



#Equipaje Informado



EQUIPAJE DE MANOS



EQUIPAJE DE BODEGA





#Equipaje Informado



Programa Equipaje Informado.



Considerando que el transporte de equipaje es una de las características esenciales de nuestro servicio, exponemos nuestras políticas relacionadas con el equipaje y encomiendas.

CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES

Cantidad de piezas admitidas, expresada en unidades.

Todos nuestros pasajeros podrán hacer uso de un equipaje de mano (maleta, bolsa o paquete) por asiento comprado. A su vez, que podrán pasar como equipaje de carga un total de 3 piezas adicionales (que incluyen: cajas, bolsos, costales u otros elementos no extra dimensionados).

Peso permitido, expresado en kilogramos

Para el peso del equipaje de manos, este no podrá sobre pasar los 15 kg por pasajero. Para el peso del equipaje de carga, cada unidad no podrá sobre pasar los 80 kg.

Medidas o volumen, indicadas en centímetros, que debe cumplir el equipaje.

Por temas de bodegaje de los vehículos utilizados en la prestación de servicio en la Ruta Yarumal – Medellín y viceversa:

Las unidades de carga, denominadas para nosotros como equipaje no requerirán un mínimo en su ancho, pero no podrá superar el metro de longitud. Mientras que el largo, no podrá superar los 2 metros, dada la media de las cabinas de bodega de nuestros microbuses.

NOTA IMPORTANTE: Si un pasajero por trayecto supera las dimensiones y cantidades anteriormente descritas, el equipaje restante se ubicará en la báscula y deberá cancelar el saldo que arroje, considerando que por cada kilogramo de peso este tendrá un valor de 1.000 pesos y se registrara en el sistema como encomienda, entregándole una copia para su reclamación en la sede destino.

Vehículos como Taxis, Camionetas tipo Van, Camperos y escaleras usadas en el transporte Inter veredal ajustaran el equipaje de acuerdo a las características de su vehículo, siempre y cuando el equipaje no ponga en riesgo la estabilidad del vehículo o comprometa el confort de otros pasajeros.



#Equipaje Informado



POLÍTICAS DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE

- El recibo de equipaje, y por ende la venta de tiquete de viaje; estará sujeto a la cantidad de unidades que requiera transportar, dado que se condiciona a la disponibilidad de espacio del microbús entornado en despacho y/o tipo de vehículo a abordar.
- Los objetos de valor económico, sentimental o irremplazables, recomendamos se lleve como equipaje de mano bajo la custodia del pasajero, dado que al no verificar el contenido de los equipajes no nos hacemos responsables. LEER EL CONTRATO DE TRANSPORTES.
- Si transporta artículos especiales, como elementos audiovisuales, celulares, deportivos, musicales o de gran tamaño podrán enviarse como equipaje, pero se recomienda asegurarlos en la taquilla (el valor declarado dependerá del tipo de producto), dado que si no están bien empacados podrían sufrir golpes debido al movimiento natural del vehículo en carretera y este hecho nos exime de responsabilidad en tal situación.
- Cootrayal, restringe aceptar equipajes con defectos de embalaje, alimentos perecederos, delicados o de gran valor económico.
- Se prohíbe recibir o transportar de acuerdo a las leyes colombianas, armas, mercancías peligrosas (explosivos, corrosivos, etc.) o cualquier tipo de droga ilegal.
- En caso de presentar una reclamación por deterioro o pérdida de su equipaje, debe presentar su tiquete viaje y comunicar su caso directamente en taquilla o enviar la descripción de los hechos al correo calidad@cootrayal.com, o nuestra página web www.cootrayal.com sección Quejas y Reclamos; una vez se estime que su solicitud es procedente el área encargada se contactará con el usuario afectado a explicarle el debido proceso y los tiempos estimados para darle solución.
- Es importante recalcar que una reclamación confiable dará lugar en las siguientes 6 horas después del viaje, dado que estimar tiempos posteriores puede considerarse como nula su solicitud.
- Toda solicitud de reclamo debe demostrar mediante video o fotografía el estado en el que recibió su equipaje en las diferentes terminales de llegada. Es responsabilidad del usuario chequear que sus pertenencias fueron entregadas, en las condiciones que las entrego a los colaboradores de servicio en cada taquilla.
- Cada caso de pérdida o deterioro es sometido a una investigación interna, dado que no nos hacemos responsables por el estado en el que muchos equipajes como bolsos, cajas, bolsas y otros elementos son entregados y no inspeccionados o declarados. Dado que se pueden presentar entregas deterioradas, rotas, o imperfectos que no son responsabilidad de Cootrayal chequearlas.



#Equipaje Informado



RECIBO Y ENTREGA DE EQUIPAJE

- Al momento de recibir un equipaje, sea el auxiliar de taquilla o el conductor deberá etiquetar con un sticker la cantidad de pertenencias de cada usuario que requiera el servicio de bodega, y entregarle una copia. Esto con el fin de minimizar la posibilidad de pérdida o entrega no intencionada.
- Al llegar al destino (sea terminal de Citrayar en Yarumal o Terminal del Norte en Medellín) el usuario espera que sea evacuado todo el microbús; y reclama con su stickers sus pertenencias al conductor o auxiliar de taquilla.
- En caso de que no le sea etiquetado el equipaje al usuario y entregado su stickers y presentar perdida, deberá interponer una queja inmediatamente para que la empresa establezca los protocolos para solucionarle las molestias que estos hechos pudieran causarle al usuario.

NOTA IMPORTANTE: La Cooperativa Multiactiva de Transportadores de Yarumal, tendrá un máximo de 5 días para custodiar sin ningún costo el equipaje no reclamado después de la fecha de viaje. Posterior a este tiempo, se permitirá abrir dicho equipaje para validar si en su interior pudiera haber un dato, teléfono o dirección que permita contactar al dueño. Si no se obtiene respuesta por cada día de custodia se le cargara 1.000 pesos hasta alcanzar los 15 días. Si al pasar estos días reglamentarios, no nos hacemos responsables por su equipaje, dado el límite estrecho que poseemos para el stock de encomiendas.

Recomendaciones:

- Lea e infórmese antes de comprar un ticket con nosotros las políticas, términos y condiciones del servicio prestado a través de nuestra página web o el contrato de transportes.
- Infórmese y cumpla las condiciones para el transporte de equipaje.
- Empaque y marque su equipaje adecuadamente.
- Los elementos de valor como joyas, documentos, dinero, computadoras, se llevan a la mano.
- No descuide el equipaje de mano, recuerde que viaja bajo su responsabilidad.

ES RESPONSABILIDAD DE CADA USUARIO VIGILAR EL EQUIPAJE DE MANO QUE LLEVA CONSIGO, YA QUE NO VIAJA BAJO CUSTODIA Y RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA. SU PERDIDA NO ES NUESTRA RESPONSABILIDAD.

COOTRAYAL
Transportamos Tus Sueños