	POLÍTICA DE MANEJO DE EQUIPAJE		F-PS-21 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

La Sociedad Transportadora de Urrao SOTRAUR, empresa dedicada al transporte terrestre de pasajeros, especial y carga, establece la presente política de manejo de equipaje con el fin de regular las condiciones de aceptación, transporte y reclamación del equipaje de los pasajeros, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de transporte terrestre. Esta política garantiza la seguridad y el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los pasajeros y la empresa.

Objetivo: Establecer las condiciones, restricciones y responsabilidades para el manejo del equipaje en los servicios de transporte terrestre de pasajeros de SOTRAUR, garantizando la seguridad, integridad y cumplimiento de la normatividad vigente.

Esta política aplica a todos los pasajeros, conductores, empleados y personal operativo de SOTRAUR que intervienen en la manipulación, almacenamiento y transporte de equipaje en todas las rutas y modalidades de servicio.

En SOTRAUR, nos comprometemos a:

1. Garantizar el cumplimiento de las normativas de transporte de equipaje vigentes.
2. Implementar medidas de seguridad para la protección del equipaje de los pasajeros.
3. Brindar información clara y accesible sobre las condiciones de transporte de equipaje.
4. Capacitar al personal en la correcta manipulación y almacenamiento de equipaje.
5. Establecer mecanismos de reclamación y atención eficiente ante incidentes relacionados con el equipaje

CONDICIONES DE ACEPTACIÓN DE EQUIPAJE Todo equipaje debe cumplir con las condiciones establecidas en esta política para ser transportado.


SOTRAUR se reserva el derecho de rechazar equipajes que incumplan las disposiciones de seguridad o excedan los límites establecidos.

El pasajero es responsable de embalar correctamente su equipaje para evitar daños o pérdidas.

A. Equipaje de bodega

- Cada pasajero tiene derecho a transportar un equipaje en bodega sin costo adicional, siempre que no exceda los límites de peso y dimensiones permitidos.
- Peso máximo permitido: 20 kg. Dimensiones máximas permitidas: 75 cm x 50 cm x 40 cm.
- El equipaje debe estar debidamente identificado con nombre y datos de contacto del pasajero.
- Equipajes que superen estas condiciones estarán sujetos a cargos adicionales.

B. Equipaje prohibido para transporte en bodega

	POLÍTICA DE MANEJO DE EQUIPAJE		F-PS-21 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

- Equipos electrónicos de alto valor como laptops, cámaras profesionales o tablets.
- Medicamentos esenciales o insumos médicos.
- Documentación personal o empresarial.
- Objetos frágiles o perecederos sin el embalaje adecuado.

C. Equipaje de mano

- Cada pasajero podrá llevar un equipaje de mano que debe caber en los compartimentos superiores o debajo del asiento delantero.
- Peso máximo permitido: 10 kg.
- Dimensiones máximas permitidas: 46 cm x 36 cm x 2 cm.
- No se permite equipaje de mano que obstruya pasillos o salidas de emergencia.
- Los pasajeros son responsables de su equipaje de mano y de su contenido.

D. Objetos y elementos prohibidos en el equipaje.

- Sustancias inflamables, explosivas o peligrosas.
- Armas de fuego, cortopunzantes o cualquier otro objeto que represente un riesgo para la seguridad.
- Materiales corrosivos, radiactivos o tóxicos.
- Animales vivos (excepto los autorizados bajo la política de transporte de mascotas).
- Drogas ilegales o sustancias controladas sin autorización legal.
- Baterías de litio de alto voltaje.
- Objetos de alto valor como dinero en efectivo, joyas, documentos importantes (estos deben ser transportados por el pasajero en su equipaje de mano).

E. Exceso de equipaje


- El equipaje que supere los límites establecidos estará sujeto a un cobro adicional de \$10.000 COP.
- Si el equipaje supera las dimensiones o el peso máximo permitido para su transporte, el usuario deberá utilizar el servicio de encomienda para enviar sus valijas o pertenencias hasta el destino.

F. Rechazo del equipaje

- SOTRAUR podrá rechazar cualquier equipaje que no cumpla con esta política o que represente un riesgo para la seguridad del vehículo y los pasajeros.
- Equipaje que exceda las dimensiones y peso máximos establecidos por la empresa.
- También podrá rechazar equipajes con embalaje inadecuado.

G. Obligación del pasajero sobre el equipaje de bodega

- Verificar que su equipaje ha sido debidamente registrado y etiquetado.

	POLÍTICA DE MANEJO DE EQUIPAJE		F-PS-21 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

- Recoger su equipaje al finalizar el trayecto en el punto de destino.
- Reportar cualquier incidencia en el manejo de su equipaje antes de salir de la terminal.

H. Exención de responsabilidad

La empresa no se hará responsable por la pérdida o daño del equipaje de mano, ni por aquellos elementos cuyo transporte esté prohibido según lo establecido en los incisos B y D.

Asimismo, no asumirá responsabilidad por daños ocasionados por terceros, fuerza mayor o culpa exclusiva del pasajero, de conformidad con lo dispuesto en la presente política y en el artículo 1003 del Código de Comercio.

Adicionalmente, la empresa no responderá en los siguientes casos:


- Daños superficiales como rasguños, abolladuras, marcas u otros desperfectos derivados del uso normal y el desgaste del equipaje.
- Incautación o decomiso total o parcial del equipaje por parte de las autoridades competentes.
- SOTRAUR no se hace responsable por objetos de valor transportados en equipaje de bodega o mano.
- La empresa no responde por daños causados por embalaje inadecuado o negligencia del pasajero.
- Pérdida, saqueo total o parcial, o avería del equipaje cuando sea causado por un tercero o por culpa del propio pasajero.
- Pérdida, extravío o daño del equipaje debido a actos de rebelión, asonada, sedición, motín o terrorismo.
- Cuando el pasajero no presente el reclamo por pérdida, daño o avería en el momento de la entrega o, en cualquier caso, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción del equipaje.

I. Equipaje no reclamado

- Todo equipaje no reclamado será almacenado por un período de hasta 90 días. Pasado este tiempo, SOTRAUR podrá disponer del equipaje conforme a la normatividad vigente.
- SOTRAUR no se hará responsable por daños o pérdidas del equipaje que no haya sido reclamado por el pasajero dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la prestación del servicio.

J. Pérdida de equipaje y otros

- En caso de pérdida, el pasajero debe reportarlo de inmediato a la oficina de SOTRAUR, presentando su tiquete y etiqueta de equipaje.

	POLÍTICA DE MANEJO DE EQUIPAJE		F-PS-21 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

- La reclamación debe comunicarse por escrito en cualquiera de los medios de contacto dispuestos para tal fin, máximo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha prevista de entrega del equipaje, en el que indicará la fecha, ruta, hora de viaje.
- Adicionalmente, deberá detallar los elementos extraviados o dañados que cumplan con las condiciones señaladas en la presente política, así como su valor estimado.
- Una vez recibida la reclamación en caso de pérdida, avería y/o hurto, se iniciará el trámite correspondiente establecido en el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias establecido por la empresa, para la resolución de las reclamaciones, en los términos establecidos.
- Una vez hechas las respectivas investigaciones y de ser comprobada la responsabilidad de la empresa, se asumirán los costos por los daños o pérdidas, hasta el monto del 80% del valor declarado, señalado en el cupón de equipaje entregado al usuario o según el valor que el usuario logre demostrar.

K. Indemnización

SOTRAUR se reserva el derecho de aceptar equipajes cuyo valor supere los dos millones de pesos colombianos (COP \$2.000.000).

En caso de pérdida o avería del equipaje entregado a la empresa, la responsabilidad del transportador se regirá por lo establecido en el Artículo 1596 del Código de Comercio.

Por lo tanto, si el pasajero ha declarado el valor de su equipaje, la cooperativa indemnizará hasta dicho monto en caso de pérdida total. Si la pérdida es parcial o el equipaje sufre averías, la indemnización se calculará proporcionalmente al daño sufrido.

El valor declarado por el pasajero debe incluir el costo del equipaje en el lugar de entrega a SOTRAUR, así como los gastos adicionales asociados, tales como embalajes, impuestos, fletes y seguros, si los hubiera.


En el evento de que el pasajero no declare el valor del equipaje al momento de su entrega, la cooperativa solo estará obligada a pagar hasta el ochenta por ciento (80%) del valor probado de la mercancía en el lugar y fecha previstos para la entrega.

En todo caso, el pasajero deberá acreditar la existencia del equipaje y su valor, ya sea mediante la declaración realizada al momento de la entrega o a través de pruebas documentales que demuestren su valor real.

Medidas Disciplinarias por Incumplimiento:

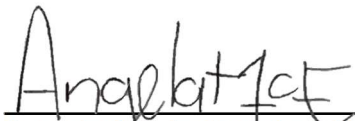
El incumplimiento de esta política por parte de empleados, contratistas o pasajeros podrá conllevar las siguientes medidas disciplinarias:

- Amonestación verbal o escrita.
- Suspensión temporal del servicio de transporte al pasajero.

	POLÍTICA DE MANEJO DE EQUIPAJE		F-PS-21 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

- Multas económicas en casos de incumplimiento grave.
- Terminación del contrato de trabajo para empleados que incumplan con la manipulación de equipaje.
- Acciones legales según la gravedad del incumplimiento.

Esta política entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y será revisada periódicamente para garantizar su efectividad y cumplimiento.



Angela María Escobar Montoya
c.c. 1.037.574.670
Representante Legal
SOTRAUR S.A.S.