

	PROCESO SEGUIMIENTO, CONTROL Y OPERACIÓN	Página: 1 de 8
		Código: PR-SC-10
	PROCEDIMIENTO CONTROL PRESTACIÓN SERVICIO	Versión: 02
		Fecha Aprobación: 06/06/2022 Vigencia: 2022-2023

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

RESERVAS:

Las reservas son las solicitudes telefónicas, personales o por Internet que hacen nuestros usuarios buscando un horario, fecha y silla determinada en nuestras rutas.

Cuando son recibidas son anotadas en el modulo de reservas a través de la pagina web o del modulo de reservas del SIG, colocando los datos del usuario nombre completo, cédula y un teléfono de contacto.

Las reservas NO TIENEN fecha limite para ser anotadas y pueden realizarse en cualquier ciudad y para cualquier ruta y cualquier fecha.

Toda reserva recibida independientemente de la vía, debe ser digitada en la plataforma de reservas, anotando la información requerida.

Cada reserva genera un código específico con el cual el puede ser consultada, este código es enviado por correo electrónico en la confirmación de la misma al usuario. La distribución de las sillas es una representación de disponibilidad y no de ubicación dentro del vehículo.

Cuando se junten varias reservas para el mismo puesto se procede el día anterior a ofrecer telefónicamente la disponibilidad de otros puestos u otros horarios con la misma silla o diferente. Si el usuario no permite no se puede tener en cuenta la reserva, ofreciendo las disculpas del caso. Si se juntan varias reservas que excedan la capacidad de sillas del vehículo se procederá a ser registradas en el listado de espera, luego cuando se completen los cinco (5) usuarios, en COORDINACION con el jefe de rodamiento se procede a disponer de vehículos adicionales. De acá la importancia de recibir toda reserva y no desecharlas aduciendo que el horario esta lleno, que no hay carro para el horario, que no hay adicionales, etc.

Las reservas son un instrumento para fidelizar usuarios, sin embargo tiene la condición de tener un deber por parte del mismo y es la de pagarla con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por los diferentes medios de pago que ofrece la empresa tales como: Cualquier tarjeta crédito (Credibanco y PaYuLatam), cualquier tarjeta debito PaYuLatam, con debito bancarios PaYuLatam. Pagos en efectivo mediante pin: MovilRed (Teletiquete), Su Red paYuLatam, Baloto, Efecty. Pago en bancos: Bancolombia, Banco de Bogotá, Davivienda. Pinbus y Teletiquete como pasarelas de pago. Los pagos en efectivo mediante pin están sujetos a la duración del respectivo pin de acuerdo con la entidad. El sistema de compra con medios de pago, Tarjeta Crédito (Visa, Master Card, Diners Club, American Express), PSE, generan la reserva del tiquete hasta el momento de la respuesta del banco, medios de pago en efectivo como Efecty, MovilRed, generan reserva del tiquete máximo hasta dos horas para poder realizar el pago del PIN generado para su compra, en caso de que no se realice el pago del PIN el sistema lo anulará automáticamente, el cliente deberá para una nueva compra generar el mismo proceso en nuestro portal web desde el inicio.

El sistema generara un correo electrónico al usuario, en el cual le dará aviso para que proceda a pagar su reserva mediante los diferentes medios de pago, para lo anterior el usuario debe entrar al sistema de la empresa, buscar la reserva respectiva y posteriormente con el botón de pago realizar el mismo. De lo contrario se procedería a la cancelación de la respectiva reserva,

	PROCESO SEGUIMIENTO, CONTROL Y OPERACIÓN	Página: 2 de 8
		Código: PR-SC-10
	PROCEDIMIENTO CONTROL PRESTACIÓN SERVICIO	Versión: 02
		Fecha Aprobación: 06/06/2022 Vigencia: 2022-2023

liberando la silla para poder ser vendida a otro usuario, esta liberación se hará de forma automática en el modulo de reservas. Sin embargo una vez liberada la silla después de las cuarenta y ocho (48) horas de realizada la reserva por falta de pago, el usuario podrá buscar disponibilidad hasta faltando una (1) hora al horario respectivo pero solo tendrá la opción de pago, NO de reservar. Aplican igualmente que el sistema no dejará pagar la reserva y faltan cuarenta y ocho (48) horas antes del viaje respectivo.

Luego de realizar el pago, el usuario tiene el deber de presentarse en la taquilla con UNA (1) HORA de anticipación a la hora real de salida, de lo contrario el sistema libera automáticamente la compra y puede ser vendida a otro usuario.

Es válido el hecho de esperar al usuario que reportándose con la empresa haga esta solicitud al habersele presentado cualquier dificultad, hasta faltando quince (15) minutos para el cumplimiento del itinerario, de lo contrario se le ofrecerá despacho en el vehículo siguiente, previa disponibilidad o al reintegro del dinero.

El usuario que haya realizado el pago de su reserva, podrá usarla antes o después de la fecha y hora para la cual realizo la misma, sujeto a disponibilidad de sillas.

El tiempo para terminar de realizar la reserva por la pagina web será de cinco (5) minutos, por simultaneidad de conexiones al modulo, con el fin de sincronizar las mismas de forma ordenada, podrá reinicar su sesión en cualquier momento.

La PRERESERVA (Lista de espera), en caso de no encontrar silla en el vehículo que se encuentra programado, para lo cual si se completan los cinco (5) usuarios en lista de espera, la empresa programara un vehículo adicional. En este caso la FLOTAOSPINA avisara al usuario por vía telefónica, correo electrónico o mensaje de texto que puede hacer la reserva o pagarla si gusta. También el operador del modulo de reservas podrá a titulo particular volverla reserva, previa confirmación con el usuario.

PASAJES Y CONDICIONES DEL SERVICIO

De acuerdo con el articulo 47 de la Ley 1242 de 2008 el tickete o pasaje deben contener como mínimo la siguiente información: Nombre e identificación de la EMPRESA de transporte, fecha de expedición del tickete, origen y destino (ruta), fecha y hora de salida, numero de silla ofrecida, numero de silla ofrecida, tarifa del pasaje, especificaciones que exijan los reglamentos oficiales derecho protección contra publicidad engañosa incluida en el contrato.

La TARIFA PROMOCIONAL ONLINE corresponde al precio por silla disponible para las compras realizadas por Internet únicamente. Para aplicar a estos valores, se deben comprar los ticketes por la plataforma web de nuestra página; es importante recordar que esta tarifa es calculada sobre el VALOR MÁXIMO que ofrece la compañía en las fechas de viaje que se hayan seleccionado. No aplica para consultas realizadas por la plataforma web y quieran ser pagadas en agencias, terminales de transporte u otro medio de pago diferente a la compra por plataforma web. Se debe recordar y tener en cuenta que la TARIFA ONLINE aplica para el día de la compra y no la fecha en que se hayan consultado la(s) silla(s). No aplica para algunos viajes de Alta Temporada. Una vez agotadas las sillas no habrá disponibilidad en la TARIFA PROMOCIONAL ONLINE. Cualquier cambio de fecha de viaje una vez comprados los ticketes, podrá generar diferencia en la tarifa la cual aplicará de acuerdo con las disponibles en la fecha del nuevo viaje.

	PROCESO SEGUIMIENTO, CONTROL Y OPERACIÓN	Página: 3 de 8
		Código: PR-SC-10
	PROCEDIMIENTO CONTROL PRESTACIÓN SERVICIO	Versión: 02
		Fecha Aprobación: 06/06/2022 Vigencia: 2022-2023

Las promociones aplicadas a las tarifas anteriormente referidas no son acumulables con otros beneficios

Condiciones del PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO: Los PASAJES o PASAJES ELECTRÓNICOS no son transferibles o endosables y si por excepción así lo permita la EMPRESA, estaría sujeto al pago de las penalidades o diferencias de tarifas a que haya lugar. La EMPRESA no tiene ninguna responsabilidad de aceptar el PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO o de reembolsar el dinero al titular de un PASAJE cuando es presentado por otra persona.

Vigencia: El PASAJE tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que la EMPRESA lo prorrogue. Una vez expirado el término señalado anteriormente, si el PASAJERO decide viajar, la EMPRESA reexpedirá un nuevo PASAJE, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el PASAJERO en consideración a la tarifa vigente, además de la penalidad aplicable que dependerá de la tarifa seleccionada por el PASAJERO. En el evento en que el PASAJERO decida no viajar, la EMPRESA devolverá el valor del ticket realizando las reducciones a las que hay lugar de acuerdo con las condiciones de reintegro del presente contrato, cuando se trate del retracto se hará reintegro del 100% del valor pagado.

La EMPRESA aceptará únicamente sus propios PASAJES, o los de otra pasarela de pagos o agente de viajes con la se haya suscrito un acuerdo comercial con dicha finalidad y que se encuentre vigente. Cualquier PASAJE que no sea bajo un acuerdo comercial autorizado no será aceptado.

PASAJES alterados: Un PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO que ha sido modificado, alterado, mutilado o emitido incorrectamente, no será válido.

Cambios en los destinos: En caso de que el PASAJERO desee cambiar los destinos para los que fue emitido el PASAJE o el PASAJE ELECTRÓNICO, éstos deberán ser nuevamente expedidos, y el EMPRESA podrá cobrar la diferencia de tarifas a que haya lugar.

Pérdida del ticket: En caso de que el PASAJERO alegue pérdida o destrucción total del ticket, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente novedad por escrito ante la empresa o al correo info@flotaospina.com y una vez se determine que dicho ticket extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

El PASAJERO deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que por justificado requerimiento del EMPRESA se le solicite ocupar otra. Se considera justificado requerimiento el cambio de vehículo por fuerza mayor o caso fortuito o reasignación de otra clase de vehículo, racionalización del parque automotor autorizada por el Ministerio de Transporte en el Decreto 1079 de 2015, con distribución de sillas diferentes al originalmente ofertado, entendiéndose que han cambiado las condiciones de modo, tiempo y lugar sin que se cause un desequilibrio injustificado, cuando el PASAJERO acepte voluntariamente dicho cambio el cual cumple con las características inherentes a la calidad del servicio. En caso del PASAJERO no aceptar dicho cambio y desiste del servicio se manejará el reintegro de acuerdo con lo definido en el aparte del desistimiento del presente contrato.

Cuando se tenga todas las reservas o sillas vendidas para los tipos de vehículos que lo permiten y haya un cambio técnico por un vehículo con menor capacidad, se le darán dos opciones al

	PROCESO SEGUIMIENTO, CONTROL Y OPERACIÓN	Página: 4 de 8
		Código: PR-SC-10
	PROCEDIMIENTO CONTROL PRESTACIÓN SERVICIO	Versión: 02
		Fecha Aprobación: 06/06/2022 Vigencia: 2022-2023

usuario: a) Programarlo fijo en el horario siguiente en la silla que este disponible. b) Reintegrarle su dinero en las condiciones enunciadas en este contrato.

El tiempo para terminar de realizar la reserva por la pagina web será de cinco (5) minutos, por simultaneidad de conexiones al modulo, con el fin de sincronizar las mismas de forma ordenada, podrá reiniciar su sesión en cualquier momento.

El vehículo se obliga a salir cumpliendo el itinerario siempre y cuando tenga el equivalente a tres (3) PASAJEROS mínimo como punto de equilibrio operativo. Este numero de pasajeros puede ser cambiado por la empresa sin previo aviso cuando las condiciones externas ajenas a la EMPRESA cambien de forma imprevista e irresistible.

Cuando no exista disponibilidad física del vehículo en la respectiva Terminal de Transporte, considerando que existen causas donde se modifica el rodamiento programado, de fuerza mayor o caso fortuito que impidan la disponibilidad o cumplimiento del horario respectivo.

En estos dos casos anteriores, la EMPRESA ofrecerá dos alternativas al usuario que haya realizado el pago:

- a) El reintegro total de su dinero sin descuento de tasa administrativa, en las condiciones de reintegro enunciadas en el presente contrato.
- b) A ser reubicados en los horarios o adicionales siguientes en las sillas disponibles.

TARIFAS, IMPUESTOS, TASAS Y COMISIONES

La tarifa aplicable al transporte será la vigente en el momento en que el PASAJERO pague el respectivo PASAJE o PASAJE ELECTRÓNICO. Las tarifas serán publicadas en el sistema de reservas y compras de la EMPRESA las cuales cumplirán con las pautas de acceso a la información.

La EMPRESA podrá rehusarse a efectuar el transporte del PASAJERO, si éste no pagare la diferencia que resultare en su contra o se negare a pagar cualquier cargo proveniente de exceso de EQUIPAJE, o de impuestos y tasas, o cuando hecho el pago del BOLETO, mediante un instrumento de crédito, éste sea rechazado. En dichos casos la EMPRESA no será sujeto de responsabilidad alguna.

Los impuestos y tasas son adicionales a la tarifa que aplique, y deberán ser cancelados por el PASAJERO con anterioridad a la salida del vehículo. Son sujetas de reintegro en caso de retracto, más no en caso de desistimiento o cancelación del viaje.

FLOTAOSPINA SANABRIA Y CIA S.A., sus aliados y proveedores vinculados comercialmente, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley1581 de 2012, solicita su autorización para recolectar y tratar sus datos personales para fines de prestación del servicio, tales como venta de tiquetes y reservas; y para propósitos comerciales, como pueden ser, entre otros, comunicación de nuevas ofertas, promociones, inclusión en estrategias de lealtad, fidelización y retención de clientes, etc.

La Política para el tratamiento de los datos personales por parte de nuestra empresa, está a su

	PROCESO SEGUIMIENTO, CONTROL Y OPERACIÓN	Página: 5 de 8
		Código: PR-SC-10
	PROCEDIMIENTO CONTROL PRESTACIÓN SERVICIO	Versión: 02
		Fecha Aprobación: 06/06/2022 Vigencia: 2022-2023

disposición en www.flotaospina.com y puntos de atención. FLOTAOSPINA SANABRIA Y CIA S.A., respeta la confidencialidad y su derecho de habeas data para conocer, actualizar, rectificar, revocar la autorización, así como para presentar reclamos, entre otros.

TRANSPORTE DE MENORES

El transporte de menores de edad estará sujeto a los siguientes términos y condiciones:

Niños de menos de 15 días de nacidos: La EMPRESA no transporta a niños de catorce (14) días de edad o más jóvenes, excepto si un médico debidamente acreditado y autorizado, aprueba el viaje por escrito.

Los niños menores de catorce (14) días de edad que cuenten con la autorización médica precitada, deben ir acompañados por un PASAJERO mayor de edad, debidamente autorizado por Ley, quien exonerará de responsabilidad a la EMPRESA por cualquier inconveniente del menor durante el transporte.

El transporte de menores de edad es de exclusiva responsabilidad de sus padres o acudientes.

Niños menores de dos (2) años: Un PASAJERO puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por este último, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento adicional. Si el adulto desea que el niño ocupe un asiento, deberá pagar el costo del PASAJE a la tarifa que cotice la EMPRESA.

De acuerdo con la Sentencia de La Corte Constitucional T-087 DE 2005, el artículo 82 de la Ley 769 de 2002 dice: (...) Por razones de seguridad, los menores de dos (2) años sólo podrán viajar en el asiento posterior haciendo uso de una silla que garantice su seguridad y que permita su fijación a él, siempre y cuando el menor viaje únicamente en compañía del conductor. Parágrafo. Ningún vehículo podrá llevar un número de PASAJEROS superior a la capacidad señalada en la licencia de tránsito, con excepción de los niños de brazos. Es decir que el niño menor de dos años no es sobrecupo.

Dice también la sentencia lo siguiente: Definir quiénes son menores 'de brazos' no puede quedar al arbitrio de cada conductor ni a la capacidad del cuidador de alzar al menor, con los riesgos que ello conlleva si éste ya ha crecido bastante y puede caminar con seguridad. Por eso, es necesario precisar un criterio objetivo para determinar quiénes se consideran menores 'de brazos' para estos efectos. De acuerdo con las consideraciones precedentes ésta Sala decide:

(1) Por analogía con la regla que rige en el transporte aéreo, se entenderá que es menor 'de brazos' todo niño y toda niña menor de 2 años, mientras no se regule la materia.

(2) Menor 'de brazos' no significa, únicamente, 'bebé'.

(3) Un menor no es considerado 'de brazos' por el hecho de que pueda ser sostenido en brazos, pese a poder caminar seguro autónomamente.

(4) El legislador puede subir la edad para eximir de pasaje a otros menores.

Con respecto a lo anterior la EMPRESA y la normatividad vigente han indicado claramente que todo niño que no sea de brazos (es decir menores de 2 años) y que ocupe un puesto debe pagar su respectivo tiquete y la política de la EMPRESA es que todo infante debe pagar ya que igualmente se esta asumiendo una responsabilidad civil contractual que se concreta con la compra del tiquete el cual consolida el contrato de transporte entre EMPRESA y usuario, de resto no tendría cobertura en caso de un siniestro. El valor de este pasaje puede tener un descuento hasta de la mitad del valor vigente. No es valido dividir el valor del pasaje de los padres entre dos o mas niños y los padres, es decir entre 4 o mas ocupantes.

	PROCESO SEGUIMIENTO, CONTROL Y OPERACIÓN	Página: 6 de 8
		Código: PR-SC-10
	PROCEDIMIENTO CONTROL PRESTACIÓN SERVICIO	Versión: 02
		Fecha Aprobación: 06/06/2022 Vigencia: 2022-2023

Niños entre dos (2) y cinco (5) años: Los niños cuya edad esté comprendida entre el rango de dos (2) a cinco (5) años, siempre deben viajar con un mayor responsable autorizado por Ley, sus padres o acudientes.

Niños menores no acompañados: Los PASAJEROS mayores de cinco (5) y menores de doce (12) años, en caso de no viajar con sus padres o un adulto responsable, deberán hacerlo recomendados a la EMPRESA, conforme a las condiciones señaladas por ésta. Los padres o representantes legales del menor deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recoger al menor en el lugar de destino a la EMPRESA.

El padre, madre, acudiente y/o adulto responsable del recomendado, que se presente en el módulo para solicitar el transporte, deberá diligenciar la carta de solicitud de transporte, registrando en forma clara y completa los datos solicitados en dicho documento tales como: origen, destino, persona que envía, persona que recibe, número cédula de ciudadanía, dirección y teléfono.

En relación con el transporte de PASAJEROS menores de edad la EMPRESA se sujetará a lo establecido en la Ley 1098 de 2006 (“Ley de Infancia y Adolescencia”) y en especial a lo estipulado en lo referente al apoyo con las autoridades policiales y demás autoridades competentes.

La EMPRESA no asumirá responsabilidad por los menores entre los trece (13) y dieciocho (18) años que no hayan sido previamente recomendados a la EMPRESA y que no estén acompañados por sus padres, acudientes y/o adultos responsables.

Transporte de PASAJEROS jurídicos. Toda persona que viaja custodiado a órdenes de alguna autoridad carcelaria, judicial, de emigración, militar o de policía, encontrándose privado de la libertad y/o sindicado de algún delito, deberá viajar con dos custodios, quienes deberán ser los funcionarios acreditados, responsables de la conducción segura del PASAJERO.

Los PASAJEROS en condiciones jurídicas, sólo podrán ser transportados cuando medie custodia adecuada por parte del organismo de seguridad que lo conduzca o del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, siempre y cuando no constituyan riesgo alguno para la seguridad del vehículo, sus PASAJEROS o tripulantes y se cumpla a cabalidad con los procedimientos establecidos para tal efecto.

TRANSPORTE DE MASCOTAS

En la parte de PASAJEROS, no se podrán llevar animales o mascotas que puedan provocar riesgos de salubridad y seguridad a los demás PASAJEROS y conductor. Podrán ser transportados animales domésticos, de asistencia y soporte emocional. Está prohibido el transporte de animales salvajes, bravíos o salvajes y domesticados (cerdo, conejos, aves)

Los PASAJEROS que llevasen consigo mascotas deberán informarle a la EMPRESA, en el momento de la compra del tiquete o en su defecto con veinticuatro (24) horas de anticipación por los canales indicado en información. El guacal y demás elementos necesarios para el transporte deberán ser proveídos por el PASAJERO. Los animales y/o mascotas que sean transportados en la cabina de PASAJEROS, deben cumplir las siguientes condiciones:

	PROCESO SEGUIMIENTO, CONTROL Y OPERACIÓN	Página: 7 de 8
		Código: PR-SC-10
	PROCEDIMIENTO CONTROL PRESTACIÓN SERVICIO	Versión: 02
		Fecha Aprobación: 06/06/2022 Vigencia: 2022-2023

- a) Tener un peso máximo de cinco (5) Kg, el peso total del animal y guacal no puede ser superior a los 10 Kg.
- b) Dar aviso al transportador antes de la compra del pasaje.
- c) Informarse y atender los requisitos establecidos por el transportador. Por ejemplo: el pago de costos adicionales.
- d) Utilizar los instrumentos de seguridad, como bozales y guacales, o contenedores destinados a su movilización. El guacal no debe sobrepasar las medidas del mismo equipaje de mano (Ver sección equipaje), debe tener las condiciones técnicas suficientes para el bienestar del animal transportado. De ser viable el PASAJERO acondicionaría al animal con un pañal para mascotas.
- e) Portar los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.
- f) Evaluar con responsabilidad las condiciones propias del animal, a efectos de determinar si el transporte podría representar un riesgo para su salud.
- g) El PASAJERO será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota, pudiendo la EMPRESA negar su transporte ante cualquier molestia o riesgo que se genere por incumplimiento de dichas precauciones. En caso de afectarse las condiciones de higiene y sanidad durante el recorrido, el PASAJERO debe cubrir los gastos en que se incurra para los efectos de limpieza y sanidad los cuales pagara directamente al conductor.
- h) Los usuarios deberán acreditar que estos han sido adiestrados en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o autorizados por
 - i) el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
- j) Los animales de asistencia deben portar arnés y un chaleco distintivo. El chaleco será verde cuando se encuentren en proceso de adaptación; y rojo cuando han terminado su entrenamiento y están adaptados completamente a su dueño.
- k) Portar los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.
- l) Deben viajar en la bodega del equipaje. Puede aplicar excepción siempre y cuando el resto de los usuarios acepten de forma voluntaria.
- m) Si la limitación de la persona que acompaña el animal no es evidente, deberá acreditar la necesidad de este con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso. Cuando el PASAJERO sea medicamente invidente, podrá viajar con perro lazarillo.

El propietario del animal conoce las particularidades médicas y comportamentales de este, por lo tanto, es quien puede determinar si es conveniente o adecuado someterlo al transporte en las condiciones en que hubiese contratado el servicio. Ejemplo: existen razas que no pueden viajar en bodega debido a sus condiciones físicas, como los animales braquicéfalos, los perros y gatos que tienen el hocico excesivamente corto, son chatos y la cabeza es muy ancha. La EMPRESA no se hace responsable por afectaciones en la salud de la mascota transportada durante el recorrido cuando el PASAJERO omita informar a la empresa sobre estas particularidades.

La regulación del servicio de transporte público está prevista para el transporte de personas y cosas. El transporte de mascotas es un servicio especial que prestan algunas de las empresas de transporte público, según la capacidad del vehículo y el cumplimiento de las condiciones para su transporte. Las autoridades que intervienen en el transporte de animales son: La Policía Nacional de Colombia de acuerdo con la Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, por lo tanto, son los encargados de la alineación en los

	PROCESO SEGUIMIENTO, CONTROL Y OPERACIÓN	Página: 8 de 8
		Código: PR-SC-10
	PROCEDIMIENTO CONTROL PRESTACIÓN SERVICIO	Versión: 02
		Fecha Aprobación: 06/06/2022 Vigencia: 2022-2023

comportamientos contrarios a la convivencia que afectan o relacionan a los animales domésticos. Los comportamientos contrarios a la convivencia en relación con los animales, de acuerdo con su naturaleza y gravedad, han sido dispuestos a surtir efectos con medidas correctivas principalmente las multas de tipo 2 y 4, en donde esta última corresponde a una sanción pecuniaria de 32 SMDLV. Otras medidas correctivas a aplicar suelen ser la participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia o la suspensión temporal de la actividad, de acuerdo con lo que establezca la autoridad de policía, en este caso de los inspectores.

El ICA El Instituto Agropecuario Colombiano (ICA) es la autoridad encargada de la prevención, vigilancia y control de los riesgos sanitarios, biológicos y químicos para las especies animales.

La SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE: la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, ejerce la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios en el transporte de mascotas.

Las EMPRESAS de transporte público tienen que cumplir el fallo de la Corte Constitucional que autoriza transportar mascotas domésticas en estos vehículos. Las EMPRESAS de transporte público tienen que cumplir el fallo de la Corte Constitucional del 2011 que autoriza el traslado de mascotas domésticas en dichos vehículos. el alto tribunal, frente al examen de constitucionalidad de la Ley 769 del 2002 de transporte terrestre, la cual limitaba la posibilidad de transportar animales de compañía en vehículos de servicio público y mediante sentencia C 439 del 2011, generó la exequibilidad de dicho artículo, exceptuando de dicha prohibición a los animales domésticos.

La EMPRESA informa las condiciones para el transporte de animales tanto en el contrato de transporte como en los términos y condiciones teniendo en cuenta las rutas, horarios, características del vehículo.

La EMPRESA asume la obligación de transporte el animal conducido sano y salvo a su destino, salvo que se oculte información relevante sobre las particularidades medicas y comportamentales de su animal. Para lo anterior la EMPRESA podrá cobrar una suma equivalente al treinta por ciento (30%) del valor del pasaje de una persona.

La EMPRESA tiene la obligación de evaluar si se cumplen las condiciones necesarias para asumir el transporte de animales y mascotas. Si se evidencia razonablemente que no se cumplen las condiciones de seguridad, salubridad o comodidad necesarias para que el animal pueda ser transportado, el mismo verificara si el usuario cumple los requisitos de ley y los establecidos por la misma y si debido a las características del animal, del trayecto o del vehículo este podría verse afectado.

La EMPRESA no puede negar la prestación del servicio a personas acompañadas de ayudas vivas.

Sistema de Atención Al Usuario: Cualquier inquietud, duda, o información adicional favor contactarse con FLOTAOSPINA SANABRIA Y CIA S.A. NIT: 890.800.303-9, en la sede administrativa ubicada en la Calle 32 No 22-40 oficina 302 de la ciudad de Manizales, o realizarlo a través de nuestro correo electrónico info@flotaospina.com, de nuestra pagina web PQR's www.flotaospina.com, o de nuestro call center a las líneas 6068826161 – 3148882781 - 3148882783, WhatsApp 3106125292.