

	CONTRATO PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS COMBUSES S.A.	Código: CO-GA-02 Versión: 001 Fecha: 22/01/2026
---	--	--

Entre los suscritos, **COMBUSES S.A.**, sociedad legalmente constituida, identificada con NIT 890920397-5, domiciliada en Medellín, en adelante “EL TRANSPORTADOR”, y el pasajero, persona natural que adquiere el servicio de transporte a través de la compra de tiquete, en adelante “EL PASAJERO”, se ha convenido celebrar el presente Contrato de Transporte Terrestre de Pasajeros, el cual se regirá por las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO: la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros y equipaje desde el lugar de origen hasta el destino, condiciones de seguridad, calidad e idoneidad, conforme con las rutas, horarios y disposiciones operacionales establecidas por EL TRANSPORTADOR, de acuerdo con la normativa vigente y salvo causas de fuerza mayor, caso fortuito, circunstancias imprevistas, cambios operacionales o instrucciones de autoridades competentes.

SEGUNDA. NORMATIVIDAD APLICABLE: El presente contrato se regirá por lo establecido en la Constitución Política de Colombia y por las normas vigentes aplicables al transporte terrestre de pasajeros, entre ellas la Ley 105 de 1993, Ley 769 de 2002, Ley 1480 de 2011, Ley 1801 de 2016, Ley 1581 de 2012, Decreto 1079 de 2015, Decreto 410 de 1971, así como las disposiciones en materia de protección al consumidor y tratamiento de datos personales.

TERCERA. OBLIGACIONES DEL PASAJERO:

- a) Informarse respecto de las características y condiciones del servicio: ruta, los horarios, tarifas, condiciones de desistimiento, retracto, reversión, transporte de equipaje, viaje con menores de edad, transporte de mascotas, tratamiento de datos personales, y en general, cualquier información que resulte relevante.
- b) Brindar información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales, y sobre las condiciones especiales necesarias para la debida prestación del servicio.
- c) Informar con anticipación si viajará con menores de edad, mascotas o equipaje adicional. Si el pasajero es menor de edad y viaja solo, deberá informar dicha circunstancia, y si viaja con mascota.
- d) Adquirir el tiquete únicamente por los canales de venta autorizados por EL TRANSPORTADOR.
- e) Pagar el valor total del tiquete antes de abordar el vehículo, condición indispensable para la existencia del contrato.
- f) Verificar, al momento de la emisión del tiquete que todos los datos consignados sean correctos y de acuerdo con lo solicitado.
- g) Presentar el tiquete, físico o digital según corresponda, en el momento del viaje.
- h) Presentarse con al menos treinta (30) minutos de anticipación al punto de salida.
- i) Cumplir con todas las normas de comportamiento, seguridad, políticas y reglamentos establecidos por EL TRANSPORTADOR, que pueden consultarse en <https://combusses.com>, y con la normatividad aplicable al transporte de pasajeros. Ante comportamientos graves que comprometa la seguridad del viaje, se notificará a las autoridades competentes.
- j) Utilizar el cinturón de seguridad cuando se encuentre ubicado en sillas delanteras o cuando sea exigible según la normatividad vigente (Art. 82 - Ley 769 de 2002).
- k) Mantener una conducta respetuosa y cordial con el conductor, los demás pasajeros y el personal de la empresa. (Art. 146 – Ley 1801 de 2016).

	CONTRATO PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS COMBUSES S.A.	Código: CO-GA-02 Versión: 001 Fecha: 22/01/2026
---	--	--

- l) Abstenerse de consumir bebidas alcohólicas, sustancias psicoactivas, estupefacientes, alucinógenas o fumar cigarrillo, cigarrillo electrónico o dispositivos similares a bordo del vehículo y/o durante el viaje, Así como viajar bajo su influencia (Art 132 – Ley 769 de 2002).
- m) No portar ni transporter bebidas alcohólicas, sustancias psicoactivas, estupefacientes o cualquier tipo de sustancia ilegal o controlada. En caso de hacerlo, el responsable deberá responder ante la empresa y las autoridades competentes por las consecuencias legales y disciplinarias derivadas de dicha conducta.
- n) Obrar de buena fe en el cumplimiento de sus obligaciones y abstenerse de ejercer abusivamente los derechos conferidos por la normativa aplicable.
- o) Utilizar de forma correcta y responsable los servicios ofrecidos por la empresa, incluyendo el transporte del equipaje de mano y de bodega bajo su custodia y responsabilidad.
- p) Presentar en el lugar destino, el respectivo ficho para reclamar el equipaje de bodega.
- q) En caso de pérdida del equipaje de bodega, presentar el reclamo en el lugar y fecha previstos para la entrega, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir del fijado para su entrega, presentando escrito de reclamación formal al correo electrónico comunicaciones@combuses.com.co o radicando PQRS en el portal dispuesto por EL TRANSPORTADOR en la página web www.combusesa.com
- r) Asumir bajo su propio riesgo, custodia y responsabilidad, el transporte del equipaje de mano y de bodega permitido.
- s) Asumir personalmente la manipulación de equipajes cuyo peso exceda el límite establecido (20–23 kg). EL PASAJERO reconoce que el personal de la empresa no está obligado a cargar, levantar o desplazar equipajes excedidos en peso o dimensiones, ni será responsable por daños derivados de la manipulación de equipajes que superen los parámetros autorizados.
- t) Ocupar únicamente el asiento disponible dentro del vehículo y abstenerse de ubicarse en el piso, escalones, pasillos, zona de conductor o cualquier otro lugar distinto a una silla. En caso de negativa a ocupar una silla disponible, el Conductor o el personal designado podrán impedir la continuidad del viaje por razones de seguridad, sin que ello genere devolución del valor del tiquete ni responsabilidad alguna para EL TRANSPORTADOR.
- u) Mantener abrochado el cinturón de seguridad durante todo el viaje. La negativa del pasajero a colocarse el cinturón de seguridad constituirá incumplimiento grave de las normas de seguridad, habilitando al Conductor o personal designado para adoptar las medidas necesarias para proteger la integridad de los ocupantes, incluida la notificación a las autoridades competentes, sin que ello genere responsabilidad para EL TRANSPORTADOR.

CUARTA. OBLIGACIONES DE EL TRANSPORTADOR:

- a) Transportar a EL PASAJERO y su equipaje desde el punto de origen hasta el destino.
- b) Prestar un servicio seguro, continuo y de calidad, salvo fuerza mayor o caso fortuito.
- c) Informar oportunamente sobre cambios operacionales que afecten el servicio.
- d) Atender y responder las PQRS presentadas por los usuarios.
- e) Cumplir con la normatividad vigente en materia de transporte terrestre de pasajeros y con los reglamentos de seguridad vial.

	CONTRATO PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS COMBUSES S.A.	Código: CO-GA-02 Versión: 001 Fecha: 22/01/2026
---	--	--

- f) Cumplir con protocolos de seguridad vial y medidas preventivas establecidas por autoridades competentes

QUINTA. CONDICIONES DEL TIQUETE:

- a) El tickete será válido para el portador. No se verificará la identidad, excepto tratándose de menores de edad.
- b) El tickete podrá utilizarse en cualquiera de los tres recorridos autorizados entre el Aeropuerto José María Córdova y Medellín, en los puntos de llegada y salida ubicados en Sector Sandiego, Hotel Nutibara y Estación del Metro Exposiciones.
- c) El tickete no otorga asignación previa de asiento dentro del vehículo. EL PASAJERO deberá ocupar cualquiera de las sillas disponibles al momento del abordaje y está prohibido ubicarse en el piso, pasillos, escalones, zonas de circulación o áreas cercanas al conductor.
- d) El tickete tendrá una vigencia de treinta (30) días calendario contados desde la fecha de compra, salvo que la Política de Compra de Tiquetes por Canales Digitales o cualquier otra comunicación oficial de la Empresa establezca un término diferente, en cuyo caso se aplicará dicho término debidamente informado.
- e) La compra del tickete implica la aceptación de todas las políticas internas: transporte de menores, equipajes, mascotas, tratamiento de datos, compra digital, entre otras, y de la normativa vigente que regula el transporte terrestre de pasajeros en Colombia.
- f) El tickete es **no reembolsable**, salvo en los casos que expresamente contempla la Ley 1480 de 2011 (Código de Protección al Consumidor) y la Política de Compra de Tiquetes por Canales Digitales de la Empresa, publicada en el sitio web oficial.

PARÁGRAFO: El servicio de transporte se considera contratado únicamente cuando EL PASAJERO ha realizado el pago previo válido. El simple abordaje sin pago no genera la existencia del contrato de transporte. Si EL PASAJERO se niega a cancelar el pasaje o manifiesta que no cuenta con medios de pago al finalizar el recorrido, no existirá contrato y podrá ser puesto a disposición de las autoridades, quedando EL TRANSPORTADOR exento de toda responsabilidad.

SEXTA. DERECHO DE RETRACTO: Aplicará únicamente cuando la compra del servicio de transporte se haya realizado por medios no presenciales o a distancia y el servicio no haya iniciado ni comenzado a ejecutarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato; en tal caso, el contrato se resolverá y se deberá el reintegro del dinero.

PARÁGRAFO: El derecho de retracto no será procedente cuando el servicio de transporte esté próximo a iniciarse o ya esté en curso, en cuyo evento el contrato continuará vigente y sin posibilidad de retracto.

SÉPTIMA. REVERSIÓN DEL PAGO: EL PASAJERO podrá solicitar la reversión del pago del tickete adquirido cuando la compra se haya realizado mediante mecanismos electrónicos, incluyendo Internet, PSE, call center, tienda virtual o cualquier otro canal de venta autorizado, y el pago se haya efectuado con tarjeta de crédito, débito u otro instrumento electrónico válido. Procederá la reversión del pago en los casos en que el pasajero sea víctima de fraude, no haya recibido el servicio contratado, haya recibido un servicio diferente al indicado en el tickete, o el servicio no haya podido prestarse por causas imputables a EL TRANSPORTADOR o al proveedor del sistema de pago.

Para que proceda la reversión, EL PASAJERO deberá presentar la solicitud a EL TRANSPORTADOR dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conoció la causal que motiva la solicitud, indicando la

	CONTRATO PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS COMBUSES S.A.	Código: CO-GA-02 Versión: 001 Fecha: 22/01/2026
---	--	--

operación correspondiente y, cuando sea aplicable, facilitando el tiquete o prueba del servicio no recibido. EL TRANSPORTADOR notificará al emisor del instrumento de pago utilizado, quien, junto con los demás participantes en el proceso de pago, procederá a reversar la transacción y devolver el dinero al pasajero conforme a la regulación vigente.

OCTAVA. TRANSPORTE DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES: EL TRANSPORTADOR prestará el servicio de transporte de menores de edad garantizando su seguridad, protección integral y plena identificación, en cumplimiento de la Circular Externa 2024400000557 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, así como de la Política de Transporte de Menores establecida por EL TRANSPORTADOR y publicada en su sitio web oficial.

Todo menor de doce (12) años deberá viajar acompañado de un adulto responsable (padre, madre o tutor legal), quien deberá presentar documentación que acredite dicha relación. Si el acompañante no es el padre, la madre o tutor legal, se requerirá carta de autorización firmada y el formulario de autorización de viaje de EL TRANSPORTADOR. Los adolescentes entre doce (12) y diecisiete (17) años podrán viajar sin acompañante únicamente presentando el formulario de autorización debidamente diligenciado por el padre, la madre o tutor legal.

Los menores deberán presentar documentación según su edad, y pasaporte en caso de menores extranjeros. El adulto acompañante deberá acreditar su identidad mediante cédula de ciudadanía, extranjería, pasaporte o Permiso Especial de Permanencia (PEP), y demostrar la relación con el menor mediante los documentos correspondientes de parentesco, custodia o autorización legal.

Los adultos responsables deberán informar previamente cualquier condición de salud especial del menor. Los menores de dos (2) años estarán exentos del pago de tiquete, viajarán en brazos del adulto responsable y no tendrán derecho a equipaje; los mayores de dos (2) años deberán adquirir tiquete y ocupar asiento. Por razones de seguridad, los menores de diez (10) años no podrán ubicarse en sillas delanteras y deberán permanecer junto a su acompañante.

El menor que viaje sin acompañante será entregado únicamente a la persona autorizada en el formulario, y en caso de ausencia de esta, EL TRANSPORTADOR avisará a la Policía de Infancia y Adolescencia o al cuadrante policial correspondiente. Las autorizaciones serán válidas únicamente para un (1) viaje, y la empresa se reserva el derecho de negar el servicio cuando no se cumpla con los requisitos documentales o de autorización señalados.

NOVENA. TRANSPORTE DE MASCOTAS: EL TRANSPORTADOR prestará el servicio de transporte de animales domésticos (perros y gatos), animales de asistencia, y animales de soporte emocional. Cada pasajero puede viajar con un perro o un gato, siempre que éste viaje en contenedor flexible con dimensiones máximas de 55 cm (largo) x 35 cm (ancho) x 25 cm (alto), ubicado debajo del asiento asignado. El perro deberá pesar hasta 10 kg y no exceder 20 cm de altura. Se exigirá la presentación de certificado veterinario vigente que acredite vacunación y estado sanitario, así como documentación conforme a la normativa aplicable.

Queda prohibido el transporte de gatos y de perros de razas braquicéfalas o potencialmente peligrosas, según listado oficial vigente, ante el desconocimiento o falta de competencias del personal de EL TRANSPORTADOR

	CONTRATO PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS COMBUSES S.A.	Código: CO-GA-02 Versión: 001 Fecha: 22/01/2026
---	--	--

para cotejar las razas de animales que no pueden ser transportados, es el usuario el único responsable por el incumplimiento, y las consecuencias de afectaciones, daños, y perjuicios. La empresa y autoridades sanitarias se reservan el derecho de admisión y transporte ante incumplimientos o conductas agresivas del animal, pudiendo exigir el uso de bozal o negar el transporte.

El transporte de mascotas está sujeto a disponibilidad de espacio en la ruta y horario seleccionado. Se aplicará en todo momento la Política de Transporte de Mascotas publicada en www.combusessa.com El Usuario declara conocer y aceptar estas condiciones, eximiendo a la empresa de responsabilidad por el incumplimiento de las mismas.

DÉCIMA. TRANSPORTE DE EQUIPAJE: El Usuario será responsable exclusivo de su equipaje de mano, entendido como aquellos artículos personales pequeños que pueda portar consigo durante el viaje (mochila, bolso, morral, entre otros), mientras que el equipaje de bodega deberá cumplir con las condiciones de peso, dimensiones y contenido establecidas en este contrato, siendo aceptadas únicamente maletas con medidas mínimas de 45 x 35 x 10 cm y máximas de 75 x 50 x 30 cm, con un peso no superior a 23 kg, colaborando en el cargue y descargue del equipaje que exceda los 12 kg.

El equipaje deberá ser presentado al Conductor o personal designado para su verificación y etiquetado mediante ficho, cuyo recibo constituye parte integral del contrato y será indispensable para la entrega en destino. Todo equipaje estará sujeto a inspección por autoridades competentes; la empresa no se hará responsable de elementos no declarados, prohibidos, peligrosos o ilegales, incluyendo armas, sustancias inflamables, explosivos, artículos perecederos, objetos frágiles o de valor económico, sentimental o irremplazable, cuya custodia permanecerá a cargo del Usuario.

El Conductor, Auxiliar de Servicios a Usuarios y Embarque, Gestor de Movilidad y Gestor de Servicios cumplirán con el etiquetado, almacenamiento, entrega y registro del equipaje, conservando bajo custodia el equipaje olvidado por un período máximo de cinco (5) días, siguiendo los procedimientos de verificación, documentación y entrega señalados por la empresa.

Ni la empresa ni su personal serán responsables por pérdida, daño, olvido o confusión de equipajes de mano o de bodega no entregados bajo las condiciones establecidas, siendo el Usuario el único responsable de los artículos transportados bajo su custodia. El Usuario deberá notificar inmediatamente cualquier novedad relacionada con su equipaje al personal de la empresa, siguiendo los procedimientos de reclamación establecidos.

Se aplicará en todo momento la Política de Equipajes publicada en www.combusessa.com, la cual el usuario declara conocer y aceptar, eximiendo a EL TRANSPORTADOR de toda responsabilidad derivada del incumplimiento de las disposiciones allí contenidas.

PARÁGRAFO: En caso de que EL PASAJERO no reclame, extravíe, no reciba o se niegue a recibir el ficho de identificación del equipaje de bodega, renuncia expresamente a cualquier reclamación posterior relacionada con la entrega, pérdida, confusión o sustracción de este, quedando la empresa exenta de toda responsabilidad.

DÉCIMA PRIMERA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE. EL TRANSPORTADOR podrá terminar el Contrato de Transporte por las siguientes razones:

	CONTRATO PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS COMBUSES S.A.	Código: CO-GA-02 Versión: 001 Fecha: 22/01/2026
---	--	--

- a. Cuando el Pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato.
- b. Cuando el Pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de Pasajeros.
- c. Cuando el Pasajero evada o se oponga a los controles de seguridad dispuestos para Pasajeros o Equipaje.
- d. Cuando el Pasajero no se identifique plenamente o no posea toda la documentación y requisitos necesarios para su viaje.
- e. Cuando el Pasajero no acate las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR.
- f. Cuando el Pasajero está intoxicado o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- g. Cuando el Pasajero presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- h. Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por situaciones que no se encuentren bajo el control de EL TRANSPORTADOR, causa de fuerza mayor o caso fortuito que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.
- i. Cuando el viaje no pueda ejecutarse o continuarse de acuerdo con las condiciones pactadas, por obra exclusiva de terceras personas o por culpa exclusiva del pasajero.

DÉCIMA SEGUNDA. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: EL PASAJERO autoriza expresamente a EL TRANSPORTADOR, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, para que recolecte, almacene, use, conserve, circule, comparta, rectifique o suprima sus datos personales, conforme a los fines legítimos informados previamente y de acuerdo con la política de tratamiento aprobada por EL TRANSPORTADOR y vigente al momento de la suscripción de este contrato.

EL TRANSPORTADOR garantiza que el tratamiento de los datos del Usuario se efectuará conforme a los principios de legalidad, finalidad, veracidad, transparencia, acceso, seguridad y confidencialidad, tal como establece su política institucional publicada en su sitio web.

El Usuario reconoce que fue informado a través del Aviso de Privacidad sobre la identidad del responsable, las finalidades específicas del tratamiento, los derechos que le asisten como titular, los canales para ejercer los mismos y el tiempo durante el cual sus datos permanecerán en las bases de datos de EL TRANSPORTADOR.

En caso de que los datos recolectados sean de naturaleza pública, privada o sensible, se aplicarán los mecanismos de autorización, revocatoria y supresión previstos en la normativa aplicable, sin perjuicio de que EL TRANSPORTADOR pueda conservarlos cuando exista obligación legal o contractual que lo justifique.

El Usuario podrá ejercer, sin costo, los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria de autorización, mediante solicitud al correo comunicaciones@combuses.com.co y formular quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio o autoridad competente. El incumplimiento de las obligaciones relativas al tratamiento de los datos personales dará lugar a las sanciones disciplinarias, civiles, penales o administrativas que correspondan según normativa vigente.

En todo momento se aplicará la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada por EL TRANSPORTADOR en su página web: <https://combusessa.com>, la cual el Usuario declara conocer y aceptar.

	CONTRATO PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS COMBUSES S.A.	Código: CO-GA-02 Versión: 001 Fecha: 22/01/2026
---	--	--

DÉCIMA TERCERA. CAMBIOS OPERACIONALES: EL TRANSPORTADOR podrá, entre otras acciones, modificar horarios, rutas, vehículos y frecuencias de sus servicios debido a causas externas, incluyendo, pero no limitándose, a condiciones de tráfico, clima, obras en la vía, fallas técnicas, o instrucciones de autoridades competentes.

En caso de cancelación, desvío o retrasos que causen que un Pasajero pierda un vuelo, EL TRANSPORTADOR (a solicitud del Pasajero) cancelará la parte no utilizada del tiquete y procederá con el Reembolso del valor correspondiente, así como de los servicios o cobros adicionales no utilizados de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Transporte.

Si el Pasajero no solicita un Reembolso, EL TRANSPORTADOR procederá a transportar al Pasajero hasta el destino final una vez la situación externa haya sido superada o la empresa haya implementado la solución que permita continuar con el servicio.

Tales modificaciones no constituirán incumplimiento del presente contrato y no generarán responsabilidad alguna para EL TRANSPORTADOR, siendo el pasajero informado y obligado a acatar los cambios que se presenten durante la ejecución del servicio.



Elaborado por: Equipo Legal.	Revisado por: Equipo Legal.	Aprobado por: Rosemberg Dueñas Uribe Representante Legal
Fecha: 27/12/2025	Fecha: 27/12/2025	Fecha: 22/01/2026

Control de cambios:

VERSIÓN	FECHA	ACCIÓN (C/A/M)	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
001	22/01/2026	Creación	Todos	Primera emisión	Coord. Administrativo