

	<b>POLITICA MANEJO DE EQUIPAJE</b>			<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	
<b>CODIGO</b>	<b>F-HSEQ-57</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1.0</b>	<b>FECHA EMISIÓN</b>	<b>12/05/2023</b>

# POLITICAS DE MANEJO DE EQUIPAJE

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LA DORADA COOTRANSDORADA

*“Transportamos con Calidad y Seguridad”*

	<b>POLITICA MANEJO DE EQUIPAJE</b>			<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	
	<b>CODIGO</b>	<b>F-HSEQ-57</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1.0</b>	<b>FECHA EMISIÓN</b>

### **CONDICIONES DEL EQUIPAJE**

Las condiciones que establece la cooperativa COOTRANSBORADA. para la aceptación del equipaje son las siguientes.

1. El equipaje debe ser recibido por el conductor del vehículo o auxiliar en las zonas permitidas de despacho de la empresa como taquillas o terminales de transporte.
2. Todo pasajero deberá recibir su desprendible de la ficha del equipaje con su respectiva numeración
3. Por cada maleta que transporte se le dará su desprendible con una numeración diferente.
4. Para la respectiva entrega de su equipaje el pasajero deberá presentar el desprendible de la ficha que se le da al inicio del viaje.

La cooperativa COOTRANSBORADA tiene la obligación de recibir y entregar el equipaje en el estado que lo recibe.

### **PESO MAXIMO PERMITIDO DEL EQUIPAJE.**

1. El pasajero no deberá llevar más de un peso de (15 kg)
2. Altura o volumen permitido será de 80 cm
3. En caso que el pasajero exceda el peso máximo o un volumen permitido deberá pagar un servicio de encomienda para llevar su equipaje.

### **OBJETOS Y ELEMENTOS PROHIBIDOS QUE NO SE PUEDEN TRANSPORTAR.**

COOTRANSBORADA informa de manera general que no se podrá llevar los siguientes elementos

1. Elementos que pongan en riesgo la vida de los usuarios y la del conductor.
2. Armas de fuego, elementos tóxicos, combustible, y todas sustancias catalogadas como peligrosas.
3. Objetos destinados a actividades ilícitas.

*"Transportamos con Calidad y Seguridad"*

	<b>POLITICA MANEJO DE EQUIPAJE</b>			<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	
<b>CODIGO</b>	<b>F-HSEQ-57</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1.0</b>	<b>FECHA EMISIÓN</b>	<b>12/05/2023</b>

En adición a los elementos previamente referidos, está prohibido llevar los siguientes objetos en el equipaje de bodega, por lo que deberán llevarse en el equipaje de mano:

1. Documentos de identificación
2. Dinero, Joyas
4. Documentos confidenciales o de trabajo.
5. Títulos de valor.
6. Equipos y dispositivos electrónicos.
7. Prendas de uso privado del Estado.
11. Alimentos perecederos.
12. Cualquier clase de artículos frágiles o de fácil descomposición.

### **RECHAZO DEL EQUIPAJE**

COOTRANSBORADA informa que el equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede ser rechazado o recibido con restricción por parte de la cooperativa:

1. Equipaje que exceda las dimensiones y peso máximos establecidos por la Empresa.
2. Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje del vehículo.
3. Equipaje que contenga mercancías peligrosas y/o prohibidas de acuerdo con lo establecido por las leyes colombianas.

### **RESPONSABILIDAD**

La cooperativa no responderá por la pérdida y/o daño del equipaje de mano, ni de aquellos elementos cuyo transporte se encuentre prohibido, transportar.

tampoco se hará responsable por los daños que ocurran por obra exclusiva de terceros, fuerza mayor o culpa exclusiva del pasajero.

La cooperativa tampoco se hará responsable de rasguños, abolladura, marcas y demás deterioros ocasionados por el normal uso y desgaste del equipaje y sus elementos.

*"Transportamos con Calidad y Seguridad"*

	<b>POLITICA MANEJO DE EQUIPAJE</b>			<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	
	<b>CODIGO</b>	<b>F-HSEQ-57</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1.0</b>	<b>FECHA EMISIÓN</b>

### **PÉRDIDA DE EQUIPAJE Y OTROS**

En caso de pérdida o averío, la cooperativa deberá atender la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del equipaje recibido, pero esta reclamación debe ser presentada dentro de los siguientes términos:

Una vez recibida la reclamación en caso de pérdida, avería y/o hurto, se iniciará el trámite correspondiente establecido en el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, POLÍTICA DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

La reclamación debe comunicarse por escrito en cualquiera de los medios de contacto dispuestos para tal fin, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha prevista de entrega del equipaje, en el que indicará la fecha, ruta, hora de viaje.

Adicionalmente, el afectado deberá detallar los elementos extraviados o dañados que cumplan con las condiciones señaladas en el presente protocolo, así como su valor estimado

Una vez hechas las respectivas investigaciones y de ser comprobada la responsabilidad de la Empresa, se asumirán los costos por los daños o pérdidas, hasta el monto señalado que se encuentre declarado en la guía de equipaje entregado al usuario o según el valor que el usuario logre demostrar mediante soportes de facturas.

### **EQUIPAJE NO RECLAMADO**

La cooperativa no se hará responsable por daños o pérdidas del equipaje que no haya sido reclamado por el pasajero dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la prestación del servicio.

Este equipaje será mantenido en la taquilla durante un período de seis (6) meses contados a partir de la finalización del recorrido en el que fuera registrado y/o Si después de dicho tiempo no ha sido reclamado, se entenderá como abandonado, en cuyo caso la Empresa podrá disponer de dicho equipaje y sin asumir ninguna responsabilidad con relación a este y su contenido.

*"Transportamos con Calidad y Seguridad"*

	<b>POLITICA MANEJO DE EQUIPAJE</b>			<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	
	<b>CODIGO</b>	<b>F-HSEQ-57</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1.0</b>	<b>FECHA EMISIÓN</b>

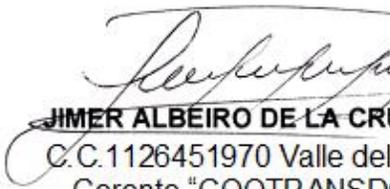
### **MEDIOS DE CONTACTO**

Contáctenos en el cual se ponen en conocimiento los canales de comunicación, como son las líneas telefónicas y correo electrónico de servicio al cliente, así como la dirección de la empresa; y por otro lado, facilita la opción de enviar un mensaje directamente desde la página de la cooperativa.

La cooperativa cuenta con tres (3) canales de atención a los usuarios, los cuales se describen a continuación:

1. Página web: En la página web [www.cootransdorada.com.co](http://www.cootransdorada.com.co),
2. DIRECCION CII 4 Cra 7ª 8ª
3. líneas telefónicas 3112755011 área de talento humano

Solicitar “Encuestas y PQRSF” en las taquillas “más información” encontrará el formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos en la oficina principal de la cooperativa.

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LA DORADA  
**“COOTRANSBORADA”**  
NIT 846000045-0  
**GERENCIA <<**  
  
**JIMER ALBEIRO DE LA CRUZ FUENTES**  
 C.C.1126451970 Valle del Guamuez  
 Gerente “COOTRANSBORADA”

*“Transportamos con Calidad y Seguridad”*