CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

La empresa **Tax Central S.A.**se compromete a transportar al pasajero, conforme al itinerario escogido por éste; es decir, en la fecha, hora, origen y destino indicado según nivel del servicio, despacho y ruta anotada; en tanto, el pasajero estará obligado a pagar el pasaje, a cumplir con los reglamentos y a observar las condiciones de seguridad impuestas por **Tax Central S.A.,** por la normatividad de transporte (artículos 981 y SS. del Código de Comercio, Ley 769 del 2002 de 2002, Ley 1383 de 2010, Ley 1480 de 2011), así como con las siguientes cláusulas.

DEFINICIONES.

Armas y Otros Artículos u Objetos Peligrosos: Cualquier elemento que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de las personas o para causar daños en los buses y/o busetas, terminales u otros bienes.

Autoridades: Todo integrante de los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, incluidos los miembros de la fuerza pública, agentes o representantes de seguridad y quienes estén investidos de poder por las leyes u órganos competentes, así como los concesionarios. Sin limitarse a las siguientes, son autoridades en los términos de este contrato la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional (DITRA), el Instituto Nacional de Vías (INVÍAS), la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), la Policía y el Ejército Nacional, el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Transporte, la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otros.

Cambios Operacionales: Es la afectación de un viaje por razones asociadas o relacionadas con la operación, las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

Canal de Venta Autorizado: Es el método válido y legítimo que utiliza **Tax Central S.A.** para vender el tiquete al pasajero. El canal puede ser directo, cuando **Tax Central S.A.** hace uso de sus puntos de venta, la página web, la app o indirecto,

cuando Tax Central S.A. se sirve de los portales de contacto de los terceros autorizados.

Las redes sociales de **Tax Central S.A.** no son un canal de venta autorizado.

Circunstancias Imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la operación y que no se encuentran bajo el control de **Tax Central S.A.**, que impiden que un viaje se lleve a cabo, se retrase su despacho o llegada, se realicen cambios de ruta o de tarifas y paradas no anunciadas, tales como, sin limitarse a ellos, factores meteorológicos o del clima, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario del bus y/o buseta, factores o circunstancias relacionadas con pasajeros o terceros, factores políticos o del mercado, huelgas, paros, disturbios, insurrección civil, estado de emergencia (incluida la emergencia sanitaria), riesgo de ataque de grupos al margen de la ley o actos de terrorismo, mingas indígenas, órdenes de autoridades, cierre de terminales, cierre de vías o dificultades de movilidad (por causas como derrumbes, lluvias, inundaciones, tráfico vehicular, etc.), fuerza mayor o caso fortuito, entre otros.

Condiciones del Pasajero: En los diferentes canales de venta descritos en el presente contrato.

Equipaje: Son los artículos, efectos y otros objetos personales de un pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje.

Equipaje de mano: Artículo personal o valija pequeña que el pasajero lleva bajo su custodia dentro del vehículo.

Equipaje de bodega: Maleta o pertenencia entregada al conductor para ser transportada en el compartimento de equipajes, con la correspondiente ficha o sticker de identificación.

Ficha o sticker de equipaje: Documento o talonario que acredita la entrega y custodia del equipaje de bodega, necesario para su reclamación.

Menor de Brazos: Pasajero menor de edad entre los cero (0) y los cuatro (4) años cumplidos y/o mida máximo 90 Cm de estatura, quien no paga pasaje.

Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas: Son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, tóxicos, corrosivos, radioactivos, materiales biológicos y/o aquellos decretados como tales por las leyes y regulaciones nacionales. Además, son materias u objetos que implican riesgo para la salud, la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las personas o en los buses y/o busetas y como usuario del servicio exonero a la empresa **Tax Central S.A** si se presenta algún tipo de circunstancia por el mal uso o contenido de mi equipaje.

Parada en Tránsito: Es la interrupción de un viaje en un punto intermedio entre el lugar de origen, las paradas autorizadas y el lugar de destino, de acuerdo al nivel del servicio autorizado por el ministerio de transporte.

Paraderos: Sitios fijos establecidos y debidamente demarcados a lo largo de la ruta, en donde el vehículo se detiene a recoger o dejar pasajeros.

Pasajero: Es la persona transportada o que debe ser transportada en un bus y/o buseta de **Tax Central S.A**., en virtud de un contrato de transporte. Es la otra parte del presente contrato de transporte.

Pasajero en Situación de Discapacidad: Es la persona que tiene o ha tenido un impedimento físico o mental, ya sea permanente o transitorio, que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales. Se consideran actividades vitales las siguientes: cuidar de sí mismo, llevar a cabo tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender, entender y obedecer órdenes sencillas y trabajar.

Pasajero Ausente: Es el pasajero que adquirió un tiquete para un determinado viaje y no se presenta en el punto de despacho con la antelación requerida.

Promociones y Ofertas: Es el ofrecimiento temporal del servicio de transporte a precios especiales.

Punto de Despacho y/o de Embarque: Es el lugar dispuesto por el terminal o que **Tax Central S.A.,** indique oportunamente al pasajero para cumplir con las formalidades de identificación, entrega de equipaje y otras actividades previas a abordar el bus y/o buseta.

Punto de Venta: Todo canal de venta en físico, incluidas las taquillas ubicadas en los terminales, o en cualquier otra instalación o lugar.

Reembolso: Es la devolución del valor total o parcial de la tarifa que hace **Tax Central S.A.,** al pasajero, por un servicio no utilizado y que podrá estar sometida a determinadas condiciones para su aplicación.

Reserva: Es la separación de uno o más tiquetes para uno o más pasajeros, en uno o más viajes, en fechas, tarifas y rutas específicas.

Retracto: En las ventas, es la potestad unilateral del pasajero de terminar el contrato y que le da derecho al reembolso por el total del valor pagado. El término con el que cuenta el pasajero para ejercer el retracto es de dos (2) días corridos a partir del día siguiente a la compra, siempre que el viaje no inicie dentro de un término inferior, en cuyo caso el retracto no podrá ser ejercido para los demás casos de retracto y pasado el anterior termino se descontará el 100% a favor de **Tax Central S.A**, por la venta del tiquete teniendo en cuenta la logística que la empresa empleo para esta negociación.

Tarifa: Es el precio del tiquete que pagan los usuarios por la prestación del servicio público de transporte en una ruta y línea de servicio determinada.

Tercero Autorizado: Es la persona natural o jurídica con la que **Tax Central S.A.,** tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios. El tercero es un comerciante independiente, que ejerce su actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, de acuerdo con las instrucciones que para tal fin le ha impartido previamente **Tax Central S.A** El tercero autorizado puede servirse de un portal de contacto para comercializar los servicios de la compañía y que en este momento es la empresa Administradora Integral ADI S.A.S o quien haga sus veces.

Terminales de Transporte Terrestre: Son aquellas instalaciones, habilitadas por el Ministerio de Transporte, que prestan servicios conexos al sistema de transporte como unidad de operación permanente en la que se concentran la oferta y demanda de transporte, para que los usuarios en condiciones de seguridad y de comodidad accedan a los vehículos de **Tax Central S.A.**

Terminal de Tránsito: Es aquel terminal ubicado en un punto intermedio entre el lugar de origen y el lugar de destino, dependiendo del nivel del servicio.

Tiempo de Recorrido: Es el tiempo estimado, en condiciones normales, que emplea un vehículo en recorrer una ruta entre el origen y destino, incluyendo los tiempos invertidos en paradas.

Tiquete, Pasaje o Boleto: Es la prueba inicial del contrato de Servicio Público de Transporte de Pasajeros por Carretera suministrado por **Tax Central S.A.** bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel pasajero cuyo nombre aparezca en el tiquete y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables.

Ventas Digitales: Son las realizadas sin que el pasajero tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios tales como página web, app y en general comercio electrónico, incluso a través de los portales de contacto de los terceros autorizados.

Viaje: Es el servicio de transporte prestado en una fecha, hora, vehículo y trayecto determinado.

Viaje Cancelado: Es aquel viaje que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas a **Tax Central S.A.** o por decisión del Gobierno Nacional, Departamental o Municipal.

APLICACIÓN Y NORMATIVA

General: Las condiciones contenidas en el presente contrato de transporte aplican en aquellos viajes donde el nombre **"Tax Central S.A**". esté indicado en el tiquete.

Aplicabilidad: Las condiciones generales aquí establecidas son aplicables a todos los contratos de transporte celebrados por **Tax Central S.A.**, expresa o tácitamente, y respecto de cualquier pasajero independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento. Si alguna previsión de las condiciones generales del contrato de transporte no tiene validez, las otras previsiones continuarán siendo válidas y aplicables.

Normativa Aplicable: El presente contrato de transporte se rige por la Constitución Política, el Código de Comercio, la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Resolución 3600 de 2001, la Ley 769 del 2002 de 2002, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1079 de 2015, así como por la demás normativa de transporte y de consumo aplicable.

El Transporte Intermunicipal de pasajeros y equipaje que realiza La Empresa se encuentra regulado por los términos y condiciones que en este contrato se establecen, por tanto, al comprar el tiquete o aceptar el transporte el pasajero acepta estas condiciones.

Objeto del Contrato de Transporte: La empresa se compromete a transportar al pasajero cliente en la fecha, hora, origen y destino indicado según nivel del servicio,

despacho y ruta anotada, y el pasajero cliente se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa y por la normatividad del transporte (Ley 769 del 2002 del 2002 – Código Nacional de Tránsito Terrestre, Código de Comercio y la Ley 1480 de 2011).

Obligaciones: La empresa **Tax Central S.A.**, además de las establecidas en la normativa aplicable, cumplirá con lo siguiente:

- Conducir sano y salvo al pasajero desde el punto de origen al punto de destino, en la fecha y hora ofrecidas y según la línea de servicio contratada, salvo circunstancias imprevistas, cambios operacionales u órdenes de autoridades competentes, en los términos definidos en este contrato.
- Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes.
- Adoptar las medidas que propendan por la seguridad, higiene y comodidad del pasajero.
- Recibir y dar trámite a las PQRSF presentadas por los pasajeros, conforme a la política dispuesta para estos efectos por **Tax Central S.A**.

Obligaciones y Deberes del Pasajero:

- Pagar la tarifa del servicio de transporte que ofrece **Tax Central S.A**., así como los cargos adicionales.
- Obrar de buena fe frente a **Tax Central S.A.**, lo cual incluye el ejercicio de sus derechos sin afectar los de los demás.
- Hacer uso de la información suministrada por **Tax Central S.A.** para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio ofrecido.
- Adquirir el tiquete única y exclusivamente en los canales de venta autorizados

(puntos de venta, página web, o portales de contacto).

- Observar los protocolos de seguridad y bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional que exija **Tax Central S.A.** y la normativa aplicable antes, durante y al finalizar el viaje.

- Obligación general: Es obligación del pasajero seguir las instrucciones que imparta **Tax Central S.A.** y su personal en cualquier momento y durante el viaje.

- Obligación de informar a la empresa sobre decisiones unilaterales de retracto, reembolso, solicitud de reimpresión del tiquete tienen la obligación de informar en un término no mayor a 72 horas antes de la fecha estipulada para viajar, el presente deber, debe ser comunicado a los canales de atención provisto por **Tax Central S.A.**

- El Pasajero cliente debe presentarse en la terminal del lugar de despacho sesenta (60) minutos antes de la hora indicada en el tiquete, el pasajero deberá portar su documento de identificación, el cual en caso de ser necesario podrá ser solicitado por parte del personal de La Empresa.

- La Empresa no transportará a personas en estado de embriaguez, bajo el influjo de estupefacientes o en notorio estado de desaseo, en tal caso La Empresa podrá negar el servicio o bajar del vehículo al pasajero, caso en el cual no habrá derecho a reembolso del valor pagado como pasaje.

- Responder ante **Tax Central S.A.** y las autoridades competentes por el contenido de su equipaje, ante lo cual exonera desde ya a la empresa transportadora de cualquier sustancia ilícita, estupefaciente o cualquier sustancia o producto inflamable o prohibido para transportar o con restricción de las autoridades competentes para su manejo y transporte.

Acciones Prohibidas para el Pasajero: Entre otras acciones, los pasajeros deberán abstenerse de:

- Fumar en cualquier parte del bus y/o buseta cigarrillo, cigarrillo electrónico o tabaco, teniendo en cuenta la Ley 769 del 2002 de 2002 y sus modificaciones.

- Faltar al respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o al conductor del bus y/o buseta o cualquier personal de **Tax Central S.A** asumir conductas o ejecutar actos obscenos o que generen pánico en los demás.

- Llevar consigo a bordo del bus y/o buseta o en los terminales, armas y otros artículos u objetos peligrosos, mercancías peligrosas y/o prohibidas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.

- Consumir alimentos o bebidas durante el viaje, salvo autorización expresa de **Tax Central S.A.**
- Asumir conductas que causen desaseo o daños al bus y/o buseta.
- Ingresar al bus y/o buseta o permanecer en él en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

- Cualquier otro acto o hecho que se estime indebido por **Tax Central S.A**., las autoridades y las normas y buenas costumbres.

Ante el grave comportamiento del pasajero cliente, que afecte la tranquilidad y seguridad de los otros pasajeros, el conductor detendrá la marcha y dará aviso a la autoridad policiva (Artículo 92 Ley 769 del 2002), pudiendo y dada la gravedad de la situación solicitar al pasajero que abandone el vehículo, caso en el cual no habrá derecho a reembolso alguno, el pasajero que sea sorprendido fumando será obligado a abandonar el vehículo, en este caso tampoco habrá reembolso del dinero pagado por el pasaje. (Artículo 132 Ley 769 del 2002).

POLÍTICA DE VENTA DE TIQUETES, VALIDEZ Y DEVOLUCIONES.

Contenido del Tiquete: Todo tiquete emitido por **Tax Central S.A**., contendrá como mínimo la siguiente información:

- ✓ Nombre e identificación de **Tax Central S.A.** y del pasajero.
- ✓ El número de referencia del tiquete.
- ✓ Fecha de emisión del tiquete.
- ✓ La línea de servicio. La ruta, con expresa mención del origen y del destino.
- ✓ Fecha y hora programada para el despacho del vehículo.
- ✓ El número del tiquete.
- ✓ Número de silla cuando este aplique.
- ✓ Valor total de la tarifa.
- ✓ Información de política de tratamiento de datos y contrato de transporte.
- ✓ Nombre de la persona quien expide el tiquete.

La empresa **Tax Central S.A.,** se reserva el derecho de incluir aspectos adicionales en el tiquete, como recomendaciones para el abordaje, la política de equipaje permitido, entre otros elementos que a su criterio se consideren pertinentes.

En el momento de emisión del tiquete, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad y actuando bajo el principio de buena fe que todos los datos consignados en este sean conformes y de acuerdo con su solicitud.

La normatividad vigente en materia de transporte exige que los datos de cada pasajero deberán ser suministrados por cada pasajero que solicite el servicio, muy a pesar que no somos autoridad competente para exigir ni verificar la información suministrada.

Condiciones Particulares para Compra de Tiquete Electrónico. Para los tiquetes adquiridos a través de plataformas como Pinbus, Redbus o cualquier otra plataforma autorizada por la empresa, en caso de que el usuario solicite un retracto

o una devolución, se aplicará una deducción correspondiente al valor de la comisión cobrada por dicha plataforma.

Validez del Tiquete.

- El tiquete tendrá validez de treinta (30) días a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto.
- El tiquete es válido para viajar en la fecha y hora programada de despacho del vehículo, o en la que se reprograme según los términos del presente contrato, en la ruta y la línea de servicio adquiridos o cuya reserva haya sido hecha y pagada esta programación no opera para temporadas altas, como semana santa, vacaciones de mitad de año, semanas de receso escolar y diciembre.
- Si antes o después de iniciado el viaje, el pasajero no puede realizar o continuar el mismo dentro del periodo de validez del tiquete por causa de enfermedad, **Tax Central S.A**., a su criterio extenderá el periodo de validez del tiquete máximo por un término igual al original, previa solicitud sustentada y enviada al siguiente correo electrónico servicioalcliente@taxcentral.com.co, esta programación no opera para temporadas altas, como semana santa, vacaciones de mitad de año, semanas de receso escolar y diciembre.
- La enfermedad y periodo de incapacidad deberán estar acreditados mediante certificado médico.
- El tiquete no será válido si no lleva inserto el contenido mínimo, el cual será personal e intransferible.
- Si se trata de un tiquete físico, no será válido si el pasajero lo presenta mutilado o con modificaciones de cualquier tipo.
- Si el tiquete es electrónico, podrá presentarlo en un dispositivo móvil y se validará mediante los mecanismos que para el efecto disponga **Tax Central S.A.**

- **Tax Central S.A.** solo transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el tiquete.

REPROGRAMACIÓN.

Durante el término de validez del tiquete, el pasajero podrá solicitar máximo en una (1) oportunidad la reprogramación del viaje en un periodo máximo de cinco días (5) días, siempre y cuando medie un caso fortuito o fuerza mayor con pruebas siquiera sumaria. Para ello, es necesario que presente una solicitud a **Tax Central S.A.**, al correo electrónico servicioalcliente@taxcentral.com.co y la misma estará sujeto a la disponibilidad, en la cual manifieste de manera expresa la intención de reprogramar el viaje, anexe copia del tiquete, pruebas sobre el caso o evento de fuerza mayor o caso fortuito y copia de su documento de identidad.

Tax Central S.A. podrá reprogramar o cancelar el viaje, cuando ello sea necesario para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental o debido a circunstancias imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor; la cual les será informada en tiempo, lo anterior no dará a ninguna clase de indemnización.

Para los tiquetes comprados por plataformas como Pinbus, Redbus o cualquier otra, se deberá seguir la política y el procedimiento que estas establezcan y de acuerdo a la disponibilidad de **Tax Central S.A.**

Reemplazo del Tiquete en Caso de Pérdida.

En caso de pérdida de un tiquete o de una parte del mismo, a solicitud del pasajero **Tax Central S.A** emitiendo una reimpresión del tiquete. Esta reimpresión es procedente siempre que: (a) Se pruebe que se emitió un tiquete válido para el viaje correspondiente de propiedad del solicitante, remitiendo copia de la cédula de ciudadanía tratándose de persona natural y/o Certificado de Existencia de Representación Legal tratándose de personas jurídicas (b) El pasajero presente una solicitud a través de los procedimientos dispuestos por **Tax Central S.A**., al correo

electrónico servicioalcliente@taxcentral.com.co para la recepción y trámite de PQRSF. Si no se cumplen estos dos requisitos, **Tax Central S.A.** Toda solicitud de reemplazo debe efectuarse con una antelación no menor a sesenta (60) minutos, previo al despacho del vehículo.

Opciones Ante la No Utilización del Servicio por Circunstancias Imprevistas

Cuando se presenten circunstancias imprevistas que impidan la prestación del servicio por parte de **Tax Central S.A.,** en la fecha programada, el pasajero podrá solicitar el reembolso de la tarifa. En estos casos, la solicitud de reprogramación deberá presentarse a través de los procedimientos dispuestos por **Tax Central S.A.** para la recepción y trámite de PQRSF.

REEMBOLSOS

Los reembolsos proceden sobre la totalidad o una parte de la tarifa: Cuando el tiquete cubre una ruta en la ida y el regreso, el reembolso parcial se hará descontando el valor utilizado de los trayectos. Cuando el tiquete cubre la ruta solo en la ida, se descontará el valor utilizado en ese trayecto. En el caso de promociones, el reembolso queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa aplicable.

Este reembolso es procedente siempre que: (a) Se pruebe que se emitió un tiquete válido para el viaje correspondiente de propiedad del solicitante, remitiendo copia de la cédula de ciudadanía tratándose de persona natural y/o Certificado de Existencia de Representación Legal tratándose de personas jurídicas y una certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días. (b) El pasajero presente una solicitud a través de los procedimientos dispuestos por **Tax Central S.A.**, al correo electrónico servicioalcliente@taxcentral.com.co para la recepción y trámite de PQRSF.

Clases de Reembolso.

Total: Procede en el caso del derecho de retracto dentro del término de validez del contrato, según se regula en este contrato; en el caso del desistimiento con previo aviso; y en los eventos de no utilización del servicio por circunstancias imprevistas, según lo señalado en el presente contrato.

Parcial: Procede en el evento previsto en Viajes cuando en la ejecución del contrato de transporte existan causas externas o fortuitas por parte de **Tax Central S.A.** y dicha devolución parcial estará supeditada al recorrido de la ruta realizada por el vehículo de transporte y el cálculo de la tarifa establecida para tales fines.

Otros casos de reembolso: La empresa podrá efectuar el reembolso en caso de enfermedad o muerte del titular del tiquete, en favor de su acompañante o familiares, incluyendo padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente, siempre y cuando tenga el mismo trayecto de la persona afectada. Para ello, es necesario que el acompañante o familiar presente una solicitud a **Tax Central S.A**., a través de los procedimientos establecidos para la recepción y trámite de PQRSF, antes de la fecha de vencimiento del término de validez del tiquete, anexando el certificado médico o de defunción, el documento de identidad tanto del fallecido como del familiar que demuestre grado de consanguinidad o afinidad.

Al comprar un tiquete o aceptar el servicio de transporte, el pasajero declara bajo la gravedad de juramento:

- Que es dueño del equipaje de bodega, del equipaje de mano y de los artículos que esté autorizado por **Tax Central S.A.** para llevar a bordo del bus y/o buseta o, en su defecto, que actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre aquél.
- Que conoce el tipo de cubierta, empaque o embalaje requerido para el transporte

del equipaje y que, en consecuencia, es su responsabilidad hacerlo en debida forma, según el contenido.

- Que conoce las condiciones y exigencias respecto de las dimensiones y peso máximos establecidos por **Tax Central S.A**., sin perjuicio de que se dispongan avisos visibles al público que informen sobre este particular.

- Que conoce y entiende que sin la presentación del sticker del equipaje no se le entregará el equipaje registrado en el lugar de destino.

- Que acepta las condiciones establecidas por **Tax Central S.A.** en el presente contrato respecto del equipaje prohibido o cuya aceptación es restringida.

- Que el equipaje registrado no contiene mercancías peligrosas y/o prohibidas o armas y otros artículos u objetos peligrosos.

- Que será responsable ante las autoridades competentes por los daños que cause el equipaje cuyo transporte está prohibido o restringido por la Ley o por el presente contrato.

VIAJES CANCELADOS, MODIFICADOS Y DEMORADOS.

Políticas: La empresa **Tax Central S.A**., realizará los esfuerzos razonables para transportar al pasajero y si tiene equipaje de acuerdo con los horarios publicados y con aquellos que aparezcan en el tiquete.

Tax Central S.A., podrá sustituir el vehículo, retrasar o cancelar viajes y cambiar la asignación de asientos; los horarios, los trayectos y los puntos de destino estarán sujetos a modificación, todo a raíz de circunstancias imprevistas, cambios operacionales ó por órdenes de autoridades competentes que lo justifiquen.

En el evento en que se presenten cambios operacionales ó circunstancias imprevistas que afecten el viaje, la hora programada de despacho del vehículo, el

cambio del vehículo, en general cualquier aspecto que afecte la operación, **Tax Central S.A.,** lo informará al pasajero lo antes posible, al número telefónico ó correo electrónico, si fue suministrado.

En caso de que la cancelación, modificación por condiciones normales del servicio de transporte, y si el pasajero lo acepta, **Tax Central S. A**. proporcionará el transporte en una línea de servicio inferior, en cuyo caso el pasajero tendrá derecho a un reembolso de la diferencia de la tarifa de ser procedente.

RELACIÓN DE LOS CANALES DE VENTA AUTORIZADOS.

Son canales de venta autorizados los siguientes:

- Tradicionales: Los puntos de venta de **Tax Central S.A.**
- Distancia: El sitio web de **Tax Central S.A.** Redbus, Pinbus.
- Tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados: **Tax Central S.A** no será responsable ni prestará el servicio de transporte cuando el pasajero presente un tiquete adquirido en un canal distinto de los autorizados.
- Los tiquetes adquiridos en canales de venta no autorizados no son válidos ni dan lugar a la reprogramación, la cesión, el reemplazo, el reembolso, el retracto y demás atributos contemplados en el presente contrato y en la normativa aplicable.
- Redes sociales: Las redes sociales de **Tax Central S.A,** incluidas Facebook, Instagram, WhatsApp y cualquier otra plataforma semejante y respecto de la cual **Tax Central S.A.,** haya declarado su carácter social, serán utilizados para efectos de brindar información y publicidad a los pasajeros y al público en general acerca del servicio de transporte y de las promociones y ofertas o para la atención personalizada de consultas precisas.

- No constituyen un canal de venta autorizado.

EVENTOS DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE:

La empresa **Tax Central S.A** tendrá derecho de negar el abordaje o de bajar del bus y/o buseta en cualquier momento a cualquier pasajero bajo las siguientes circunstancias:

- Cuando el pasajero no se identifique plenamente o no permita ser requisado por las autoridades competentes.

- Cuando el pasajero ha adquirido el tiquete en canales de venta no autorizados o presenta un tiquete adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso.

- Cuando el pasajero no permite la revisión de su equipaje registrado o de mano por las autoridades.

- Cuando el pasajero puede representar una amenaza para la seguridad y sanidad del viaje, para la comodidad, el orden, el bienestar o la disciplina durante el trayecto, y para la salud de los pasajeros, el conductor o el personal.

- Cuando el pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, el conductor, el personal, el equipaje o del bus y/o buseta, o promueva riñas.

- Cuando el pasajero no observe las instrucciones y protocolos de seguridad y comportamiento impartidas por el personal de **Tax Central S.A**, antes, durante y al finalizar el viaje, o cuando con su conducta perturbe la labor del conductor.

- Cuando el pasajero se presente en el punto de despacho bajo los efectos de alcohol o sustancias psicotrópicas, se encuentre intoxicado o se presente en notorio estado de desaseo.

- Cuando el pasajero se comporte de manera agresiva o inaceptable, profiera expresiones injuriosas o groseras.

- Cuando el pasajero sea un menor o impúber, entendido que oscila entre la edad de cero (0) a catorce (14) años y se presente al punto de despacho sin sus padres o acudientes debidamente identificados, y sin el correspondiente permiso.

- Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del transporte de animales domésticos.

- Cuando el pasajero incumpla los lineamientos establecidos en el presente contrato respecto del equipaje permitido, prohibido o de aceptación restringida, entre otras circunstancias.

- Cuando el pasajero ha advertido que presenta problemas de salud y no trae consigo el certificado médico que, a juicio de **Tax Central S.A**, permita inferir que el viaje no causará complicaciones por este respecto.

- Cuando se trate de una mujer embarazada, en rutas cuyo trayecto sea superior a (2) horas, salvo que presente certificado médico que la autorice a viajar sin restricciones. En este caso, **Tax Central S.A** se exime de cualquier eventualidad que pueda ocurrir durante el viaje en relación con el embarazo.

- Cuando se trate de un pasajero que está o aparenta estar enfermo o se trata de una persona en situación de discapacidad y a juicio de **Tax Central S.A** no puede ser transportado en forma segura, en tanto representa un riesgo para su salud o la de los demás pasajeros y del conductor.

- En tanto persista la pandemia por causa del COVID-19 y/o existencia de una nueva enfermedad catalogada como pandemia, cuando el pasajero se presente

en el punto de despacho sin tapabocas o se niegue a usarlo durante el viaje y a seguir los protocolos de bioseguridad dispuestos por **Tax Central S.A** y por las autoridades competentes.

- Cuando el pasajero esté incluido en las listas con impedimento de viaje emitidas por las autoridades competentes, especialmente a raíz de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social por causa del COVID-19.

- Cuando la no prestación del servicio obedece al cumplimiento de leyes, reglamentaciones u órdenes de autoridades competentes.

- Cuando circunstancias imprevistas estén ocurriendo a la hora programada para el despacho del bus y/o buseta o durante el trayecto, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.

- Cuando cualquiera de estas circunstancias se presente durante el viaje y **Tax Central S.A** él y/o los conductores o el personal solicite al pasajero que abandone el bus y/o buseta, no habrá lugar al reembolso del valor pagado por el servicio de transporte ni a la reprogramación del viaje.

- Cuando el pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, el conductor, el personal, el equipaje o del bus y/o buseta, o promueva riñas.

- Cuando el pasajero no observe las instrucciones y protocolos de seguridad y comportamiento impartidas por el personal de **Tax Central S.A**, antes, durante y al finalizar el viaje, o cuando con su conducta perturbe la labor del conductor.

- Cuando la no prestación del servicio obedece al cumplimiento de leyes, reglamentaciones u órdenes de autoridades competentes.

- Cuando circunstancias imprevistas estén ocurriendo a la hora programada para el despacho del bus y/o buseta o durante el trayecto, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.

Cuando cualquiera de estas circunstancias se presente durante el viaje y **Tax Central S.A**, el conductor o el personal solicite al pasajero que abandone el bus, microbús, camionetas y/o automóviles, no habrá lugar al reembolso del valor pagado por el servicio de transporte ni a la reprogramación del viaje.

EQUIPAJE.

Esta política establece las condiciones bajo las cuales Tax Central S.A. admite, transporta y responde por el equipaje de los pasajeros en el servicio de transporte terrestre automotor por carretera, garantizando un manejo seguro, transparente y ajustado a la normatividad vigente, contemplada en las Leyes 105 de 1993, 336 de 1996, Decretos 171 en concordancia con el Decreto compilatorio 1079 de 2015 y las normas que lo modifiquen o las sustituyan.

El Pasajero podrá transportar hasta 20 kilos de equipaje en máximo dos maletas. Una (01) de mano al interior del vehículo automotor según el vehículo, así:

- Microbús y camionetas un tamaño máximo 40 cm x 30 cm x 20 cm.

Una (01) maleta en bodega según el vehículo, así:

- Microbús un tamaño máximo de 80 cm x 50 cms 30 cm
- Camionetas un tamaño máximo 60 cm x 40 cm x 20 cm

No será permitido equipaje adicional y de transportarse, la empresa **Tax Central S.A.,** no se hará responsable por su pérdida, daño o avería. La Empresa no es responsable de la pérdida o avería de objetos que no hayan sido entregados en su custodia, ni del daño de artículos frágiles, perecederos o previamente averiados, o aquellos causados por su normal transporte ya sea en el equipaje o en piezas

adheridas, tampoco es responsable del equipaje de mano, esto en concordancia con el **Artículo 1003 No. 4 del Código de Comercio**, ni de objetos que deban llevarse como equipaje de mano tales como: equipos electrónicos y/o artículos de lujo o cualquier mercancía distinta a prendas de vestir y artículos básicos de uso personal, todos estos elementos los declara el pasajero como suyos y que son legales ante las autoridades competentes.

Límite Indemnizable: La Empresa no responderá por el equipaje que no haya sido entregado al conductor y éste a su vez haya entregado la "ficha de equipaje o sticker", cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en la valija, sin la presentación de la ficha no se le entregará el equipaje al Pasajero cliente. Si el pasajero estima el equipaje con algún valor, antes de viajar debe declararlo y remesarlo, la Empresa asegurará el equipaje y cobrará el valor del seguro de los artículos declarados y si existe reticencia no se indemnizará.

Responsabilidad respecto del equipaje de mano y de los artículos autorizados: La empresa **Tax Central S.A.**, no responderá por la destrucción o pérdida del equipaje de mano y de los artículos autorizados, en tanto se encuentran bajo la custodia, cuidado, control y responsabilidad del pasajero, de acuerdo con el **Artículo 1003 No. 4 del Código de Comercio:**

La empresa **Tax Central S.A.,** se acoge a las causales de exoneración de responsabilidad previstas en la Ley, en especial a las excepciones contempladas en el **artículo 1003 del Código de Comercio**, y las siguientes:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Incautación o decomiso por autoridades competentes.
- Información falsa, inexacta o insuficiente sobre el estado del equipaje.
- Deficiencia en el embalaje atribuible al pasajero.
- Daños propios del uso y manipulación normal.

- Pérdida o daño por culpa exclusiva del pasajero o por terceros.
- Ausencia de ficha de equipaje para la reclamación.
- Reclamos presentados después de culminado el transporte.
- Hechos de violencia, rebelión, asonada, sedición o terrorismo.

La presentación de un reclamo relacionado con equipaje no da derecho al pasajero a una compensación inmediata, toda reclamación deberá estar debidamente probada, previamente a cualquier respuesta la empresa tiene el derecho a realizar la investigación interna correspondiente.

La Empresa no acepta el transporte de los siguientes artículos como contenido del Equipaje en Bodega y deberán incluirse en el Equipaje de Mano del Pasajero: Joyas, documentos de identificación, Metales o piedras preciosas, títulos valores y demás documentos con valor, Dinero en efectivo, Lentes, Celulares, Medicamentos, Documentos de historia clínica, Cámaras fotográficas, Reproductores de música o audífonos, juegos electrónicos, Tabletas digitales, Filmadoras, Computadoras y equipos electrónicos, Cerámicas, Vajillas, artículos para el cuidado del bebé que sean de delicado manejo, en general Artículos similares a los antes enunciados, productos inflamables, mercancía o elementos ilegales ante la Ley Colombiana o de contrabando, armas blancas corto punzantes, armas de fuego, o similares, también sustancias psicoactivas o sus derivados. En caso de realizar el transporte de estos objetos y/o elementos contrariando la Ley y las disposiciones del código de Comercio, Normas de Transporte y Tránsito y las buenas costumbres, y las disposiciones aquí inmersas y/o en caso de pérdida o avería de alguno de estos elementos, El Transportador no será responsable de dicha pérdida o avería.

Equipaje Prohibido: La empresa reitera que no transportará lo siguiente:

No se admitirá el transporte de armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes, elementos radiactivos, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país (Artículo 131 Ley 769 del 2002) y todo

material prohibido contemplado en la Ley 30 de 1986 y/o todo objeto cuya tenencia implique la configuración de un delito, la violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra, tampoco está permitido el transporte de restos óseos, cadáveres humanos o animales y similares.

Eventos de Aceptación Restringida del Equipaje: La empresa **Tax Central S.A.,** se reservará el derecho de decidir libremente si transporta o no los siguientes tipos de equipaje:

- Equipaje que excede las dimensiones y peso máximos establecidos por **Tax Central S.A.**
- Equipos deportivos tales como bicicletas, tiendas de campaña, entre otros.
- Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros. El pasajero debe identificar todos los artículos perecederos o frágiles contenidos en su equipaje y empacarlos apropiadamente.

Si el pasajero omite cumplir con esta indicación, Tax Central S.A. se exime de toda responsabilidad por cualquier tipo de daño, pérdida o afectación que sufra el contenido transportado, de conformidad con lo establecido en el artículo 1003, numeral 4, del Código de Comercio.

- Productos de origen agropecuario, tales como semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra, madera y similares, subproductos de origen animal y vegetal, en cuyo caso el pasajero debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes. Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley para el transporte de estos elementos.

- Obras de arte, piezas arqueológicas, objetos constitutivos de patrimonio cultural de la Nación, o semejantes.

- Por razones de protección, otras restricciones podrán ser aplicables a discreción de **Tax Central S.A.**

TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS.

Las mascotas que van al interior de los Microbuses, Buses, Camionetas, Aerovan y Automóviles, deberán ser de talla mediana ó pequeña la cual necesariamente deberá ser transportada en un guacal ó contenedor rígido ó blando que tenga ventilación adecuada; durante todo el viaje, su propietario procurará por la comodidad de su mascota y la deberá ubicarla encima de sus piernas en la silla que ocupa.

Restricción: El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en algunas líneas de servicio, según las características del bus y/o buseta, camioneta y automóviles y en algunas rutas. Al momento de comprar el tiquete o hacer la reserva, el pasajero deberá consultar si este servicio es prestado en su viaje y cuáles son las políticas de **Tax Central S.A.** para el efecto.

Animales que se admiten: La empresa **Tax Central S.A.** solo transportará animales domésticos y será obligación del pasajero informar con un tiempo no menor de cuarenta (40) minutos que viajará con animal doméstico. Otras mascotas no serán aceptadas ni como equipaje registrado, ni como equipaje de mano Sin excepción alguna el animal doméstico deberá ser transportada en guacal rígido, con pañal, deberá portar carné de vacunación vigente y bozal, y deberá ser ubicado en el espacio individual otorgado para el pasajero cargado o en la parte inferior que ocupa sin que obstruya el tránsito y espacio individual de los demás pasajeros y conductor del vehículo. Es obligación del usuario suministrar el guacal y no extraerlo durante el trayecto del transporte, la omisión al presente requerimiento hará

responsable al dueño del animal doméstico a los daños que se puedan ocasionar al vehículo o pasajeros.

El guacal rígido, deberá ser de las siguientes dimensiones según la tipología del vehículo, así:

- Microbuses y buses, será de 40 cms de alto x 30 cm de ancho x 50 cm profundidad. Solo será admitida una (01) mascota doméstica por vehículo.

- Camionetas, Aerovan, Automóvil 20 cm alto x 30 cm de ancho x 40 cm profundidad. Solo será admitida una (01) mascota doméstica por vehículo.

La mascota deberá estar previamente vacunada, por lo que, es necesario presentar y exhibir el carné correspondiente, en el que conste su regularidad y actualidad. Recuerde que es posible que las autoridades le exijan estos documentos, la mascota deberá estar limpia y sin parásitos visibles; es decir, deberá estar en óptimas condiciones de aseo y llevar puesto pañal.

Limitaremos el transporte de mascotas permitiendo sólo una (1) mascota por viajero y por vehículo. De igual manera, la empresa **Tax Central S.A.,** limita el transporte de mascotas que viajen con niños menores de edad, todo esto por seguridad del conductor y demás personas que van en el vehículo, salvo que la mascota sea de apoyo emocional ó perro lazarillo, para lo cual está obligado el pasajero a demostrar con certificación de autoridad competente esta condición.

La edad mínima de la mascota a transportar debe ser de tres (3) meses de edad y para las mascotas de soporte emocional es de seis (6) meses de edad.

En caso de incumplimiento de la política de mascotas durante el recorrido, el viajero deberá descender en el próximo punto de parada seguro y autorizado por la compañía.

Si el guacal rígido supera las dimensiones anteriormente especificadas, el pasajero o usuario deberá pagar una silla adicional, la cual estará siempre sujeta a las condiciones del servicio para que el animal doméstico en el guacal rígido se ubique en la ventana del vehículo siempre acompañado del dueño/pasajero.

Requerimientos Respecto de Razas Agresivas y Razas Braquiocefálicas.

La empresa **Tax Central S.A.** bajo ninguna circunstancia podrán viajar en cabina razas agresivas debido al riesgo que representan para la seguridad de los pasajeros y del conductor. Estas razas incluyen el American Staordshire, Bullmasti, Dóberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, Pit Bull Terrier, American Put Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler y Tosa Japonés. Estas razas deberán viajar únicamente en contenedor metálico y si el espacio lo permite en el vehículo, de lo contrario no se podrá trasportar el animal.

Por su protección la empresa no transportará las razas de perros y gatos que tienen síndrome respiratorio braquiocefálico, el cual consiste en particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta. Estos animales se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas respiratorios, haciéndolos susceptibles de sufrir golpes de calor y trastornos cuando están expuestos a cambios de temperatura o situaciones de tensión. Estas razas incluyen:

Gatos: Burmese, Exotic Shor Hair, Persa e Himalaya.

Perros: Bulldog Inglés, Bulldog Francés, Boston Bull Terrier, Dogo de Burdeos, Mastín Napolitano, Pequinés, Pug, Bóxer, Lhasa Apso, Shih Tzu, Carlino, Shar Pei Chinos, Spaniel Tibetano, Spaniel Japonés, Cavalier King Charles Spaniel, Belga, Grifón de Bruselas.

Si el viaje dura dos (2) horas o más, Tax Central S.A. requerirá al pasajero para que provea documentación que certifique que el animal resiste sin realizar sus necesidades

En nuestra taquilla o punto de venta, te entregaremos un formato denominado “Aceptación de Condiciones para el Transporte de Mascotas”, el cual deberás diligenciar y firmar.

Recomendaciones que Debes de Tener en Cuenta Cuando Viajas con tu Mascota.

- ✓ Solicitamos se nos informen previamente que viajarás con tu mascota, con perro lazarillo ó con mascota de apoyo emocional; presentándose en nuestra taquilla ó punto de despacho, mínimo con dos (2) horas de antelación al viaje.

- ✓ Por favor no alimente su mascota durante el recorrido del vehículo, solo lo permitiremos en las paradas autorizadas de acuerdo con nuestro plan de ruta.

- ✓ Evalúe con responsabilidad las condiciones propias de su mascota, a efectos de determinar si el transporte podría representar un riesgo para su salud é integridad.

- ✓ Su mascota no deberá tener afecciones en la piel, ni enfermedades que puedan ocasionar inconvenientes a los demás viajeros, si se detecta alguna irregularidad con la mascota ó su propietario por esta razón, se obliga el pasajero a finalizar su viaje en sitio que se presente la novedad sin tener derecho a devolución alguna del valor pagado por el pasaje.

- ✓ Verificaremos la legalidad de las certificaciones mencionadas anteriormente, particularmente la relacionada con la del especialista que las suscribe, a través de las siguientes páginas: https://sara.colpsic.org.co/publico/verificacion-tarjetas yhttps://web.sispro.gov.co/THS/Cliente/ConsultasPublicas/ConsultaPublicaDeTHxIdentificacion.aspx

- ✓ En **Tax Central S.A.**, nos reservamos el derecho al transporte de un viajero con su respectiva mascota, a excepción de aquel viajero que requiera ser

transportado con su perro lazarillo.

- ✓ En caso de incumplimiento de la política de mascotas durante el recorrido, el viajero deberá descender en el próximo punto de parada seguro y autorizado por la compañía.

- ✓ En nuestra taquilla o punto de venta, te entregaremos un formato denominado “Aceptación de Condiciones para el Transporte de Mascotas”, el cual deberás diligenciar y firmar.

¿Cuáles son las Responsabilidades de Nuestros Conductores, Auxiliares Operativos Frente al Transporte de su Mascota?

1. El conductor, Auxiliar operativos no es responsable de cuidar o controlar su mascota durante el viaje.
2. El conductor deberá proporcionar un ambiente limpio y seguro para el transporte de su mascota.
3. El conductor y el Auxiliar Operativo tendrá derecho a negarse al transporte de su mascota si esta representa un peligro ó no cumple con las políticas establecidas en el presente documento.

¿Cuáles Son sus Responsabilidades Frente a su Mascota Como Viajero?

1. Garantizar que su mascota cumpla con todas las condiciones y restricciones establecidas en la presente política.
2. Tener el control de su mascota en todo momento, garantizando que esta se comporte de manera adecuada y no represente un peligro ó amenaza para los otros viajeros ó para los conductores.
3. Diligenciar el formato denominado “Aceptación de Condiciones para el Transporte de Mascotas”, el cual deberás firmar.

4. Es probable que otros viajeros puedan tener alergias a los animales, por lo que es importante que respete las necesidades de los demás viajeros y de los conductores y si es necesario esperar a viajar en un vehículo que no afecte a los pasajeros con estas condiciones médicas.

¿Qué Costos Deberás Asumir Si Su Mascota Causa Algún Daño o Perjuicio?

- Aseo de sillas específicamente donde se produce la novedad: $50.000.
- Aseo del vehículo parte interna debido a la novedad de la mascota: $100.000.
- Afectación a terceros ocupantes del vehículo: Costo según el daño ocasionado.
- Daño al vehículo: Según cotización.

Este valor es para todo tipo de mascota, sea Lazarillo o de Apoyo Emocional. Es necesario que tenga en cuenta que, los costos antes mencionados se podrán incrementar, dependiendo del daño o afectación. Así mismo, le informamos que, los costos antes referenciados se ajustarán anualmente conforme al incremento del IPC del año inmediatamente anterior.

MASCOTA DE APOYO EMOCIONAL

La mascota deberá ser de talla mediana o pequeña la cual necesariamente deberás transportar en un guacal o contenedor rígido o blando que tenga ventilación adecuada; durante todo el viaje procurará la comodidad de su mascota y la deberá ubicar encima de sus piernas en la silla que ocupa. La mascota de apoyo emocional, deberá ser de las siguientes dimensiones según la tipología del vehículo, así:

✓ Microbuses y buses 40 cm de alto x 30 cm de ancho x 50 cm profundidad. Solo será admitido una (01) mascota doméstica por vehículo.

✓ Camionetas, Aerovan, automóvil 20 cm alto x 30 cm de ancho x 40 cm profundidad. Solo será admitido una (01) mascota doméstica por vehículo.

La empresa se limitará el transporte de mascotas de apoyo emocional permitiendo sólo una (1) mascota por viajero. De igual manera, el número de mascotas de apoyo emocional en un vehículo y está sujeto a restricciones y dependerá de la capacidad del vehículo.

La mascota deberá estar previamente vacunada, por lo que, es necesario que portes y exhibas el carné correspondiente en el que conste su regularidad y actualidad, así como los demás documentos de salubridad; así mismo deberá portar el certificado de buena salud y el documento que acredite su condición como mascota de soporte emocional, también deberá aportar las certificaciones mencionadas anteriormente, particularmente la relacionada con la del especialista que las suscribe, a través de las siguientes páginas https://sara.colpsic.org.co/publico/verificacion-tarjetas y https://web.sispro.gov.co/THS/Cliente/ConsultasPublicas/ConsultaPublicaDeTHxIdentificacion.aspx

La edad mínima de una mascota a transportar debe ser de 3 meses de edad y para las mascotas de soporte emocional 6 meses de edad, este hecho debe estar certificado.

Deberá portar y exhibir el certificado emitido por un especialista (psicólogo o psiquiatra) en el cual se indique que presentas una discapacidad mental o emocional y requiere de un perro de soporte emocional durante el viaje. El certificado deberá contener lo siguiente:

1. La fecha de emisión, la cual deberá ser inferior a un año a la fecha del viaje.
2. Deberá estar expedido en papel membrete, con firma y sello del médico especialista con datos de su tarjeta profesional y documento de identidad.
3. Deberás portar y exhibir el certificado de adiestramiento emitido por entidad avalada por el ICA o quien haga sus veces.

Serás responsable de los daños y perjuicios ocasionados por tú mascota al vehículo, a los demás viajeros y al conductor.

En nuestra taquilla o punto de venta, te entregaremos un formato denominado “Aceptación de Condiciones para el Transporte de Mascotas”, el cual deberás diligenciar y firmar.
Limitaremos el transporte de perros lazarillos y de mascota de apoyo emocional permitiendo sólo uno (1) por viajero.

En caso de incumplimiento de la política de mascotas durante el recorrido, el viajero deberá descender en el próximo punto de parada seguro y autorizado por la compañía.

PERRO LAZARILLO

El perro lazarillo deberá estar certificado por entidad competente y portar un arnés especial; por su parte, deberá hacer uso de un carné oficial que te acredite como portador de un perro lazarillo.

El perro lazarillo deberá permanecer a su lado durante todo el trayecto.

En nuestra taquilla o punto de venta, te entregaremos un formato denominado “Aceptación de Condiciones para el Transporte de Mascotas”, el cual deberás diligenciar y firmar. El formato también lo podrás descargar a través de nuestra página web: https://www.taxcentral.com.co/, el cual deberás entregar diligenciado y firmado al momento de iniciar el viaje.

El perro lazarillo deberá contar con las siguientes medidas:

- Microbuses y buses 40 cm de alto x 30 cm de ancho x 50 cm profundidad. Solo será admitido una (01) mascota doméstica por vehículo.
- Camionetas, Aerovan, automóvil 20 cm alto x 30 cm de ancho x 40 cm profundidad. Solo será admitido una (01) mascota doméstica por vehículo.

La empresa se limitará el transporte de perro lazarillo permitiendo sólo una (1) perro por viajero. De igual manera, el número de perro lazarillo en un vehículo podrá estar sujeto a restricciones y dependerá de la capacidad del vehículo. Verificaremos la legalidad de las certificaciones mencionadas anteriormente, particularmente la relacionada con la del especialista que las suscribe, a través de las siguientes páginas https://sara.colpsic.org.co/publico/verificacion-tarjetas y https://web.sispro.gov.co/THS/Cliente/ConsultasPublicas/ConsultaPublicaDeTHxIdentificacion.aspx

La edad mínima de una mascota a transportar debe ser de 3 meses de edad y para las mascotas de soporte emocional 6 meses de edad, este hecho debe estar certificado.

Limitaremos el transporte de perros lazarillos permitiendo sólo uno (1) por viajero.

En caso de incumplimiento de la política de mascotas durante el recorrido, el viajero deberá descender en el próximo punto de parada seguro y autorizado por la compañía.

No permitiremos el transporte de fauna silvestre, animales en vía de extinción, animales bravíos o salvajes, ni animales domesticados (Aquellos que, siendo salvajes por naturaleza, se han acostumbrado a la domesticidad y tienen cierta dependencia frente a las personas).

TRANSPORTE DE MENORES.

Requisitos para la Emisión de Pasajes.

- Los niños mayores de cuatro (4) años ocupan puesto y pagan pasaje completo, de igual manera pagaran pasajes esto de acuerdo al Código Civil Colombiano en concordancia con el Código de Comercio y las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, Decreto 1079 de 2015.

- Niños cuya estatura sea igual ó mayor de 90 centímetros. También deben pagar el pasaje completo.

Condiciones de Viaje para Menores.

Todo menor de edad puede viajar acompañado por un adulto responsable, siempre que cuente con la debida autorización de sus padres o tutor legal. Dicha autorización debe ser emitida por alguno de los padres o el tutor legal y deberá estar acompañada de los siguientes documentos:

- Presentar Documento Original o Copia del documento de identidad del Padre, Madre o Tutor Legal (*Cédula de Ciudadanía, Contraseña de Identidad para Trámite de Expedición, Cédula de Extranjería, Pasaporte o Permiso Especial de Permanencia*) el mismo también podrá ser enviados digitalmente a un Correo Electrónico brindado por la Auxiliar Operativa.

- Presentar Documento Original o Copia del documento de identidad del Adulto Responsable Autorizado (*Cédula de Ciudadanía, Contraseña de Identidad para Trámite de Expedición, Cédula de Extranjería, Pasaporte o Permiso Especial de Permanencia*) el mismo también podrá ser enviados digitalmente a un Correo Electrónico brindado por la Auxiliar Operativa.

- Presentar Copia del Registro Civil de Nacimiento del Menor (*hasta los 6 años de edad*) o la Tarjeta de Identidad (*si el menor tiene más de 7 años*), y su Pasaporte (*en caso de aplicar*), el mismo también podrá ser enviados digitalmente a un Correo Electrónico brindado por la Auxiliar Operativa.

Adicionalmente, todo menor de edad que viaje acompañado de sus Padres o Tutor Legal deberá presentar al momento de realizar la compra del tiquete los siguientes documentos:

- Presentar Copia del Registro Civil de Nacimiento del Menor (*hasta los 6 años de edad*) o la Tarjeta de Identidad (*si el menor tiene más de 7 años*), y su Pasaporte (*en caso de aplicar*), el mismo también podrá ser enviados digitalmente a un Correo Electrónico brindado por la Auxiliar Operativa.

- Presentar Documento Original o Copia del documento de identidad del Padre, Madre o Tutor Legal (*Cédula de Ciudadanía, Contraseña de Identidad para Trámite de Expedición, Cédula de Extranjería, Pasaporte o Permiso Especial de Permanencia*) el mismo también podrá ser enviados digitalmente a un Correo Electrónico brindado por la Auxiliar Operativa.

Excepciones para los Estudiantes.

Menores de 15 a 17 años: Pueden viajar solos, siempre y cuando medie autorización de sus Padres o Tutor Legal y manifestación expresa donde se indique el periodo escolar o universitario y adjuntando copia del carné estudiantil, para lo cual la autorización deberá diligenciarse por sus Padres o Tutor Legal y deberá estar acompañada de los siguientes documentos:

- Presentar Documento Original o Copia del documento de identidad del Padre, Madre o Tutor Legal (*Cédula de Ciudadanía, Contraseña de Identidad para Trámite de Expedición, Cédula de Extranjería, Pasaporte o Permiso Especial de Permanencia*) el mismo también podrá ser enviados digitalmente a un Correo Electrónico brindado por la Auxiliar Operativa.

Transporte de Menores de Brazos.

Menores de brazos: Si el menor viaja sin ocupar asiento, en el regazo del adulto responsable.

Si el adulto responsable desea que el menor de brazos ocupe un asiento, deberá pagar el costo del tiquete completo y llevar una silla de infante la cual deberá ser

ajustada y traída por el pasajero con anterioridad antes de iniciar el viaje, la cual se usará en asientos desocupados del vehículo, diferentes a los ubicados cerca de la ventana de emergencia y a aquellos donde no se obstruya la salida de los demás pasajeros.

Silla de infante: Debe permanecer debidamente asegurada al asiento durante todo el tiempo que dure el trayecto.

¿Cuáles son las Responsabilidades al Viajar con Menores?

1. Garantizar que el menor de edad cumpla con todas las condiciones y restricciones establecidas en la presente política.
2. Tener la documentación requerida al momento de realizar la compra del pasaje.
3. Diligenciar el formato denominado “Autorización de Viaje para Menor de Edad.”, el cual deberás firmar.
4. Aportar los documentos legibles de manera física o digital.

¿Cuáles son las Responsabilidades de Nuestros Conductores, Auxiliares Operativos Frente al Transporte de Menores?

1. El Conductor y los Auxiliares Operativos deberán proporcionar un ambiente seguro para el transporte de menores.
2. Verificar la autorización y la identidad de la persona autorizada.
3. Verificar el parentesco del padre o madre.
4. Verificar que el tutor legal presente la copia de la Sentencia Judicial o Acto Administrativo expedida por un Juez o Comisario de familia o Anotación en el Registro Civil de Nacimiento del Menor, de Manera Física o Digital, para lo cual deberá enviarla o dejar copia a la empresa.

Transporte de pasajeros enfermos y en condiciones especiales: Dado que el viaje en vehículo puede tener consecuencias en la salud de los pasajeros, es recomendable que quienes padezcan enfermedades cardiovasculares, respiratorias, neurológicas o psiquiátricas, quienes se hayan sometido recientemente a una cirugía, o estén en estado de gestación viajen con el visto bueno del médico tratante, mediante certificado que garantice que la ruta y características del viaje no afectarán su salud. La omisión de informar sobre su estado de salud o situación especial exonera expresamente a **Tax Central S.A.** sobre perjuicios derivados de su omisión e incumplimiento del deber de informar su situación médica.

El pasajero podrá guardar los medicamentos necesarios al interior del equipaje de mano y es recomendable que lleve consigo la receta médica que certifica su uso. **Tax Central S.A.** podrá exigir a los pasajeros enfermos que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud.

Al informar de su enfermedad, el pasajero debe identificar los requisitos exigidos para un viaje seguro a su propia responsabilidad. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de **Tax Central S.A.** y el criterio del pasajero o su médico tratante, respecto de su capacidad para realizar el viaje, **Tax Central S.A.** podrá negar el servicio. Por protección de los demás pasajeros y del conductor, tampoco se prestará el servicio a quienes presenten enfermedades altamente contagiosas, como la difteria, la hepatitis, la meningitis, el sarampión, la tuberculosis, el coronavirus y la viruela.

La empresa, no asume responsabilidad por el estado físico o de salud del pasajero, ni por el trastorno o accidente que pudiera sobrevenir como consecuencia del mismo y que no haya sido informado con una antelación no menor de una (01) hora previa al despacho del vehículo o al momento de efectuar la reserva.

Personas en situación de discapacidad: La prestación del servicio a personas en situación de discapacidad estará sujeto a la disponibilidad de vehículos adaptados para que su transporte se dé en condiciones de dignidad y comodidad. Para lograr esto, es obligación del pasajero informar a **Tax Central S.A**., con una antelación no menor de dos (2) días hábiles previo al despacho del vehículo o al momento de efectuar la reserva. La empresa **Tax Central S.A.**, podrá exigir a los pasajeros con ciertas discapacidades que viajen con un acompañante como condición para la prestación del servicio, cuando se considere esencial para su salud y seguridad.

En todo caso, **Tax Central S.A.,** se reserva el derecho de negar la prestación del servicio a las personas en situación de discapacidad, cuando dadas las circunstancias y para preservar la seguridad del pasajero, no sea posible su transporte. En especial, **Tax Central S.A.** no prestará el servicio (i) cuando debido a una discapacidad mental el pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad, (ii) cuando el pasajero no pueda establecer comunicación suficiente con el personal para efectos de recibir las instrucciones de seguridad, (iii) cuando el pasajero no pueda asistirse en su propia evacuación.

PARADAS

Paradas en tránsito: Durante el transcurso del viaje, en cumplimiento de la ley, las reglamentaciones o por razones de seguridad y obedecimiento a las órdenes de las autoridades de tránsito y transporte, el vehículo podrá realizar paradas. Estas paradas dependerán también de la línea de servicio que haya sido contratada.

Las paradas en tránsito tienen por propósito el cumplimiento de obligaciones legales o reglamentarias a cargo de **Tax Central S.A.** Durante el lapso que dure la parada en el terminal de tránsito, los pasajeros están autorizados a consumir alimentos y bebidas por fuera del vehículo. Los pasajeros deberán observar el mayor cuidado al regresar al vehículo, a fin de no generar desaseo o dejar desperdicios o empaques en su interior.

Paradas para recoger y dejar pasajeros: Algunas rutas prestadas por **Tax Central S.A.** podrán detenerse para recoger o dejar pasajeros durante el trayecto, sin restricciones.

Paradas en Tránsito: Durante el transcurso del viaje, es posible que se presenten eventos en los cuales el conductor deberá detener la marcha, por razones de seguridad, protección, salud y bienestar de los pasajeros. El pasajero acepta que se realicen estas paradas. Entre las circunstancias que motivan una parada en tránsito se encuentran las siguientes, sin limitarse a ellas:

- Por seguridad, a verificar cualquier situación que pueda comprometer las condiciones técnico-mecánicas del vehículo.
- Por solicitud de un pasajero enfermo, en situación de discapacidad o de la tercera edad, en caso de que acredite o sea evidente que necesita descender del vehículo para el desarrollo de una actividad relacionada con su condición.
- Por orden de las autoridades de tránsito y transporte.
- Para garantizar el descanso necesario de los conductores (pausas activas y consumo de alimentos), si aplica de conformidad con la Resolución 315 de 2013 del Ministerio de Transporte.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Veracidad: El pasajero debe suministrar a **Tax Central S.A.** información veraz sobre sus datos personales, entre ellos su nombre completo, número de identificación, teléfono y correo electrónico de contacto.

Autorización para el Tratamiento de datos personales: La empresa **Tax Central S.A.** informará, al momento de adquirir el tiquete en los distintos canales de venta autorizados, que con la celebración del contrato el pasajero acepta y autoriza el

Tratamiento de estos datos personales. **Tax Central S.A.** no hará tratamiento de datos personales de menores de edad.

Finalidades del Tratamiento de datos personales: La empresa realizará el Tratamiento, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte contratado, tales como, la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de trayecto, reembolsos, atención y estadísticas de recepción de PQRSF, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de **Tax Central S.A.**, Desarrollar actividades comerciales y de mercadeo, tales como análisis de consumo, perfilamiento de clientes, trazabilidad de marca, envío de beneficios, publicidad, promociones, ofertas, novedades, descuentos, programas de fidelización de clientes, investigación de mercado, generación de campañas y eventos de **Tax Central S.A.**, o de sus aliados comerciales; Realizar Encuestas de satisfacción y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el pasajero en los términos de la Política de Privacidad de **Tax Central S.A.**

Término de Almacenamiento: La información suministrada por el pasajero permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos personales, para permitir a **Tax Central S.A.,** el cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente en materia contable, fiscal y tributaria.

Derechos que asisten al titular de los datos personales: El pasajero puede ejercitar los derechos de acceso, actualización, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, a través de los procedimientos dispuestos por **Tax Central S.A.,** para la recepción y trámite de PQRSF.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

La empresa **Tax Central S.A.**, garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero, especialmente de los datos sensibles, conforme a su Política de Privacidad. La Política de Privacidad de **Tax Central S.A.,** está disponible en www.taxcentral.com.co.

CLÁUSULA COMPROMISORIA.

Las diferencias que surjan ente las partes con ocasión o en desarrollo de este contrato, cuando no pudieren ser resueltas directamente por ellas de común acuerdo, serán sometidas a conciliación, que se surtirá en el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Santiago de Cali, En el evento en que las partes no se pudieren poner de acuerdo por este medio en sus diferencias, éstas serán decididas por un tribunal de arbitramento designado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Santiago de Cali, a solicitud escrita de cualquiera de las partes contratantes, que se sujetará a las normas vigentes para el arbitramento, de acuerdo con las siguientes reglas:

a. El Tribunal estará integrado por un (1) árbitro.
b. Se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cali.
c. El Tribunal decidirá en derecho.
d. El Tribunal funcionará en la ciudad de Santiago de Cali, en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Santiago de Cali.
e. La parte contra la cual se dicte un laudo arbitral condenatorio, total o parcial, pagará la totalidad de los gastos, costos y honorarios del arbitramento respectivo.

Las condiciones aquí definidas se entienden aceptadas por el pasajero por el simple hecho de recibir, hacer uso del tiquete o ser transportado por la Empresa. No es válida cualquier indicación hecha por el pasajero, dependiente de la empresa o

tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar estas cláusulas. El presente contrato fue leído y comprendido por el cliente, por lo que manifiesta que entiende cada una de las cláusulas contenidas en el.

Nota: Cuando este documento se utilice como documento interno para trámites administrativos y/o financieros de la empresa, no tendrá ninguna validez como contrato de transporte.