



POLÍTICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO

1. OBJETIVO

Establecer las políticas que regulan el comportamiento y las condiciones de los usuarios durante la prestación de los servicios de transporte turístico y especial, con el fin de garantizar la seguridad, el bienestar, el respeto y la convivencia durante el viaje.

2. ALCANCE

Estas políticas aplican a todos los usuarios que hagan uso de los servicios de transporte prestados por la empresa, tanto en viajes turísticos como en traslados corporativos o privados. Incluyen disposiciones sobre:

- Seguridad vial y comportamiento durante el desplazamiento
- Transporte de mascotas
- Restricciones frente al consumo de tabaco, alcohol o sustancias psicoactivas
- Orden y aseo dentro de los vehículos
- Prevención del narcoturismo y actividades ilícitas

Su cumplimiento es obligatorio para todos los pasajeros, guías y conductores durante la ejecución del servicio. El incumplimiento de estas disposiciones podrá acarrear la suspensión o cancelación del servicio, según la gravedad del caso.

3. GENERALIDADES

- No se permite el transporte de menores de edad sin la compañía de un adulto responsable legalmente autorizado.
- Todo usuario nacional deberá presentar su cédula de ciudadanía o documento de identidad válido y los usuarios extranjeros deberán presentar pasaporte vigente, con el fin de garantizar la correcta emisión del seguro de asistencia.
- Previo al inicio del servicio turístico, el cliente o responsable de la reserva deberá firmar físicamente el contrato de prestación del servicio, como requisito para la ejecución del servicio.
- El vehículo no podrá exceder la capacidad de pasajeros informada por el cliente al momento de solicitar el servicio.
- No se permite el transporte de pasajeros de pie, incluyendo al guía o personal acompañante.

- El conductor brindará apoyo al usuario en el cargue y descargue de las maletas del vehículo. No obstante, cada usuario será responsable de ingresar su equipaje al interior del hotel.
- Antes de descender del vehículo, cada pasajero debe verificar que no deje ninguna pertenencia. En caso de tener que dejar algún objeto, este no deberá ser de valor, ya que la empresa no se hace responsable por pérdidas o extravíos.

4. POLÍTICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO

4.1 Políticas de Seguridad Vial

En el marco del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) y considerando que la empresa opera con vehículos propios destinados a la prestación de servicios turísticos y de transporte especial, ALL ROADS establece las siguientes políticas de seguridad vial con el fin de proteger la integridad de los usuarios, conductores y demás actores viales durante la ejecución del servicio.

- Al ingresar al vehículo, los usuarios deberán identificar visualmente las salidas de emergencia y ubicaciones de seguridad, con el fin de estar preparados ante cualquier eventualidad.
- Todos los usuarios deberán portar el cinturón de seguridad durante todo el trayecto, sin excepción.
- Está estrictamente prohibido solicitar al conductor que exceda los límites de velocidad establecidos por la ley y por la organización.
- Los usuarios deben evitar generar distracciones al conductor, incluyendo conversaciones que desvíen su atención, o comportamientos inapropiados dentro del vehículo.
- Los usuarios deben respetar los tiempos de pausas activas programadas para los conductores en trayectos largos. Estas pausas son obligatorias para garantizar su bienestar y capacidad de reacción.
- Los usuarios deben abordar y descender del vehículo únicamente en los lugares autorizados, y nunca en movimiento. Para esto, se debe seguir la indicación del conductor o personal autorizado para estas acciones.
- Ningún niño menor de 10 años no podrá viajar en el asiento delantero del vehículo, sin excepción. Además, a todo niño debe respetársele su asiento dentro del vehículo, si el niño no puede usar por sí solo el cinturón de seguridad debe viajar con silla infantil conforme a lo estipulado por la normativa vigente.

	POLÍTICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO	VERSIÓN: 02 08/05/2026
---	---	---------------------------

- Si un usuario observa conductas de riesgo por parte del conductor, deberá reportarlo oportunamente a través de los canales establecidos por la empresa:
 - Línea de seguridad vial: 3124582808
 - seguridadvial@ectransportes.com
 - Comunicarlo a la línea Cómo Conduzco #767.

4.2 Transporte de mascotas

- Es responsabilidad del propietario informar al momento de la confirmación del servicio que viaja con la mascota para validar la disponibilidad del espacio, dado que este está limitado según el nivel de servicio.
- Elementos requeridos para viajar con su mascota:
 - Carné de vacunación vigente. Si su mascota no ha alcanzado la edad requerida para iniciar el proceso de vacunación, no podrá viajar en el vehículo.
 - Elementos para el transporte: Guacal, pañal y tranquilizante si es necesario, (bajo recomendación de un veterinario).
 - Si su mascota es de apoyo emocional o lazarillo, deberá presentar el certificado expedido por el especialista competente. (Verificaremos su autenticidad).
 - Evalúe con responsabilidad las condiciones propias de su mascota, a efectos de determinar si el transporte podría representar un riesgo para su salud e integridad o la de los demás usuarios.
- Su mascota debe estar limpia y sin parásitos visibles; es decir, deberá estar en óptimas condiciones de aseo.
- Limitaremos el transporte de mascotas permitiendo solo una mascota por viajero. De igual manera, el número de mascotas en un vehículo podrá estar sujeto a restricciones y dependerá de la capacidad del vehículo.
- ALL ROADS se reserva el derecho de transportar animales que por sus características especiales (mal olor, estado sanitario, higiene o comportamiento ansioso o violento) pudieran resultar peligrosos y molestos para los demás pasajeros.
- El propietario responderá por los daños que pudiera causar la mascota y en todo caso responderá por daños y perjuicios dejando indemne a All Roads.
- En ningún caso el conductor se hará cargo de la mascota.
- No permitiremos el transporte de fauna silvestre ni animales en vía de extinción.

Nota: El conductor tendrá derecho a negarse al transporte de su mascota si esta representa un peligro o no cumple con las políticas establecidas en este documento



4.3 Consumo de tabaco / vapeadores

- Está prohibido consumir o tener encendido cualquier producto del tabaco en los vehículos. (Ley 1335 de 2009, art. 19).
- El incumplimiento de esta norma por parte de conductores y usuarios constituye una omisión frente a la ley. El uso de cigarrillo convencional, electrónico o vapeadores no está permitido en este espacio.
- No está permitido el consumo de sustancias psicoactivas.

4.4 Política de orden y aseo

Uso adecuado del vehículo y disposición de residuos

- Los usuarios deben procurar mantener el vehículo en condiciones de orden y limpieza durante todo el trayecto, haciendo un uso responsable de los espacios, asientos y elementos disponibles.
- Los buses y vehículos tipo Sprinter con capacidad para 19 pasajeros cuentan con bolsas destinadas para la disposición de residuos.
- Los usuarios deben depositar en estas bolsas los residuos generados durante el trayecto, evitando dejarlos en los asientos, el piso u otros espacios del vehículo.
- Los vehículos estándar no cuentan con bolsas para disposición de residuos. Se recomienda evitar el consumo de alimentos o bebidas que puedan generar derrames, manchas o residuos dentro del vehículo.

Manejo de derrames o suciedad accidental

- En caso de presentarse derrames de alimentos, bebidas u otros residuos, el usuario debe informar inmediatamente al conductor para realizar la limpieza correspondiente y evitar daños o manchas permanentes en el vehículo.
- En situaciones que involucren vómito, sangrado u otro tipo de derrame de riesgo biológico, el usuario debe informar de inmediato al conductor, quien procederá a gestionar la limpieza y desinfección del vehículo para garantizar condiciones sanitarias adecuadas.

Cargos por limpieza extraordinaria

- La empresa se reserva el derecho de aplicar cargos adicionales en caso de que el vehículo sea dejado en condiciones de suciedad que requieran limpieza profunda o desinfección especializada.
- Estos cargos podrán aplicarse especialmente en casos de derrames significativos, residuos abundantes o situaciones de riesgo biológico.



4.5 Política de prevención del narcoturismo

ALL ROADS rechaza y no promueve actividades relacionadas con el narcoturismo, el consumo de sustancias ilícitas, el turismo sexual o cualquier práctica contraria a la ley, la ética y el turismo responsable.

La empresa se reserva el derecho de negar o suspender la prestación del servicio cuando identifique comportamientos, solicitudes o actividades que puedan estar relacionadas con:

- Tráfico o consumo de sustancias ilícitas,
- Explotación sexual,
- Trata de personas,
- Turismo sexual,
- Actividades delictivas,
- o cualquier conducta que ponga en riesgo la seguridad, integridad o reputación de la compañía.

Los conductores, guías y colaboradores deberán reportar inmediatamente cualquier situación sospechosa a la empresa y, de ser necesario, a las autoridades competentes.

ALL ROADS promueve un turismo responsable, legal y respetuoso con las comunidades y el entorno social.

5. INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en este documento podrá generar la suspensión inmediata del servicio, sin lugar a reembolso, cuando la conducta represente riesgos de seguridad, incumplimiento legal o afectación a la operación de la empresa.

Versión	Motivo del cambio	Fecha, nombre y cargo de quien documenta	Fecha, nombre y cargo de quien revisa	Fecha, nombre y cargo de quien aprueba
01	Se crea el documento.	10/11/25 Juliana Cardona Analista de procesos	11/11/25 Alison López Directora Ejecutiva	11/11/25 Alison López Directora Ejecutiva
02	Título y ajuste en el contenido con: prevención del narcoturismo, documentos requeridos para contrato.	08/05/25 Juliana Cardona Analista de procesos	08/05/26 Alison López Directora Ejecutiva	08/05/26 Alison López Directora Ejecutiva