

NIT	890903229-4
DOMICILIO PRINCIPAL	RIONEGRO
DIRECCION	CALLE 49 No. 50-105 Int: 202
NUMERO FIJO	604 4440786 – 604 4801190
RTA	MEDELLIN - RIONEGRO Y VICEVERSA
VIAS DESDE TERMINAL NORTE	AUTOPISTA BELEN – CAUCHOPE
VIAS DESDE TERMINAL SUR	SANTA ELENA – TUNEL DE ORIENTE

DERECHOS DEL USUARIO DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA

1. Los usuarios tendrán derecho: a) Una información de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia de efectos o alcance de las condiciones generales del contrato. b) Una publicidad cierta y suficiente, de tal forma que no pueda inducir al usuario a error, engaño o confusión en la selección del servicio. En caso contrario, debe poner en conocimiento a la autoridad para que esta ejerza los controles a los que haya lugar de acuerdo con la Ley.
2. El pasajero al requerir el servicio de transporte en la ruta Medellín – Rionegro y viceversa, tendrá derecho de ser transportado bajo condiciones de comodidad, calidad y seguridad
3. El pasajero al adquirir un tiquete tiene derecho a ser transportado según modo, tiempo y lugar, de acuerdo con la información establecida en el tiquete y que a su vez se encuentran publicadas en las taquillas.
3. El pasajero al adquirir el tiquete tiene la prueba inicial del contrato de transporte y deberá verificar que contenga la siguiente información:
 - 1). Nombre e identificación de la empresa de transporte.
 - 2). Fecha de expedición del tiquete
 - 3). Origen y destino [ruta].
 - 6). Tarifa del pasaje.
4. El pasajero podrá ejercer el derecho a retractarse de tomar el servicio de transporte y por consiguiente disolver el contrato y adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de diez (10) días corrientes contados a partir de la celebración del contrato de transporte, siempre y cuando el usuario presente el tiquete original y copia y no haya empezado a ejecutarse el servicio. La empresa deberá reembolsarle el dinero en un plazo máximo de (1) días hábil a partir de la comunicación del desistimiento o retracto.
5. El pasajero tiene derecho a ser tratado de manera no discriminatoria, y en caso de tener alguna condición especial (enfermedad, embarazo, menor de edad u otra), deberá informarlo al transportador. De esta manera, el transportador, deberá prestarle los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición.
6. El pasajero podrá transportar mascotas siempre y cuando sea en guacal o bozal, excepto en los casos que el canino sea de asistencia para personas con discapacidad.

7. El pasajero podrá transportar consigo equipaje de mano con un peso máximo de 10 Kg, bajo las siguientes condiciones: a) La empresa no responderá por equipaje de mano de los usuarios, el cual está bajo cuidado y responsabilidad del pasajero, conforme a las disposiciones Código de Comercio. b) la empresa no responderá por dinero, títulos valores, joyas, documentos, artículos de lujo, artículos electrónicos, mecánicos y tecnológicos tales como, celulares, tablets, computadoras, equipos, y cualquier otro de estas características, dentro del equipaje y elementos de uso personal (artículos 1004, 1013 y siguientes del Código de Comercio). c) si el equipaje excede el peso del presente numeral, deberá el pasajero solicitar la rotulación del mismo.

8. El pasajero tiene derecho a reclamar ante la empresa por los daños sufridos en accidente de tránsito, que están amparadas por póliza de Responsabilidad Civil Contractual y obtener una reparación integral, oportuna y adecuada, así como a acudir a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito. La empresa dispone a través del mecanismo de PQRS un canal para que los usuarios puedan instaurar las reclamaciones en relación con la prestación del servicio.

9. Protección de Datos Personales: dando cumplimiento al artículo 15 de nuestra Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013, pone en conocimiento a los Titulares de los Datos Personales que sean tratados por TRANSPORTES CHACHAFRUTO S.A en desarrollo de su objeto social y manifiesta que garantiza la intimidad, derechos a la privacidad, y el buen nombre de las personas, durante el proceso del tratamiento de datos personales, en todas las actividades, las cuales tendrán los principios de confidencialidad, seguridad, legalidad, acceso, libertad y transparencia.

DEBERES DEL USUARIO DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA:

- 1.** El usuario debe informarse desde antes de la compra del tiquete la calidad de los servicios que va adquirir, así como de las condiciones del mismo.
- 2.** El usuario debe pagar el valor del tiquete.
- 3.** El usuario debe portar el tiquete durante el viaje.
- 4.** El usuario deberá abstenerse de utilizar el servicio de transporte si se encuentra en estado de embriaguez, y la empresa podrá reservarse el derecho de admisión en la prestación del servicio.

**Representante Legal
TRANSPORTES CHACHAFRUTO S.A.**