



## TERMINOS Y CONDICIONES DE EQUIPAJE COOPERATIVA OMEGA

**Código:**

**SGC-POL-09**

**Versión:**

**3**

**Página**

**1 de 4**

**1. EQUIPAJE:** Se entiende por equipaje los artículos de propiedad del pasajero, que se llevan en el vehículo, de acuerdo con las características de este; se determina dos tipos de equipaje:

**1.1 Equipaje de Mano:** Es aquel equipaje pequeño (bolso y/o mochila) que el pasajero conserva consigo bajo su custodia y cuidado durante el viaje, el cual, no hace parte del contrato de transporte de pasajeros y no genera responsabilidad alguna a la cooperativa. (Art. 1003 N.º 4 C.CO)

- Cada usuario tendrá derecho a transportar sin costo adicional un (1) equipaje de mano con **un peso máximo hasta 10 kg, y/o con unas dimensiones exteriores que no superan los 110 cm** (Largo:55cm x Ancho: 35cm x Fondo: 20cm), incluyendo ruedas y manijas, el cual debe ubicarse en los compartimientos establecidos para tal fin (maletero ubicado en la parte superior de la silla y/o parte inferior de los asientos).
- Cuando el equipaje de mano no cumpla con las dimensiones, el peso o la cantidad de piezas permitidas para ir dentro del bus, será registrado como equipaje de bodega y tendrá un cargo adicional.
- Los elementos a continuación deberán ser transportados como equipaje de mano bajo custodia del pasajero tales como: dinero en efectivo, títulos valores, cheques, documentos comerciales o personales, pasaportes, joyas, metales preciosos, objetos de arte, computadores portátiles o equipos electrónicos, cámaras fotográficas, celulares, juguetes electrónicos, en general, artículos similares a los antes enunciados, que el pasajero considere de gran valor.

**1.2 Equipaje de Bodega:** Es aquel equipaje que ha sido puesto bajo custodia de la empresa para su transporte, para ello sólo el pasajero deberá entregarlo al conductor y/o taquillero, quien debe hacer entrega de la ficha de equipaje que acredita el recibido del mismo, sin comprobar su contenido, el cual debe cumplir con las siguientes condiciones:

1.2.1 Para el servicio de vehículos (Alfa-Vip), cada usuario podrá transportar dos (2) equipaje gratis que contenga hasta veinticinco (25) kilos de equipaje cada uno. Las dimensiones exteriores de cada equipaje no podrán superar la dimensión de 160 cm sumados el alto, ancho, fondo por pieza. (90 cm x 50cm x 20cm), las cuales solo deberá comprender prendas de vestir y artículos de aseo.

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

**Actualizado: 21 de agosto de 2025**



## TERMINOS Y CONDICIONES DE EQUIPAJE COOPERATIVA OMEGA

**Código:**

**SGC-POL-09**

**Versión:**

**3**

**Página**

**2 de 4**

1.2.2 Para Servicio Deluxe, cada usuario podrá transportar un peso máximo de 10 kg, y/o con unas dimensiones exteriores que no superan los 115 cm (Largo:55cm x Ancho: 35cm x Fondo: 25cm), el cual solo deberá comprender de prendas de vestir y artículos de aseo.

### 1.3 Exceso de Equipaje:

En caso de que el pasajero exceda la cantidad de equipaje gratuito permitida, deberá pagar un valor adicional equivalente a ½ Salario Mínimo Legal Diario Vigente (SMLDV).

Cuando el equipaje supere los 50 kilogramos y hasta un máximo de 80 kilogramos, se aplicará un cobro equivalente a 1 Salario Mínimo Legal Diario Vigente (SMLDV).

El equipaje que exceda los 80 kilogramos deberá ser remesado, aplicándose para ello las tarifas vigentes establecidas por la Cooperativa.

1.3.1 Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor, antes de viajar deberá declararlo y remesarlo informando en la correspondiente taquilla. La empresa asegurará el equipaje y cobrará el exceso previa comprobación.

### 1.4 Restricciones al transporte de equipaje

La Cooperativa se reservará el derecho de aceptar, rechazar o reclasificar el equipaje transportado por los pasajeros, cuando este no cumpla con las condiciones de peso, volumen, contenido o manejo establecidas para el equipaje de mano o de bodega.

En consecuencia, cuando el equipaje, por su naturaleza, dimensiones, peso, valor o características especiales, constituya mercancía, será considerado como carga para todos los efectos y deberá remesarse a través del servicio de transporte de carga o encomiendas de la Cooperativa, cumpliendo con las condiciones, tarifas y procedimientos aplicables a dicho servicio.

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

**Actualizado: 21 de agosto de 2025**



## TERMINOS Y CONDICIONES DE EQUIPAJE COOPERATIVA OMEGA

Código:  
SGC-POL-09

Versión:  
3

Página  
3 de 4

En particular, esta medida aplicará a los siguientes casos:

- Equipajes que excedan las dimensiones o el peso máximo permitido, tales como cavas o neveras de icopor, lonas, cajas, muebles, enseres y equipos eléctricos o electrónicos.
- Equipaje cuyo valor declarado o estimado supere la suma de dos millones de pesos (COP \$2.000.000).
- Equipos deportivos de gran volumen o difícil manipulación, tales como bicicletas, triciclos, tiendas de campaña, motocicletas, entre otros.
- Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros.

**1.5** La Cooperativa se reserva el derecho de inspeccionar el equipaje en presencia del pasajero.

**1.6** El Transportador no será responsable por los daños que sufran las valijas y que sean consecuencia del normal uso y desgaste, tales como cortadas, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas.

**1.7** Se prohíbe el transporte de equipaje cuyo contenido contenga: mercancías peligrosas y/o prohibidas, como son: armas, 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.

## **2. INDEMNIZACIÓN EN CASO DE PÉRDIDA TOAL O PARCIAL DEL EQUIPAJE:**

- En caso de pérdida total o parcial del equipaje, **y que éste haya sido declarado**, se indemnizará el 100% del valor asegurado y/o en proporción del equipaje transportado en caso de pérdida parcial. (art. 1031 del código de comercio).
- En caso de pérdida total o parcial del equipaje, **sin que éste haya sido declarado**, el usuario deberá acreditar que lo transportaba, además de su valor y contenido. Si el pasajero no

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

**Actualizado: 21 de agosto de 2025**

suministra el valor del equipaje, el transportador, solo estará obligado a pagar el 80% del valor probado que tuviere el equipaje perdido.

- A falta de declaración, inexactitud y falta de prueba, sobre el valor del equipaje, la empresa podrá reconocer una suma máxima equivalente **de TRESCIENTOS MIL PESOS (\$300.000.00)**
- En el evento que el equipaje de bodega sea dejado en nuestros vehículos, se tendrá la custodia de los mismos, por un término de un (1) mes, a partir del día del viaje, pasado este término la empresa puede disponer conforme lo dispone el Artículo 1029 del código de comercio.
- La pérdida de la ficha de equipaje de bodega genera un cobro de Diez Mil Pesos m/cte. (\$10.000) a cargo del usuario.

### **3. DECLARACIÓN DE MAYOR VALOR DE EQUIPAJE:**

**Si el pasajero estima que el contenido del equipaje es de mayor valor, antes de iniciar el viaje, deberá declararlo y remesarlo informando en la correspondiente agencia/terminal. La empresa asegurará el equipaje y cobrará de acuerdo a las tarifas establecidas por la Cooperativa.**

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

**Actualizado: 21 de agosto de 2025**



## TERMINOS Y CONDICIONES DE EQUIPAJE COOPERATIVA OMEGA

**Código:**  
SGC-POL-09

**Versión:**  
3

**Página**  
4 de 4

4. **PROCEDIMIENTO EN CASO DE PERDIDA Y/O EXTRAÑO:** En caso de pérdida o extravío del equipaje de bodega el usuario y/o pasajero podrá elevar un reclamo, PQRS, a través de los siguientes canales de atención:

**Línea Celular:** 3107693171

**WhatsApp Corporativo:** 3107693171

**Atención Personal** (Oficina Servicio al Cliente – Agencias de pasajes)

**Oficina Atención al cliente:** Terminal de transporte Calle 22 C No 68 F - 89

Modulo 3 Piso 2 Oficina 205-206

**Correo electrónico:** [sac@omega.com.co](mailto:sac@omega.com.co)

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

**Actualizado: 21 de agosto de 2025**