAUR**, no responderá por equipajes que lleven sin haber sido declarados por parte del pasajero o que por causa de este o de un tercero haya sufrido pérdidas o deterioro en caso de bienes como dinero, títulos valores, joyas, artículos de lujo, documentos confidenciales, escrituras, documentos que contengan o representen propiedad intelectual o cualquier otra mercancía distinta de prendas de vestir y artículos de aseo personal, tampoco se hará responsable del equipaje de mano pues este será de exclusiva responsabilidad del pasajero. Por ningún motivo, la empresa, el propietario del vehículo o el conductor responderán por objetos que sean olvidados dentro del bus. **E)** 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. **F)** La empresa solamente responderá por los equipajes, cuando estos hayan sido

	CONTRATO DE PASAJEROS		F-PS-20 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

entregados al conductor del bus o a quien el delegue para cumplir esta función y este a su vez le entregue al pasajero el ficho numerado cuyo número debe ser igual al del ficho adherido al equipaje. Sin la presentación del ficho numerado no se le entregará el equipaje hasta cuando el pasajero compruebe que dicho equipaje le pertenece y diligencie los formatos establecidos para la entrega del mismo. **G)** El equipaje registrado y transportado de conformidad con el presente contrato se entregará en el lugar de destino contra la presentación y entrega del correspondiente ficho. Pasados cinco (05) días del arribo del equipaje al lugar de destino sin que haya sido declarado, SOTRAUR no será responsable por pérdida o avería. **H)** Cuando un equipaje se extravié estando bajo la custodia de la empresa, ésta reconocerá a su propietario una indemnización en cuantía máxima del valor declarado y probado por el pasajero o en su defecto hasta el 80% del valor probado no declarado. **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. **CLÁUSULA SEXTA: RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DEL TRANSPORTADOR.** La responsabilidad

SOTRAUR, el propietario del vehículo, el (los) conductores y demás funcionarios de la empresa, se analizará de acuerdo a lo normado por el Artículo 1003 del Código de Comercio y demás normas aplicables. **CLAUSULA SÈPTIMA: DERECHOS LEGALES DEL PASAJERO.** El pasajero tendrá derecho a acudir a las normas que regulan el transporte de personas, según la normatividad colombiana. Igualmente, podrá comunicarse a través de la línea cómo conduzco NUMERAL 767 OPCIÓN 3 de la Superintendencia de Puertos y Transporte e informar a la empresa el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda eventualidad que observe durante el viaje al PBX 604 4442750, correo electrónico administracion@sotaur.co o en la página web www.sotaur.co