1. OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo establecer las normas y procedimientos para el transporte de equipaje en los servicios prestados por COMBUSES S.A. y empresas aliadas, garantizando la seguridad, comodidad y satisfacción de nuestros pasajeros y la salud y seguridad en el trabajo para nuestro personal.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los usuarios que utilicen nuestros servicios de transporte, así como al personal encargado del servicio, atención al usuario y la gestión y manipulación del equipaje, entre quienes se encuentran Conductores, Gestores de Movilidad, Auxiliares de Servicio a Usuario y demás.

3. DEFINICIONES.

- **Equipaje de mano o Articulo personal:** Se entiende como Equipaje de Mano a ciertos accesorios que se pueden portar de manera ágil y cómoda (mochila, morral, bolso de brazo, canguro, entre otros). Es aquel accesorio que a simple vista se percibe de un tamaño pequeño y el usuario lo lleva consigo en todo momento. **Cada usuario puede llevar un Equipaje de mano o Articulo personal consigo.**

- **Equipaje de bodega:** El equipaje de bodega es aquella que el usuario lleva consigo donde almacena sus pertenencias y tienen como medidas mínimas (45 x35 x10 cm, con peso no superior a 12 kg) y medidas máximas (75 x 50 x 30 cm, con un peso superior a 12 kg, pero no excediendo los 23 kg). **Cada usuario puede llevar un Equipaje de bodega consigo.**

En caso de que el equipaje sobre pase los 12 kg el usuario prestará ayuda al Conductor para el cargue y descargue del vehículo.

- **Bodega:** Espacio interno acondicionado en el bus, para el almacenamiento seguro y eficiente del equipaje.
- **Cargue:** Operación clave en el manejo de materiales, que requieren mover mercancías (equipaje) de forma segura y eficiente. Este proceso implica la colocación y organización de materiales en vehículos de transporte para su traslado.
- **Ajustar:** Acción de ubicar o posicionar de manera eficiente y segura el equipaje, optimizando el área de la bodega para que sean fáciles de identificar.

- **Etiquetas o fichos:** Son el comprobante que recibes al enviar tu equipaje por bodega. Son muy importantes porque permiten su identificación. Asegúrate de tenerlas siempre contigo aún después de llegar a tu destino final, pues son necesarias en caso de que tengas algún reclamo posterior sobre tu equipaje

4. ELEMENTOS NO AUTORIZADOS COMO EQUIPAJE DE BODEGA.

Los siguientes artículos son considerados como **Equipaje de Mano** y deberán ser transportados bajo custodia y responsabilidad del pasajero: documentos personales o de identificación, dinero en efectivo, títulos valores y demás documentos de valor, documentos de historia clínica, medicamentos, joyas, metales o piedras preciosas, artículos de trabajo, obras de arte, lentes, dispositivos de comunicación (como celulares, smartphones, entre otros), cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, equipos o instrumentos musicales, artículos frágiles, juegos electrónicos, portátiles, tabletas digitales, filmadoras, computadoras y equipos electrónicos, cargadores, calculadoras, cerámicas, vajillas, botellas de licor, artículos perecederos, llaves de carro o casa, artículos para el cuidado del bebé (ejemplo: fórmulas y pañales) y artículos similares a los antes listados que sean frágiles, perecederos o de valor económico, sentimental o irremplazable.

5. ARTÍCULOS PELIGROSOS NO PERMITIDOS COMO EQUIPAJE

No se permite el transporte de artículos peligrosos, inflamables, explosivos o cualquier otra mercancía que represente un riesgo para la seguridad, conforme el artículo 4 del decreto 1609 de 2002. Donde se establece los lineamientos y parámetros para transportar dichos artículos o mercancía que representa un riesgo para los pasajeros, el Conductor y el vehículo, tales como:

- Armas y municiones.
- Mercancías o sustancias peligrosas y prohibidas, como gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas.
- Restos óseos, cadáveres humanos o de animales.
- Equipaje embalado incorrectamente.
- Equipajes que representen un riesgo para otros equipajes de bodega, como líquidos corrosivos, pintura y objetos punzantes sin la cubierta adecuada, entre otros.
- Material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986.
- Artículos perecederos.

6. PROCEDIMIENTO DE CARGA Y DESCARGA

- El usuario debe presentar la totalidad de su equipaje al Conductor a fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente contrato. Todo equipaje está sujeto a revisión por parte de las autoridades competentes y la empresa o su personal no podrá evitarlo.

- El equipaje de mano será cargado en el compartimento del autobús por el usuario.

- El equipaje de bodega transportado de acuerdo con este contrato será entregado en el lugar de destino mediante la presentación y entrega del ficho de equipaje, la cual forma parte integral del contrato de transporte.

- El equipaje de bodega debe ser entregado al personal de la empresa (Auxiliar de Servicios a Usuarios y conductor designado) en el momento del embarque.

Para el almacenamiento del equipaje de bodega se requiere el acompañamiento del usuario para la verificación el embarque del equipaje y la entrega del ficho de equipaje.

7. RESPONSABILIDADES

CONDUCTOR: En cumplimiento de sus funciones de servicio al cliente atenderá a solicitud de guardar el equipaje de bodega siempre y cuando cumpla las condiciones de peso y tamaño establecidos en esta política. Además, deberá:

- Etiquetar por medio de un ficho el equipaje el cual se almacena en la bodega del bus, entregando al pasajero su ficho para reclamar su equipaje en su punto de destino.
- Entrega de equipaje al pasajero previa verificación y validación de la etiqueta del equipaje.
- Realizar al finalizar la ruta una revisión detallada del interior del bus para validar equipaje que sea olvidado por los pasajeros.
- Si el equipaje es olvidado en nuestros vehículos, el Conductor hará entrega del equipaje olvidado al Gestor de servicio quien se encargará de documentar y registrar la planilla registro de equipaje.

USUARIO: Tendrá el deber de custodiar el equipaje de mano y los artículos de valor, evitara transportar elementos prohibidos, cumplirá con los tamaños y pesos autorizados en esta policita, apoyará al conductor al momento de guardar y desembarcar el equipaje de la

bodega del vehículo cuando este supere los 12kg. Así mismo, deberá verificar y asegurar que el equipaje entregado por el Conductor sea el correcto y sea devuelto en el estado que ha sido entregado en el inicio de viaje.

EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

- Ni la empresa ni los conductores se hacen responsables por la pérdida o daño de equipaje que no haya sido declarado en el momento de la carga o entregado bajo la custodia de la empresa.
- El usuario será el único responsable del equipaje de mano, por lo que en caso de olvido o pérdida de este, ni la empresa ni los conductores están obligados a responder.
- El usuario responderá ante las autoridades competentes por el transporte de elementos no autorizados, peligrosos o ilegales. La empresa no se hace responsable por el decomiso de dichos elementos toda vez que el usuario tiene prohibido el transporte de estos.

AUXILIAR DE SERVICIOS A USUARIOS Y EMBARQUE, GESTOR DE MOVILIDAD y GESTOR DE SERVICIOS: En cumplimiento de sus funciones y cumpliendo con los protocolos de SST apoyará con el cargue y descargue del equipaje. Así mismo:

- En caso de pérdida de equipaje, el pasajero debe notificar inmediatamente al Gestor de servicio solicitando el formulario registro de equipaje para realizar la reclamación correspondiente.
- Notificar mediante de mensaje escrito vía WhatsApp al Líder de Servicios al Usuario la novedad de equipaje encontrado u olvidado por el usuario, posterior al registro del equipaje reportado.

8. PERDIDA, DAÑO U OLVIDO DEL EQUIPAJE

- Si al llegar a tu destino final tu equipaje, es olvidado o es confundido con otro equipaje, puedes reportarlo al AUXILIAR DE SERVICIOS A USUARIOS Y EMBARQUE, GESTOR DE MOVILIDAD y GESTOR DE SERVICIOS en la sede de COMBUSES S.A al que llegaste, solicitando el formulario registro de equipaje.
- COMBUSES S.A se comunicará con el usuario dueño del equipaje cuando se tenga respuesta del estado del equipaje.
- El usuario deberá presentase en la oficina indicada por COMBUSES S.A, con su documento de identidad y el formato de reclamación de equipaje respectivo, para hacer entrega del equipaje encontrado.
- Previa verificación de los documentos e identidad del dueño del equipaje, se hace apertura del equipaje en presencia del usuario para la validación del contenido. El Director de Operaciones es el autorizado por COMBUSES S.A para

realizar la entrega al usuario del equipaje encontrado.

- Se hace entrega oficial del equipaje al usuario dejando evidencia escrita en el formato registro de equipaje y registro fotográfico del recibido a satisfacción por parte del usuario.

- Si el equipaje de bodega es olvidado en nuestros vehículos, se conservará bajo custodia durante un periodo de 5 días, a partir del día del viaje. Una vez transcurrido este plazo, la empresa tomará medidas de acuerdo con lo que la normatividad permita. La novedad deberá ser reportada por el Gestor De Servicios al Director de Operaciones, asociando el articulo con fecha de ingreso, descripción del día, hora, vehículo transportador y fecha de salida en un acta de registro de novedades.

9. 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.

10. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

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

11. CONTACTO.

Para preguntas o aclaraciones sobre esta política, los usuarios o pasajeros pueden comunicarse con nuestro servicio al cliente al número de teléfono (604) 4484408 o comunicaciones@combuses.com.co. Esta política puede ser ajustada según las necesidades específicas de la empresa de transporte y las regulaciones locales aplicables

Se firma en Medellín a los 14 días del mes de marzo de 2025.

GERENCIA GENERAL

ROSEMBERG DUEÑAS URIBE
Gerencia General COMBUSES S.A

Elaborado por: Analista SGI	Revisado por: Mauricio Cano Amariles director Administrativo	Autorizado por: Rosemberg Dueñas Uribe Gerente General
Fecha de Elaboración: 25/02/2025	Fecha de Actualización:	

Elaborado por: Analista SGI	Revisado por: Mauricio Cano Amariles director Administrativo	Autorizado por: Rosemberg Dueñas Uribe Gerente General
Fecha de Elaboración: 25/02/2025	Fecha de Actualización:	

Elaborado por: Analista SGI	Revisado por: Mauricio Cano Amariles director Administrativo	Autorizado por: Rosemberg Dueñas Uribe Gerente General
Fecha de Elaboración: 25/02/2025	Fecha de Actualización:	