	<b>FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS</b>		
	<b>Código:</b>  <p style="text-align: center;"><b>TP-FT-11</b></p>	<b>Versión:</b>  <p style="text-align: center;"><b>10</b></p>	<b>Página:</b>  <p style="text-align: center;"><b>1 de 7</b></p>

La cooperativa **OMEGA LTDA.** Se compromete a transportar el pasajero conforme lo dispone la Ley y el presente reglamento. El pasajero se obliga a cumplir con los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la Cooperativa.

Este contrato se regirá por la normatividad del transporte terrestre de pasajeros y el Código de Comercio en concordancia con las siguientes cláusulas:

1. El tickete es personal e intransferible. Es decir, no se permite ser transferido a terceros, ni compartido con personas diferentes al titular de este.
2. El Pasajero deberá presentarse como mínimo una hora antes de la indicada en el tickete como “hora de salida”.
3. Solo podrán abordar el vehículo el titular del tickete de Viaje y debe ocupar el puesto registrado.

#### 4. Desistimiento

Se aplica para compras realizadas en todos los canales. El pasajero podrá desistir del viaje según el tiempo de antelación con el que realice la solicitud. De acuerdo con ello, podrá acogerse a una de las siguientes opciones:

**4.1.** Si el desistimiento se realiza con una antelación **mínima de tres (3) horas** antes de la salida programada:

- Devolución del 90% del valor del tickete. El 10% restante corresponde a gastos administrativos.
- Tickete en estado abierto, con una vigencia de hasta noventa (90) días contados a partir de la fecha inicial del viaje.
- Reprogramación del viaje, sujeto a disponibilidad y condiciones de la empresa.

**4.2** Si el desistimiento se realiza **con menos de tres (3) horas y hasta una (1) hora** antes de la salida programada:


- Devolución del 50% del valor del tickete. El 50% restante corresponde a gastos administrativos.
- Tickete en estado abierto, con una vigencia de hasta noventa (90) días contados a partir de la fecha inicial del viaje.
- Reprogramación del viaje, sujeto a disponibilidad y condiciones de la empresa.

---

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: 2 de septiembre de 2025**

	<b>FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS</b>		
	<b>Código:</b>  <b>TP-FT-11</b>	<b>Versión:</b>  <b>10</b>	<b>Página:</b>  <b>2 de 7</b>

**Atención.** Una vez el pasajero opte por dejar el tickete en estado abierto, **renuncia expresamente a solicitar la devolución del dinero.**

Lo anterior conforme al Artículo 1002 del Código de Comercio:

**Parágrafo 1:** *En el evento que el pasajero informe el desistimiento de viaje con menos de una (01) hora o posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tickete de viaje, así como la ausencia del pasajero en el lugar de abordaje, el usuario no tendrá derecho a la devolución del valor del tickete, a la reprogramación de su viaje y/o dejar el tickete en estado abierto.*

**Parágrafo 2:** El procedimiento para reprogramación y estado abierto un tickete por desistimiento (numeral 4) se aplicará así: **REPROGRAMACIÓN:** El valor de la tarifa establecida en el tickete, solo es válido para la fecha y hora del viaje inicial; las variaciones y cambios de tarifas para la reprogramación serán asumidos por el cliente, entendiéndose con esto, que los usuarios deberán pagar el excedente. La empresa no realizará devolución de dinero en caso de que el valor sea menor al inicialmente cancelado, únicamente realizará la reprogramación del tickete.

**Tickete Abierto:** Solo podrá ser asignado por una sola vez, sujeto a políticas y restricciones de la empresa. En caso de haber transcurrido (90) noventa días sin que el usuario haya utilizado el tickete, se entenderá desistimiento total del pasaje, sin derecho a devolución del mismo.

- Derecho al retracto:** Aplica si la compra se realizó a través de métodos no tradicionales o a distancia como (Internet, telefónico, etc.), El usuario podrá retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la compra, siempre que el contrato de transporte no haya empezado a ejecutarse antes de los cinco (5) días, para lo cual se procederá a la devolución del 100% del dinero por parte de la **COOPERATIVA OMEGA LTDA.** conforme con lo establecido en el artículo 47 del estatuto del consumidor.

**Importante:** Para dejar el tickete en estado abierto, reprogramar el viaje, desistir o ejercer el derecho de retractación, el pasajero debe realizar la solicitud con una antelación mínima de tres (3) horas antes de la hora programada de salida. Este trámite se debe efectuar exclusivamente de forma presencial en nuestras agencias o terminales, presentando el tickete original y el documento de identidad.


Para mayor información se puede comunicar con los canales de atención suministrados por la empresa: línea de atención WhatsApp (3107693171) - correo electrónico [sac@omega.com.com](mailto:sac@omega.com.com).

---

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: 2 de septiembre de 2025**

	<b>FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS</b>		
	<b>Código:</b>  <b>TP-FT-11</b>	<b>Versión:</b>  <b>10</b>	<b>Página:</b>  <b>3 de 7</b>

6. Para compras de tiquetes en estado abierto o revertido (comprado en una agencia para ser utilizado con origen, destino en otra agencia), el usuario deberá obligatoriamente presentar el original del documento de identificación. Si el tiquete es reclamado por otra persona, deberá presentar autorización escrita de su titular, copia de la cédula del titular y del autorizado.

7. Equipaje: Se entiende por equipaje, los artículos de propiedad de pasajero que se llevan en el vehículo, de acuerdo con las características de este, se determina dos tipos de equipaje:

**7.1 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.

**7.2 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:


- 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: 2 de septiembre de 2025**

	<b>FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS</b>		
	<b>Código:</b>  <b>TP-FT-11</b>	<b>Versión:</b>  <b>10</b>	<b>Página:</b>  <b>4 de 7</b>

- 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.

### **7.3 Exceso de Equipaje:**

Por exceso de equipaje de pasajero deberá pagar un valor adicional al valor del pasaje la suma equivalente de 1/2 Salario Mínimo Legal Diario Vigente (SMLDV) en caso de hacer sumatoria de equipaje gratis mencionado.

Si el equipaje es superior a 50 Kilogramos hasta Ochenta (80) Kg. se cobrará un salario mínimo diario legal vigente.

- 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.
- La Cooperativa se reservará el derecho de transportar o no los siguientes tipos de equipaje:
  - ✓ Equipaje que excede las dimensiones y peso máximos establecidos.
  - ✓ Equipaje cuyo valor supere la suma de dos millones de pesos (COP \$2.000.000).
  - ✓ Equipos deportivos tales como bicicletas, triciclos tiendas de campaña, motocicletas
  - ✓ entre otros.
  - ✓ Artículos perecederos o frágiles, tales como alimentos frescos o congelados, entre otros.

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

**7.5** 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.


**7.6** 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.

---

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: 2 de septiembre de 2025**

	<b>FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS</b>		
	<b>Código:</b>  <p style="text-align: center;"><b>TP-FT-11</b></p>	<b>Versión:</b>  <p style="text-align: center;"><b>10</b></p>	<b>Página:</b>  <p style="text-align: center;"><b>5 de 7</b></p>

**8. Indemnización en caso de pérdida total 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 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.

**9. 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.

*Para mayor información consulte los **Términos y Condiciones de Equipaje de la Cooperativa Omega**, publicados en la página web: [www.omega.com.co](http://www.omega.com.co)*


- 10. OMEGA LTDA.,** no transportará al pasajero que se encuentre en estado de embriaguez o se encuentre bajo la influencia de drogas o estupefacientes o que por su condición de sanidad y/o salubridad afecte la comodidad, orden o bienestar de los demás pasajeros.
- 11.** El pasajero no podrá consumir sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas y fumar dentro del vehículo, antes y durante el transcurso del viaje. En caso de incumplimiento por parte del usuario, Omega Ltda., terminará unilateralmente el contrato, dejará de prestar el servicio y no realizará la devolución del valor del pasaje.
- 12.** No se admitirá el transporte de armas, municiones, explosivos, estupefacientes, combustibles no autorizados u objetos de prohibido comercio en el país, o cuya tenencia implique la configuración de

---

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: 2 de septiembre de 2025**

	<b>FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS</b>		
	<b>Código:</b>  <b>TP-FT-11</b>	<b>Versión:</b>  <b>10</b>	<b>Página:</b>  <b>6 de 7</b>

un delito, la violación por parte del pasajero o conductor será de su exclusiva responsabilidad sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

### 13. Transportes menores de edad:


- Programar el viaje con anticipación.
- Los niños menores de 2 años, tendrán derecho a viajar sin pagar tiquete, bajo el cuidado de sus padres o adulto responsable siempre y cuando el menor viaje en brazos y no ocupe un asiento, en caso que viaje más de un menor por adulto se cobrará el valor del tiquete.
- **Todo niño mayor de dos (2) años debe pagar su pasaje y ocupar su puesto.**
- El menor deberá presentarse con sesenta (60) minutos de antelación a la hora de salida, **con el padre/madre o tutor legal responsable de la salida.**
- Los menores de edad deben portar su documento de identidad de acuerdo con su edad:
  - ✓ De 0 a 7 años: Registro Civil de Nacimiento.
  - ✓ De 7 a 17 años: Tarjeta de identidad o NUIP.
- Niñas, niños o adolescentes, menores de 10 años no podrá ocupar asientos en la fila siguiente al conductor; en cualquier servicio corresponde a los asientos 1, 2, 3 y 4; tampoco podrán ocupar los asientos de la primera fila de segundo piso de los servicios Doble piso.
- Los niños, niñas o adolescentes menores de 15 años que no viajen en compañía de su madre, padre o tutor legal, deberán estar acompañados por un adulto responsable, debidamente autorizado por alguno de sus representantes legales. Para ello, se deberá diligenciar **el Formato de Autorización de Viajes de Menores (PRO FT-05)**, emitido por **la Cooperativa Omega Ltda.**, y anexar las fotocopias de los documentos de identidad correspondientes, tanto del menor como del adulto acompañante y del firmante del permiso.
- Los niños, niñas o adolescentes Menores entre 15 y 17 que viajen solos, deberán presentarse con el padre / madre /tutor legal para autorizar la salida del menor. Diligenciando el **Formato de Autorización de Viajes de Menores (PRO FT-05)**, expedido por la Cooperativa Omega Ltda., anexando las fotocopias de los documentos de identidad correspondientes. **(Aplica para compras electrónicas).**

---

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: 2 de septiembre de 2025**

	<b>FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE PASAJEROS</b>		
	<b>Código:</b>  <b>TP-FT-11</b>	<b>Versión:</b>  <b>10</b>	<b>Página:</b>  <b>7 de 7</b>

- En caso de que, no se presente la persona autorizada, posterior a las comunicaciones realizadas. La empresa, activara el protocolo de restablecimiento de derechos comunicándose con las líneas de atención de Instituto Colombiano de Bienestar familiar ICBF.
- El pasajero deberá portar todos los documentos de identificación propia y de las niñas, niños o adolescentes que lo acompañen en su viaje a fin de presentarlos ante las autoridades competentes.

*Para mayor información consulte las **Políticas de Menores de la Cooperativa Omega**, publicados en la página web: [www.omega.com.co](http://www.omega.com.co)*

14. Para los pasajeros en condición de discapacidad y/o enfermedad, y que no puedan valerse por sus propios medios, éstos deberán realizar el transporte con un acompañante para los cuidados especiales que exija su condición.
15. Para el transporte de mascotas se deberá informar al Transportador como mínimo veinte cuatro (24) horas de anticipación a la fecha de viaje, a fin de conocer las Condiciones de Transporte de Mascotas, las cuales se encuentran publicadas en la página web [www.omega.com.co](http://www.omega.com.co)
16. La tarifa Web corresponde al precio por pasaje disponible para las compras por internet únicamente, el cliente podrá comprar hasta tres (3) tiquetes por cada transacción.
17. Verifique bien sus opciones antes de realizar el pago, el origen, el destino, la fecha y hora de viaje, el tipo de servicio, la silla que seleccionó y la información de cada uno de los pasajeros.
18. La Cooperativa Omega Ltda., se reserva el derecho de modificar las políticas, condiciones y restricciones sobre el uso de la agencia en línea.
19. Las condiciones aquí definidas se entienden acatadas por el pasajero por el simple hecho de recibir y hacer uso del tiquete o ser transportado por la Cooperativa. No es válida cualquier indicación hecha por el pasajero, dependiente de la empresa o tercero que tienda a modificar, sustituir o eliminar estas cláusulas.

*Manejo de datos personales (Ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013), El pasajero acepta y autoriza que al momento de comprar el tiquete en taquillas y pagina web, le sean solicitados aquellos datos personales necesarios y requeridos para formalizar el contrato de transporte, tales como; nombre, número de identificación, número de teléfono y correo electrónico.*

---

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: 2 de septiembre de 2025**