1. BJETIVO

Establecer los lineamientos y condiciones bajo los cuales se realizará el transporte de niñas, niños y adolescentes en los servicios prestados por COMBUSES S.A., garantizando su seguridad, protección integral y plena identificación, en cumplimiento de la Circular Externa 20244000000557 y la Ley 1336 de 2009, orientadas a la prevención y erradicación de la explotación y el turismo sexuales con menores de edad en el transporte terrestre de pasajeros.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los servicios de transporte ofrecidos por COMBUSES S.A., a nivel urbano, metropolitano e intermunicipal, y es de cumplimiento obligatorio por parte del personal administrativo, conductores, despachadores, personal de taquilla, personal de atención al cliente y empresas asociadas, así como por los usuarios que hagan uso del servicio para el transporte con menores de edad.

3. DEFINICIONES

- Niños y niñas de brazos: Menores de dos (2) años que no ocupan puesto y deben viajar en compañía de un adulto responsable.
- Niños y niñas: Mayores de dos (2) años y menores de doce (12) años que ocupan puesto y deben viajar en compañía de un adulto responsable.
- Adolescente: Mayores de doce (12) años y menores de dieciocho (18) años.
- Acompañante responsable: Persona mayor de edad responsable del menor (madre, padre, tutor legal o persona autorizada mediante carta y formulario correspondiente).
- Formulario de autorización de viaje: Documento proporcionado por COMBUSES S.A. que debe diligenciarse y firmarse para permitir el viaje de un menor de edad.

4. REQUISITOS PARA EL TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

4.1. Todo menor de doce (12) años deberá viajar acompañado de un adulto responsable (padre, madre o tutor legal) y deberá presentar la documentación que lo acredita como tal.
4.2. En caso de viajar con un adulto diferente al padre, madre o tutor legal, deberá presentarse una carta de autorización firmada y el formulario de autorización de viaje

establecido por COMBUSES S.A.

4.3. En el caso de los adolescentes entre doce (12) y diecisiete (17) años podrán viajar sin acompañante, únicamente con la presentación del formulario de autorización de viaje establecido por COMBUSES S.A. diligenciado por parte de la madre, padre o tutor legal.
4.4. Además de los formularios de autorización de viaje establecido por COMBUSES S.A. para el transporte de menores, deberán presentar la siguiente documentación:

Para las niñas, niños o adolescentes.:

- Registro civil de nacimiento (hasta los 6 años).
- Tarjeta de identidad (desde los 7 años hasta los 17 años).
- Pasaporte (en caso de menores extranjeros).

Para el adulto acompañante o autorizado:

- Cédula de ciudadanía o contraseña.
- Cédula de extranjería.
- Pasaporte.
- Permiso Especial de Permanencia (PEP).

Para acreditar su relación con la niña, niño o adolescente se debe anexar:

- Copia del documento que demuestre parentesco (Registro civil).
- Copia de la sentencia, resoluciones, autos, escritura pública o demás documentos emitidos por las autoridades competentes que concedan la custodia, tutoría o autorización de representación del menor de edad.
- Copia del documento de identidad del adulto al que se autoriza como acompañante.

4.5. El adulto responsable del menor deberá informar previo a la prestación del servicio de transporte si existen enfermedades y/o cuidados especiales de salud que requiera el niño, niña y adolescente

5. CONDICIONES DEL TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

5.1. Los adultos responsables deberán presentar copia de la documentación requerida en el punto anterior (3), y será entregada al Conductor al momento de ingresar al vehículo.

Transporte sin cobro de tiquete:

- Los niños menores de dos (2) años podrá estar exento del pago del tiquete, siempre que sus padres o adultos responsables presenten el registro civil de nacimiento o el pasaporte del menor

- No ocuparán puesto y deberán viajar en brazos del adulto responsable.
- No tendrán derecho a portar equipaje de mano, artículos personales ni equipaje en bodega.

5.2. Transporte con cobro de tiquete:

- Los niños, niñas y adolescentes mayores de dos (2) pagarán el valor completo del tiquete y ocuparán un puesto en el vehículo.
- El tiquete del niño, niña o adolescente deberá expedirse conforme al documento de identidad que presente el adulto con quien viaja o lo acompaña al momento de adquirir el tiquete.
- No podrán expedirse varios tiquetes con el nombre de una misma persona para el mismo destino del viaje solicitado si viajan niños, niñas y adolescentes.

5.3. Ubicación dentro del vehículo:

- Está prohibido que los niños menores de diez (10) años se ubiquen en las sillas delanteras del vehículo, por razones de seguridad.
- Los niños, niñas y adolescentes deberán ocupar siempre el asiento al lado de sus padres o persona autorizada como su acompañante.

5.4. El menor que viaje sin acompañante solo será entregado a la persona autorizada en el formulario cuando éste acredite su identidad, en caso de que esta persona no comparezca al lugar de destino por el menor, se dará aviso a la Policía de Infancia y Adolescencia o al cuadrante de la estación de policía del sector para que realicen la custodia del menor.

5.5. Las autorizaciones para el transporte de menores de edad serán válidas por un (1) solo viaje.

5.6. No se prestará el servicio de transporte a los menores entre 0 y 12 años que viajen sin la compañía de un adulto responsable y debidamente autorizado.

5.7. La empresa se reserva la facultad de no expedir tiquete de viaje y no permitir el ingreso a los vehículos cuando no se presenten los documentos indicados en el numeral cuatro (4).

RESPONSABLES

- Gestores de Servicio, Líder se Servicio al Usuario:

Verificar la edad del menor, el cumplimiento de los requisitos y la documentación necesaria antes de expedir el tiquete.

- Conductores y personal operativo:

Verificar que se cumplan las condiciones de seguridad y ubicación del menor dentro del vehículo, y que no se transporten niños sin cumplir los requisitos establecidos.

- Administración y de Servicio al Cliente:

Actualizar y difundir esta política, capacitar al personal involucrado, hacer seguimiento al cumplimiento de la misma y gestionar casos excepcionales en coordinación con las autoridades competentes.

- Usuarios del servicio:

Cumplir con todos los requisitos establecidos para el transporte de menores, entregar los documentos requeridos y asumir la responsabilidad correspondiente sobre la veracidad de la información suministrada.

6. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA.

La empresa se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, con el objetivo de mejorar el servicio y la seguridad.

7. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA.

Al adquirir el servicio el usuario acepta cumplir con los términos y condiciones establecidos en esta política.

RESPONSABLES

- Gestores de Servicio, Líder se Servicio al Usuario:

Verificar la edad del menor, el cumplimiento de los requisitos y la documentación necesaria antes de expedir el tiquete.

- Conductores y personal operativo:

Verificar que se cumplan las condiciones de seguridad y ubicación del menor dentro del vehículo, y que no se transporten niños sin cumplir los requisitos establecidos.

- Administración y de Servicio al Cliente:

Actualizar y difundir esta política, capacitar al personal involucrado, hacer seguimiento al cumplimiento de la misma y gestionar casos excepcionales en coordinación con las autoridades competentes.

- Usuarios del servicio:

Cumplir con todos los requisitos establecidos para el transporte de menores, entregar los documentos requeridos y asumir la responsabilidad correspondiente sobre la veracidad de la información suministrada.

8. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA.

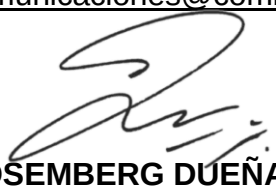
La empresa se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, con el objetivo de mejorar el servicio y la seguridad.

9. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA.

Al adquirir el servicio el usuario acepta cumplir con los términos y condiciones establecidos en esta política.

10. CONTACTO.

Para preguntas o aclaraciones sobre esta política, los usuarios pueden comunicarse con nuestro servicio al cliente al número de teléfono (604) 4484408 o comunicaciones@combuses.com.co



ROSEMBERG DUEÑAS URIBE

Representante Legal

COMBUSES S.A.