



# TRANSPORTADORES DEL VALLE DEL GUAMUEZ S.A. TRANSGUAMUEZ S.A.

## POLITICA MANEJO DE EQUIPAJE

PQ-GG-011

Versión: 01

15-08-2025

Página: 1 de 2

### POLITICA MANEJO DE EQUIPAJE

La empresa Transportadores del Valle del Guamuez S.A. transporta equipaje, sin costo adicional al cancelado en el pasaje bajo las siguientes condiciones.

El pasajero podrá transportar sin costo adicional, hasta una (1) unidad de equipaje de bodega que no superen los 15 kg. Dimensiones de 48x35x48 cm (alto, ancho, profundidad).

#### **1. Adicionalmente se deberá cumplir con las siguientes restricciones:**

- Durante la compra del tiquete, cada usuario deberá informar la cantidad de maletas que lleva y el tamaño, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la presente política.
- Por cantidad de equipaje se deberá cancelar un valor adicional acordado con el conductor.
- El pasajero podrá llevar en reemplazo de la maleta como unidades de equipaje en bodega: bolsas, cajas y bultos; siempre y cuando cumplan con las dimensiones y peso permitido y viajen en buen estado, debidamente selladas, empacadas e identificadas y marcadas por el usuario con el nombre completo, dirección y teléfono de residencia del pasajero. La correcta identificación del equipaje a transportar en bodega es responsabilidad del pasajero.

#### **2. En este equipaje está prohibido el transporte de:**

- Elementos que representen peligro para los conductores, pasajeros o cosas a bordo (cilindros o pipetas de gas).
- Alimentos crudos y perecederos
- Armas, municiones, materiales explosivos, inflamables o corrosivos.
- Pollo en pie, alevinos, animales salvajes (vivos o disecados)
- Especies silvestres exóticas
- Estupefacientes, sustancias psicoactivas o alucinógenas.

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

1. Documentos de identificación
2. Dinero, cheques, Joyas, metales preciosos.
3. Objetos de arte
4. Documentos confidenciales, comerciales, pasaportes o de trabajo.
5. Títulos de valor.
6. Equipos y dispositivos electrónicos (computadores portátiles, celulares, juguetes de control remoto).
7. Prendas de uso privado del Estado.
8. Cualquier clase de artículos frágiles o de fácil descomposición.
9. Medicamentos.

**NOTA:** Si el pasajero lleva consigo los anteriores artículos u objetos valiosos, son parte del equipaje de mano, están bajo su custodia y responsabilidad, los cuales no serán entregados para custodia o cuidado del conductor y/o la empresa.

**Equipaje De Mano:** Se refiere al equipaje que los pasajeros transportan bajo su propia custodia y responsabilidad al interior del vehículo. Cada pasajero podrá transportar hasta una (1) unidad de bolso de mano, que no superen los 5 kg, adicionalmente no debe superar las dimensiones de 40x35x25 cm (alto, ancho, profundidad) respectivamente. Bajo ningún caso la empresa se hará responsable por la pérdida de este.

#### **3. RECHAZO DE EQUIPAJE:**

Transguamuez S.A. informa que el equipaje que tenga alguna de las siguientes características puede ser rechazado o recibido con restricción:

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



**TRANSPORTADORES DEL VALLE DEL GUAMUEZ S.A.  
TRANSGUAMUEZ S.A.**

**POLITICA MANEJO DE EQUIPAJE**

PQ-GG-011

Versión: 01

15-08-2025

Página: 2 de 2

#### **4. RESPONSABILIDAD**

La empresa no responderá por la pérdida y/o daño del equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede ser rechazado o recibido con restricción por parte de la empresa:

Tampoco se hará responsable por los daños que ocurran por obra exclusiva de terceros (asalto en la vía) o culpa exclusiva del pasajero.

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

#### **PERDIDA DE EQUIPAJE**

Para el trámite por reclamos por pérdida se debe seguir el procedimiento de "IPQR" inquietudes peticiones, quejas, reclamos y novedades de los servicios no conformes "SNC".

La reclamación debe ser diligenciada en el formato **FMT-CO-004** Reporte de "IPQR" inquietudes peticiones, quejas, reclamos y novedades de los servicios no conformes "SNC" formato disponible en las taquillas o ingresando al código QR, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la fecha prevista de entrega del equipaje, en el que indicará la fecha, ruta, hora de viaje y deberá adjuntar como mínimo: copia del tiquete, narración de los hechos y relación de los objetos extraviados o dañados que cumplan con las condiciones señaladas en el presente protocolo, así como su valor estimado.

Una vez hechas las respectivas investigaciones y de ser comprobada la responsabilidad, el conductor asumirá los costos por los daños o pérdidas.

#### **EQUIPAJE NO RECLAMADO**

En el evento que el **equipaje de bodega** sea dejado en nuestros vehículos, se tendrá la custodia de los mismos en las oficinas administrativas de la empresa, por un término de (10) días calendario, a partir del día del viaje, pasado este término, la empresa procederá a su destrucción o donación a entidades sin ánimo de lucro.

La empresa no se hará responsable por daños o pérdidas del equipaje que no haya sido reclamado por el pasajero dentro de los siete (10) días calendario siguientes a la prestación del servicio.

#### **MEDIOS DE CONTACTO**

La empresa cuenta con cuatro (4) canales de atención a los usuarios, los cuales se describen a continuación:

**Los comunicados deberán ser remitidos a:**

**Correo electrónico:** [transporvalledelguamuez@gmail.com](mailto:transporvalledelguamuez@gmail.com)

**Celular:** 3162488926

**Dirección:** Oficina principal Cra. 6 No. 14-101 Barrio la Libertad - La Hormiga Putumayo

De igual forma en este correo y celular se podrá consultar el estado de la IPQRS interpuesta.

Solicitar "Formato de Reporte de "IPQR" inquietudes peticiones, quejas, reclamos y novedades de los servicios no conformes "SNC" en las taquillas.

**Fecha de Elaboración:** 30 de abril de 2025 **Fecha de Revisión:** 15 de agosto de 2025

  
**ADRIAN FELIPE RUANO GOMEZ**  
Gerente General Transguamuez S.A.



**TRANSPORTADORES DEL VALLE DEL GUAMUEZ S.A.  
TRANSGUAMUEZ S.A.**

**POLITICA MANEJO DE EQUIPAJE**

PQ-GG-011

Versión: 01

15-08-2025

Página: 3 de 2

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO / MODIFICACIÓN
00	30-04-2025	Se realiza emisión de política de manejo de equipaje, de acuerdo a requerimientos del Sistema integrado de gestión.
01	15-08-2025	Se realiza la actualización teniendo en cuenta que se asigna código individual PQ-GG-011 política de manejo de equipaje, se agrega a la política fecha de elaboración, fecha de revisión y firma de nuevo gerente TRANSGUAMUEZ S.A.
02	22-08-2025	Se actualiza política de acuerdo a los requerimientos del SIG, se agrega en el item 2 En este equipaje está prohibido el transporte de, En adición a los elementos previamente referidos, está prohibido llevar los siguientes objetos en el equipaje de bodega, por lo que deberán llevarse en el equipaje de mano: numeral 9, medicamentos son parte del equipaje de mano, están bajo su custodia y responsabilidad, los cuales no serán entregados para custodia o cuidado del conductor y/o la empresa.