

	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	
	<b>NIVEL:</b> POLITICAS	<b>N°:</b> PO-GOP-001
	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>SIG</b>
<b>REGLAMENTO PARA PASAJEROS</b>	<b>Fecha:</b>	Diciembre 01/2023
	<b>Versión:</b>	001
	Página 1 de 7	

## PASAJEROS

1. El usuario deberá estar como mínimo media hora (30) antes de su viaje en la sala de abordaje, exigirá el ficho del equipaje, el cual debe ser presentado en caso de pérdida; y reclamar la entrega del mismo.
2. El ticket es de uso individual y deberá ser empleado exclusivamente por el pasajero, siguiendo la ruta especificada desde el punto de origen hasta el destino indicado. Este ticket no puede ser transferido a terceros ni compartido por trayectos con otras personas, ya que es de uso exclusivo e intransferible.
3. **Transportes Gómez Hernández S.A.** se abstendrá de transportar a aquellos pasajeros que estén en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas o estupefacientes, o que, debido a su estado de salud o condiciones sanitarias, puedan afectar la comodidad, el orden o el bienestar de los demás pasajeros.
4. El pasajero que lleve a cabo las acciones descritas en el **artículo 146 de la Ley 1801 de 2016** no será aceptado en el vehículo y, en consecuencia, se le exigirá abandonar antes de iniciar el viaje o durante el trayecto.  
 Los siguientes comportamientos son contrarios a la convivencia en los sistemas de transporte público colectivo e individual de pasajeros y por lo tanto no deben efectuarse:
  1. Realizar o permitir el control informal de los tiempos durante el rodaje del vehículo se encuentran estos en circulación.
  2. Impedir el ingreso o salida prioritaria a mujer embarazada, adulto mayor, persona con niños o niñas, o personas con discapacidad.
  3. Transportar mascotas en vehículos de transporte público incumpliendo la reglamentación establecida para tales efectos por la autoridad competente.
  4. Irrespetar la enumeración y los turnos establecidos en estos medios, así como el sistema de sillas preferenciales, y no ceder el lugar a otra persona por su condición vulnerable.
  5. Agredir, empujar o irrespetar a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida de estos.
  7. Evadir el pago de la tarifa, validación, ticket o medios que utilicen los usuarios para acceder a la prestación del servicio esencial de transporte público de pasajeros, en cualquiera de sus modalidades.


	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	
	<b>NIVEL:</b> POLITICAS	<b>N°:</b> PO-GOP-001
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SIG</b>	
<b>REGLAMENTO PARA PASAJEROS</b>	<b>Fecha:</b>	Diciembre 01/2023
	<b>Versión:</b>	001
	Página 1 de 7	

8. Destruir, obstruir, alterar o dañar los sistemas de alarma o emergencia de los vehículos destinados al transporte público o sus señales indicativas.
9. Obstaculizar o impedir la movilidad o el flujo de usuarios en estos sistemas.
10. Poner en peligro la seguridad operacional de los sistemas de transporte masivo, colectivo o individual, aéreo, fluvial o terrestre, con los siguientes comportamientos:
  - a) Resistirse a los procesos de seguridad en los filtros de los sistemas de transporte público;
  - b) Introducir al medio de transporte cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud de los tripulantes y demás pasajeros.
  - c) Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales de uso y operación, que establezcan las autoridades encargadas al respecto;
11. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto molesto.
12. Ingresar y salir de las estaciones o portales por sitios distintos a las puertas designadas para el efecto.
13. Alterar, manipular, deteriorar, destruir o forzar, las puertas de las estaciones o de los buses articulados, metro, tranvía, vehículo férreo, cable aéreo, o de los diferentes medios de transporte de los sistemas de servicio público urbano de transporte masivo de pasajeros, impedir su uso y funcionamiento normal, salvo en situaciones de emergencia.
14. Omitir, por parte de las empresas prestadoras del servicio de transporte, el deber de mantener los vehículos de transporte público en condiciones de aseo óptimas para la prestación del servicio.
15. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto obsceno.
16. Irrespetar a las autoridades del sistema.
5. Los pasajeros que se ubiquen en los asientos delanteros, especialmente aquellos que no tengan otra silla frente a ellos, están obligados a emplear el cinturón de seguridad, tal como lo dispone el artículo 82 de la Ley 769 de 2002.
6. Se prohíbe que el pasajero fume dentro del vehículo. En caso de infringir esta norma, se le exigirá abandonar el vehículo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 132 de la Ley 769 de 2002.
7. Los ciudadanos extranjeros que viajen en los vehículos de la empresa, de acuerdo con las disposiciones del Gobierno Nacional y Migración

	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	
	<b>NIVEL:</b> POLITICAS	<b>N°:</b> PO-GOP-001
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SIG</b>	
<b>REGLAMENTO PARA PASAJEROS</b>	<b>Fecha:</b>	Diciembre 01/2023
	<b>Versión:</b>	001
	Página 1 de 7	

Colombia (conforme al Decreto 1743 de 2015 y la Resolución 2357 de 2020), deben presentar una identificación válida, ya sea un pasaporte legal, sellado y en vigencia, o un Permiso Especial de Permanencia (PEP) legal y vigente, según corresponda.


8. Si el usuario no aborda el vehículo asignado en la hora indicada, el tiquete quedara abierto por un periodo máximo de 90 días calendario a partir de la fecha de compra.
9. El pasajero tiene la posibilidad de solicitar reprogramación del tiquete de viaje abierto una única vez y sujeta a disponibilidad de la empresa. En este caso no se realizará devolución de dinero.
10. Si se presenta en las taquillas físicas de **Transportes Gómez Hernández S.A.** con el tiquete antes de 1 hora de la salida del vehículo se hará devolución del valor total del tiquete.
11. Las compras realizadas por medio digital, ya sea [www.transportesgomezhernandez.com](http://www.transportesgomezhernandez.com) o APP [www.redbus.com](http://www.redbus.com) las devoluciones de dinero se harán directamente con la empresa REDBUS, enviando la solicitud al correo [contacto@redbus.co](mailto:contacto@redbus.co) o comunicándose a la línea telefónica (604) 4810292, aplicando las políticas a términos y condiciones de REDBUS en caso de realizar una reprogramación de viaje se puede acercar a las taquillas de **Transportes Gómez Hernández S.A.** para realizar dicho trámite.
12. Las compras realizadas por medio digital en la página [www.pinbus.com.co](http://www.pinbus.com.co) la devolución de dinero se realizará directamente con la empresa PINBUS, enviando una solicitud vía correo [contactenos@pinbus.com](mailto:contactenos@pinbus.com) o comunicándose al número de celular 3003870041, aplicando las políticas a términos y condiciones de PINBUS en caso de realizar una reprogramación de viaje se puede acercar a las taquillas de **Transportes Gómez Hernández S.A.** para realizar dicho trámite.

	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	
	<b>NIVEL:</b> POLITICAS	<b>N°:</b> PO-GOP-001
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SIG</b>	
<b>REGLAMENTO PARA PASAJEROS</b>	<b>Fecha:</b>	Diciembre 01/2023
	<b>Versión:</b>	001
	Página 1 de 7	

## RETRACTO O DESISTIMIENTO


1. En el caso de que la compra del Tiquete sea realizada a través de terceros, **Transportes Gómez Hernández S.A.** no realizara el reembolso del dinero que haya sido pagado por este concepto.
2. Cuando la compra se haya realizado a distancia o por métodos no tradicionales, el comprador dispone de un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la compra, para ejercer el derecho de retracto, siempre y cuando el viaje no comience dentro de ese período de 5 días. (Art. 47/Ley 1480 de 2011)
3. En el evento de que el pasajero ejerza derecho de retracto, se reintegrará el dinero que se hubiese pagado sin que haya lugar a ningún tipo de descuento o retención, en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados desde el momento en que se ejerza el derecho. El reembolso se transferirá al titular en la cuenta de ahorros o mediante el mismo medio utilizado para la adquisición del tiquete.
4. El retracto podrá ser ejercido a través de cualquiera de nuestros canales de atención al cliente:
  - Teléfono fijo: (604) 4487712.
  - Línea de WhatsApp: 321 2172995
  - Correo electrónico [contacto@transportesgomezhernandez.com](mailto:contacto@transportesgomezhernandez.com) a través de nuestras taquillas físicas.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios

	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	
	<b>NIVEL:</b> POLITICAS	<b>N°:</b> PO-GOP-001
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SIG</b>	
<b>REGLAMENTO PARA PASAJEROS</b>	<b>Fecha:</b> Diciembre 01/2023	
	<b>Versión:</b> 001	
	Página 1 de 7	

## EQUIPAJE

1. Se define como equipaje de mano aquel que el pasajero lleva consigo y vigila durante el trayecto, y que no está incluido en el contrato de transporte. Por ende, no implica ninguna responsabilidad por parte de **Transportes Gómez Hernández S.A.** Las dimensiones aceptadas para el equipaje de mano a bordo de los vehículos son con un peso máximo de 10 kilos y unas dimensiones externas de (45x35x10 centímetros) (largo, ancho, alto,).
2. El equipaje que se almacena en la bodega del vehículo requiere que el pasajero lo entregue al conductor, quien le entregará un ficho de equipaje, sin examinar su contenido. Este tipo de equipaje debe cumplir con las condiciones siguientes:
  - a. Debe contener únicamente prendas de vestir y artículos de aseo.
  - b. La empresa, **Transportes Gómez Hernández S.A.**, no tiene la obligación de verificar su contenido.
  - c. No puede exceder las dimensiones de (80x60x40 centímetros) (alto, ancho, fondo).
  - d. Se permite llevar dos unidades con un peso no mayor a 25 kilos cada una.
3. En caso de extravío del equipaje, si se ha declarado y no se aplica una causa que exima de responsabilidad, la indemnización se llevará a cabo conforme a lo establecido en el código de comercio. En situaciones en las que no se haya declarado, el usuario deberá demostrar que lo portaba consigo y proporcionar su valor para poder recibir compensación.
4. El transporte de objetos de gran valor como efectivo, valores, cheques, documentos comerciales o personales, pasaportes, joyas, metales preciosos, obras de arte, computadoras portátiles, dispositivos electrónicos, teléfonos móviles, juguetes a control remoto, juegos electrónicos o cualquier artículo de gran valor, no está permitido en el equipaje de bodega.
5. Si el pasajero lleva consigo objetos valiosos, estos se consideran parte del equipaje de mano y están bajo su vigilancia y responsabilidad. No serán confiados al conductor ni a la empresa para su resguardo o cuidado.
6. Prohibido el transporte de alimentos perecederos, productos que emitan olores perturbadores, armas municiones, explosivos, tóxicos, elementos


	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	
	<b>NIVEL:</b> POLITICAS	<b>N°:</b> PO-GOP-001
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SIG</b>	
<b>REGLAMENTO PARA PASAJEROS</b>	<b>Fecha:</b>	Diciembre 01/2023
	<b>Versión:</b>	001
	Página 1 de 7	

inflamables, corrosivos, estupefacientes, radioactivos, combustibles no autorizados y objetos de prohibido en el país sujeto a la normatividad vigente colombiana.

7. 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.
8. Si el equipaje de bodega se deja en nuestros vehículos, se conservará bajo custodia durante un periodo de un (1) mes, comenzando desde el día del viaje. Una vez transcurrido este plazo, la empresa tomará medidas para destruirlo.

## MASCOTAS

1. Únicamente realizamos el transporte de animales de compañía en el ámbito doméstico y de razas pequeñas.
2. Cada mascota debe ser trasladada en contenedores seguros y adecuados, como guacales o jaulas. El guacal debe permitirle acostarse, levantarse y darse la vuelta cómodamente. No se aceptan mascotas que se transporten en cajas de cartón o canecas y demás características que no sean propias de guacales para el transporte de mascotas.
3. Se permitirá máximo una mascota por pasajero.
4. Las mascotas deberán estar en buen estado de salud y no representar riesgos para otros pasajeros.
5. El pasajero proporcionara la documentación que certifique las vacunas de las mascotas de conformidad a la normativa legal vigente.
6. Los propietarios son responsables de proporcionar alimentos, agua y cualquier necesidad básica de la mascota durante el viaje.
7. La mascota no debe ubicarse de manera que obstruya los pasillos, salidas de emergencia ni represente un obstáculo en la circulación del vehículo mientras se encuentra en su guacal.
8. A los dueños o cuidadores de mascotas se les prohíbe permitir que sus animales hagan sus necesidades fisiológicas en las áreas designadas para el abordaje o dentro del vehículo. En cualquier situación, el responsable de la mascota debe contar con los accesorios de limpieza necesarios, se sugiere el uso de pañales, y será responsable de limpiar cualquier deposición de su mascota.
9. En caso de que la mascota utilice un asiento, se aplicará un cargo adicional equivalente al precio de un tiquete de una silla contigua (tiquete auxiliar que

	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	
	<b>NIVEL:</b> POLITICAS	<b>N°:</b> PO-GOP-001
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SIG</b>	
<b>REGLAMENTO PARA PASAJEROS</b>	<b>Fecha:</b>	Diciembre 01/2023
	<b>Versión:</b>	001
	Página 1 de 7	


llevará el nombre y número de documento del cuidador de la mascota).

Está estrictamente prohibido dejar las mascotas solas o sin atar en las áreas de abordaje, mantenerlas encerradas dentro de vehículos o en los baños del vehículo, así como liberarlas del guacal y permitir que se muevan sin restricciones dentro del vehículo.

10. El dueño será responsable de los posibles daños causados por la mascota y, en cualquier circunstancia, será responsable por los daños y perjuicios, comprometiéndose a indemnizar a **Transportes Gómez Hernández S.A.**
11. No se transportarán perros considerados potencialmente peligrosos, según la definición del artículo 126 del Código Nacional de Policía. Esta categoría abarca aquellos perros que han mostrado historial de agresiones hacia personas u otros perros causando la muerte, recibido entrenamiento para atacar y defender, o pertenecen a ciertas razas o sus cruces.
12. Cualquier objeto adicional que el usuario que acompaña a la mascota lleve consigo para el confort del animal debe mantenerse en condiciones higiénicas apropiadas, con el fin de no incomodar a los demás pasajeros.
13. Está prohibido portar animales de fauna silvestre como lo dispone la (Ley 611 de 2000, Ministerio de Medio Ambiente, Artículo 1).
14. Definición de Mascotas de Asistencia y Apoyo Emocional:

- ✓ **Se reconocen como mascotas de asistencia:** Los perros guía o lazarillos de servicio entrenados específicamente para asistir a personas con movilidad reducida.
- ✓ **Se consideran mascotas de apoyo emocional:** Aquellos animales que brindan acompañamiento y apoyo a personas con diferentes condiciones de salud mental o emocional. Estos deben transportarlos en su respectivo guacal.

15. El pasajero deberá presentar la documentación que certifique la condición de mascota de asistencia o de apoyo emocional, según sea el caso. Para mascotas de apoyo emocional, se solicitará una carta de un profesional de la salud que respalde la necesidad del animal para el bienestar emocional del pasajero


	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	
	<b>NIVEL:</b> POLITICAS	<b>N°:</b> PO-GOP-001
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SIG</b>	
<b>REGLAMENTO PARA PASAJEROS</b>	<b>Fecha:</b> Diciembre 01/2023	
	<b>Versión:</b> 001	
	Página 1 de 7	

## 1. DOCUMENTOS CONTROLADOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01/12/2023	001	CREACION DEL DOCUMENTO

<b>Elaboro</b>  WILLIAM ALBERTO LINARES Gestión HSEQ	<b>Reviso</b>  TATIANA MOLINA OSORIO Directora de Operaciones	<b>Aprobó</b>  JORGE HUMBERTO POSADA MARIN Gerente
---	--	---



	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	
	NIVEL: FORMATO N°:	FRT-GOP- 010
SGI		
<b>AUTORIZACIÓN TRANSPORTE MENORES DE EDAD</b>	Fecha:	Octubre 01/2023
	Versión:	002
	Página 1 de 1	

Fecha:

Ciudad: \_\_\_\_\_

**Este documento solo aplica para menores entre los 13 y 17 años de edad**

Yo \_\_\_\_\_ identificado  
 (a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, en mi calidad de  
 \_\_\_\_\_ (Madre o Padre o representante legal), autorizo a mi hijo (a) el/la menor:  
 \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, identificado  
 (a) con tarjeta de identidad No. \_\_\_\_\_, para que viaje sin compañía de un adulto  
 bajo las siguientes indicaciones.

**Origen:** \_\_\_\_\_  
**Destino:** \_\_\_\_\_  
**Propósito de viaje:** \_\_\_\_\_  
**Fecha de salida:** \_\_\_\_\_  
**No. De tiquete:** \_\_\_\_\_  
**Numero interno de vehículo:** \_\_\_\_\_

**Datos de la persona encargada de recibir al menor en la ciudad destino**

**Nombre y Apellidos:** \_\_\_\_\_  
**Documento de identidad:** \_\_\_\_\_  
**Número de celular:** \_\_\_\_\_  
**Dirección:** \_\_\_\_\_

Por el presente documento declaro libertad a la empresa **Transportes Gómez Hernández S.A.** de toda responsabilidad civil, penal y administrativa y me hago responsable de todos los contratiempos, perjuicio e inconvenientes que pudiera llegar a tener el menor en el viaje, con la ocasión de su traslado sin la compañía de un adulto.

**"La información recolectada, se tratará según lo establecido en la política empresarial de Transportes Gómez Hernández S.A."**

**Firma de la madre o Padre del menor o representante legal:** \_\_\_\_\_


**Nombre y Apellidos:** \_\_\_\_\_

**Cédula de ciudadanía:** \_\_\_\_\_

**Numero de celular:** \_\_\_\_\_

**Anexar los siguientes documentos al formato:**

1. Tarjeta de identidad del menor de edad
2. Cédula de ciudadanía de la madre, padre o representante legal del menor
3. Si es extranjero registro de nacimiento del país de origen

	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	
	NIVEL: FORMATO N°:	PLG-GES- 008
SGI		
<b>POLÍTICA TRANSPORTE MENORES DE EDAD</b>	Fecha:	Febrero 02/2024
	Versión:	002
	Página 1 de 1	

**TRANSPORTES GOMEZ HERNANDEZ S.A.** se encuentra dedicada a la prestación de servicios de Transporte de pasajeros, en pro de generar una movilidad segura para nuestros menores de edad se adoptan lo siguiente:

- Todo pasajero adulto puede viajar con un infante hasta de (4) cuatro años sin pagar tarifa alguna por este, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento, en caso de que viaje más de un menor por adulto se cobrará el valor como tickete.
- Ningún menor de edad entre los 0 y 12 años debe viajar en los vehículos afiliados a **Transportes Gómez Hernández S.A.**, sin estar acompañado de una persona adulta.
- Los menores de edad entre los 13 y 17 años podrán viajar solos en los vehículos de **Transportes Gómez Hernández S.A.** cumpliendo con el requisito indispensable del diligenciamiento de formato **“AUTORIZACIÓN VIAJE MENORES DE EDAD”** adjuntando la fotocopia de la cédula del padre/madre o tutor autorizado y del documento de identificación del menor. Es válido que cualquiera de los dos padres autorice el viaje del menor. Si algún menor de edad insiste viajar solo sin compañía de sus padres o adulto acompañante, se informará de tal pretensión a la Policía de Infancia y Adolescencia.

Todos los trabajadores que intervengan en la operación de Transporte de Pasajeros serán responsables de que esta política se cumpla a cabalidad. La presente política entra en vigor a partir de la aprobación impartida por la Alta Dirección y estará disponible a todas las partes interesadas, será revisada periódicamente para verificación de su cumplimiento y actualización en busca de la mejora continua. El incumplimiento de estas acarreará las acciones sancionatorias dispuestas en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa.