



Contrato de Transporte de Pasajeros

La Empresa se compromete a transportar al Cliente y su equipaje en la fecha, origen y destino indicado en el ticket según el nivel de servicio, y el Pasajero Cliente se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la Empresa y por la normatividad del transporte (Ley 769/02 Código Nacional de Tránsito y Transporte decreto 410 de 1971, Código de Comercio y Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015), así como con las siguientes cláusulas:

- a) La Empresa podrá cambiar el recorrido de la ruta en caso de fuerza mayor, sin perjuicio del cumplimiento del contrato de transporte (Art. 992 C. Cio.).
- b) La Empresa no transportará a personas que profieran expresiones injuriosas o groseras, promueva riñas o cause cualquier molestia a los demás pasajeros que este en estado de embriaguez o sustancias psicoactivas, el conductor detendrá la marcha y dará aviso a la autoridad policiva más cercana para el desalojo del perturbador, (Art. 92 Ley 769/2002), el pasajero que sea sorprendido fumando, en estado de embriaguez o consumiendo sustancias psicoactivas será obligado a abandonar el vehículo. (Art. 132 Ley 769/2002).
- c) Se prohíbe llevar objetos que puedan atentar la integridad física de los usuarios; ni animales, salvo que se trate de perros lazarillos de acuerdo con el artículo 87 Ley 769/2002, exceptuando todas aquellas ayudas vivas que refiere el artículo 2.2.7.4. Del decreto 1079 de 2015 y bajo estricto cumplimiento de los requisitos establecidos en Artículo 2.2.7.8.1 del decreto 1079 de 2015 que dice; aquellos ejemplares cuyos usuarios acrediten que estos han sido adiestrados en centros nacionales o internacionales por personal calificado y en concordancia con los requisitos del Artículo 2.2.7.8.2 del decreto 1079 del 2015.
- d) Se prohíbe el transporte de armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes, radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país. (Art. 131 Ley 769/2002), la violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.
- e) Cualquier elemento de lujo, dinero y equipos electrónicos, diferentes a prendas de vestir y objetos básicos de uso personal, deberán ser llevados en el equipaje de mano y su cuidado y protección serán de responsabilidad exclusiva del propietario.
- f) La empresa no será responsable por los retrasos en los itinerarios, ni por la pérdida o daño de elementos atribuibles a fuerza mayor, caso fortuito o culpa de pasajeros o terceros.
- g) Los niños con dos años (2) cumplidos deben ocupar puesto y mientras sean menores de 14 años debe viajar con un adulto responsable. (padre, madre o tutor legal). Los menores de edad entre los 14 y 17 años pueden viajar solos, pero con una

Gestión Documental		
GERENCIA-DIR-009	Versión	05
Fecha de Vigencia	11/08/2025	
Aprobado por	Gerente	



autorización del padre, madre o tutor legal. **Ver GERENCIA-DIR-016 POLITICA TRANSPORTE MENOR DE EDAD.**

- h) Con el abordaje, el pasajero acepta las condiciones establecidas en el presente contrato.
- i) El conductor puede recoger o dejar pasajeros en los sitios autorizados (Terminales autorizados, puntos de inspección) (Art. 91 Ley 769/2002).
- j) Este pasaje es válido para la fecha y hora señalado y solo obliga a la empresa en la que se adquiere el servicio.
- k) Debe llegar mínimo con 30 minutos de antelación para confirmar su abordaje, en caso de no hacerlo la empresa podrá disponer de su silla y se reubicará en el siguiente vehículo disponible.
- l) Para la modificación de fecha y hora del ticket, es necesaria su presentación en la oficina que lo expide, por lo menos tres (3) horas antes de iniciar el viaje.
- m) Si el Pasajero desiste de viajar, debe informar con 12 horas de anticipación previo al despacho, para hacerle la devolución establecida en el Art. 1002 C. Cio. o reprogramar su viaje entregando ticket "ABIERTO" o un "BONO DE VIAJE", válido por 90 días calendario y su valor se ajustará a las tarifas vigentes al momento de redimirlo. En todo caso, la devolución de dinero implica costos bancarios e impuestos que serán asumidos por el pasajero.

Nota: Las Peticiones para devolución de dinero se deben realizar por vía correo electrónico a: servicioalcliente@expresopazderio.com Este numeral aplica para compras de tickets en taquillas o agencias, no compras virtuales)

- n) Para reserva de tickets pagados por anticipado, el cliente debe acercarse a la taquilla a confirmar su ticket antes de abordar el vehículo.
- o) El transporte de mascotas será de responsabilidad exclusiva del propietario, y se sujetará a las condiciones establecidas por la empresa para su traslado. **Ver GERENCIA-DIR-0011 POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS.**

REFERENTE AL EQUIPAJE.

- a) El Pasajero podrá transportar hasta veinticinco (25) kilos de equipaje en bodega, con dimensiones de máximo (80 cm x 40 cm x 30 cm o 150 cm de suma total de sus lados) y 10 kilos de equipaje de mano con dimensiones de máximo (40 cm x 35 cm x 25 cm o 100 cm de suma total de sus lados) sin sobrepeso, el exceso se pagará por kilo de acuerdo con las tarifas establecidas por la Empresa.
- b) El pasajero es responsable de los objetos de su propiedad que no hayan sido entregados en custodia de la empresa, y también de objetos que deban llevarse en equipaje de mano, tales como: equipos electrónicos y/o artículos de lujo, títulos valores o cualquier mercancía distinta a prendas de vestir y artículos básicos de uso personal (Art. 1003 numeral 4 C. Cio.).

Para reclamar el equipaje de bodega, el pasajero deberá presentar la "ficha de identificación de equipaje", cuyo número debe ser igual a la ficha de identificación adherida al mismo, en caso de no tenerla, la empresa retendrá el equipaje hasta que sea probada la identidad del propietario.

Gestión Documental		
GERENCIA-DIR-009	Versión	05
Fecha de Vigencia	11/08/2025	
Aprobado por	Gerente	



- c) En caso de pérdida de un equipaje que haya sido entregado en custodia de la empresa, la empresa responderá por el valor que haya declarado el cliente al momento de iniciar la prestación del servicio y en su defecto, hasta por el ochenta por ciento (80%) del valor debidamente probado por el cliente. ART 1031 C.Cio.
- d) La Empresa no se hace responsable de pérdida o avería de equipaje no reclamado dentro de los cinco (5) días siguientes al arribo a su destino.
- e) El equipaje con un valor comercial superior a un (1) SMLMV, deberá ser declarado y asegurado por su propietario.

Gestión Documental		
GERENCIA-DIR-009	Versión	05
Fecha de Vigencia	11/08/2025	
Aprobado por	Gerente	