

POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS

Transportes Gómez Hernández S.A., en ejercicio de su autonomía administrativa y operativa, y con el propósito de garantizar la seguridad de los usuarios, el bienestar de los animales de compañía, el orden en la operación y el cumplimiento de la normativa legal vigente, expide la presente Política para el Transporte de Mascotas.

Esta política se rige por la Ley 746 de 2002, la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia), la Ley 84 de 1989 (Estatuto de Protección Animal), el Decreto 1079 de 2015 y los lineamientos de la Superintendencia de Transporte. Su aceptación se presume desde el momento en que el pasajero adquiere el ticket o hace uso del servicio.

1. Alcance

La presente política aplica a todos los pasajeros que soliciten el transporte de mascotas en las rutas operadas por Transportes Gómez Hernández S.A., así como al personal operativo y administrativo encargado de la prestación del servicio. Su cumplimiento es obligatorio para todas las partes.

2. Definiciones

Para efectos de la presente política, se entenderá por:

- **Mascota / Animal doméstico:** Perro o gato que cumple función de compañía, sin certificación como animal de asistencia ni prescripción médica como animal de soporte emocional.
- **Guacal:** Contenedor de tela rígido o semirrígido, destinado al transporte seguro de mascotas, con adecuada ventilación, cierre seguro y dimensiones que permitan a la mascota permanecer parada, girar y acostarse con normalidad. Dimensiones máximas aceptadas: 31 cm (alto) x 44 cm (largo) x 34 cm (ancho).
- **Perro lazarillo / perro guía:** Canino entrenado específicamente para asistir a personas ciegas o con discapacidad visual grave, mejorando su autonomía, seguridad y movilidad.
- **Animal de asistencia viva:** Canino entrenado y certificado por entidades autorizadas (ACZOA, ICA o equivalentes) para realizar tareas que mitigan una discapacidad física, sensorial, cognitiva o psicosocial de una persona.
- **Animal de soporte emocional:** Mascota prescrita por un profesional de salud mental (psicólogo o psiquiatra) debidamente habilitado en Colombia, cuyo acompañamiento sea necesario para el bienestar emocional o psicológico del pasajero. Requiere certificación médica con vigencia no mayor a un (1) año.

- **Raza potencialmente peligrosa:** Ejemplar canino clasificado como tal según el artículo 126 de la Ley 1801 de 2016, incluyendo entre otras: American Pit Bull Terrier, Rottweiler, Doberman, American Staffordshire Terrier, Dóberman y similares.

3. Condiciones generales para el transporte de mascotas

El transporte de mascotas estará condicionado al cumplimiento estricto de los siguientes requisitos:

- a) La mascota deberá permanecer en todo momento dentro del guacal autorizado, el cual será responsabilidad exclusiva del pasajero. El guacal deberá cumplir con las dimensiones máximas establecidas en las definiciones de esta política.
- b) Solo se autoriza el transporte de mascotas de tamaño pequeño (hasta 28 cm de altura) en guacal dentro de la cabina del vehículo. Las mascotas que superen esta medida deberán portar bozal y correa en todo momento, permanecerán en el piso y su propietario deberá adquirir una silla adicional contigua a la suya.
- c) Se permite el transporte de una (1) sola mascota por pasajero.
- d) La mascota deberá tener como mínimo cuatro (4) meses de edad, período mínimo posterior a la vacunación antirrábica.
- e) El pasajero deberá informar al momento de la compra del tiquete que viajará con mascota, con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas al viaje.
- f) El pasajero deberá presentar en taquilla el carné de vacunación vigente de la mascota, el cual podrá ser requerido en cualquier momento del viaje.
- g) El pasajero deberá diligenciar y firmar el formato de Declaración de Responsabilidad y Aceptación de Condiciones para el Transporte de Mascotas, disponible en todas las taquillas de la empresa.
- h) Se recomienda el uso de pañal sanitario para preservar las condiciones de higiene del vehículo.
- i) El servicio se limita al transporte de mascotas domésticas (perros y gatos). Queda expresamente excluido el transporte de animales silvestres, exóticos, aves, reptiles, especies protegidas o en vía de extinción.
- j) La mascota no deberá presentar afecciones en la piel, enfermedades contagiosas ni condiciones que puedan representar riesgo para los demás pasajeros.

4. Razas Potencialmente Peligrosas

De conformidad con el artículo 126 de la Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Policía y Convivencia, y la Ley 746 de 2002:

- Los ejemplares caninos clasificados como razas potencialmente peligrosas deberán portar bozal certificado y correa de seguridad en todo momento durante el trayecto.



- Transportes Gómez Hernández S.A. se reserva el derecho de negar el transporte de estos ejemplares cuando, a criterio del personal autorizado, representen un riesgo para la integridad de los demás pasajeros, el conductor o el vehículo.
- El pasajero asume plena responsabilidad por cualquier incidente generado por su mascota clasificada como raza peligrosa.

5. Perros lazarillos y de asistencia viva

En concordancia con el Decreto 1079 de 2015 (art. 2.2.7.8.3) y la normativa vigente sobre accesibilidad y derechos de las personas con discapacidad:

- Los perros lazarillos y animales de asistencia viva podrán viajar junto a su guía sin restricciones adicionales de tamaño ni guacal.
- Deberán estar debidamente identificados con arnés y chaleco distintivo (verde: en proceso de adaptación / rojo: entrenamiento completado).
- El usuario deberá acreditar que el animal fue entrenado en un centro perteneciente o homologado por la Asociación Colombiana de Zooterapia (ACZOA) o autorizado por el ICA.
- El conductor o personal de la empresa no podrá negar el servicio a una persona con discapacidad acompañada de su perro de asistencia debidamente identificado.
- Si el animal supera 28 cm de altura, se asignará una silla contigua al pasajero para dar espacio al animal en el piso del vehículo. Dicha silla no podrá ser ocupada por el animal.

6. Animales De Soporte Emocional

- El pasajero deberá presentar en taquilla la certificación emitida por un profesional de salud mental (psicólogo o psiquiatra) debidamente habilitado en Colombia, con vigencia no mayor a un (1) año.
- El animal deberá cumplir con los requisitos de vacunación y sanidad establecidos en la presente política.
- Si el animal mide hasta 28 cm de alto, deberá viajar en guacal. Si supera esta medida, deberá portar bozal y correa, y el pasajero deberá adquirir tiquete adicional.
- En ningún caso el animal de soporte emocional podrá ocupar un asiento.

7. Responsabilidades Del Pasajero

El pasajero que transporte una mascota será responsable, en todo momento y sin excepción, de:

- El comportamiento del animal durante todo el trayecto, incluyendo paradas.
- La higiene, condiciones sanitarias y estado de salud de la mascota.

- El cumplimiento de todos los requisitos establecidos en esta política.
- Cualquier daño, afectación o inconveniente ocasionado por la mascota a pasajeros, conductor, vehículo o terceros.
- Garantizar que la mascota no genere molestias auditivas, olfativas o conductuales a los demás usuarios del servicio.
- Durante las paradas autorizadas, velar por la hidratación y necesidades fisiológicas del animal, siempre bajo su supervisión directa.

8. Aplicación Por Tipo De Servicio Y Ruta

El transporte de mascotas estará habilitado en los servicios y rutas que la empresa defina y comunique al usuario en el momento de la compra. Transportes Gómez Hernández S.A. podrá establecer restricciones específicas por tipo de vehículo, duración de la ruta, horario u otras condiciones operativas, las cuales serán informadas al pasajero en el proceso de adquisición del ticket.

Para rutas de larga distancia (más de 3 horas de trayecto), el pasajero deberá verificar previamente con la empresa las condiciones específicas para el transporte del animal, incluyendo el manejo de paradas y bienestar animal durante el recorrido

9. Tarifas Y Condiciones Comerciales

- Las tarifas aplicables al transporte de mascotas serán definidas por la empresa y publicadas en los canales oficiales de venta.
- Cuando se requiera la adquisición de un ticket adicional (para mascotas que superen 28 cm de alto), el costo corresponderá al valor del asiento contiguo para la ruta correspondiente.
- Los animales lazarillos, de asistencia viva y de soporte emocional debidamente acreditados no generarán costo adicional de transporte.

10. Facultades De La Empresa

Transportes Gómez Hernández S.A. se reserva el derecho de negar, suspender o cancelar el transporte de la mascota cuando:

- Se evidencie el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de esta política.
- La mascota presente afecciones de salud visibles, comportamiento agresivo o condiciones que representen riesgo para los demás usuarios.
- El pasajero no presente el carné de vacunación vigente o se niegue a firmar el formato de declaración.
- Existan circunstancias que comprometan la seguridad, salubridad o el normal desarrollo del servicio.

En caso de negación del servicio por incumplimiento de esta política, la empresa no estará

obligada a realizar reembolso por el ticket del animal. El ticket del pasajero podrá ser utilizado normalmente.

11. Canales De Consulta Y Atención

Antes de adquirir el ticket con mascota, el pasajero puede verificar las condiciones del servicio a través de:

- Taquillas oficiales de Transportes Gómez Hernández S.A.
- Línea de atención al cliente y canales de WhatsApp institucional.
- Sitio web oficial de la empresa.

Para PQRS relacionados con el transporte de mascotas, el pasajero podrá radicar su solicitud a través de los canales habituales de servicio al cliente de la empresa.

12. Marco Normativo

Norma	Materia
Ley 84 de 1989	Estatuto Nacional de Protección Animal. Bienestar durante el transporte.
Ley 746 de 2002	Tenencia y registro de perros potencialmente peligrosos.
Ley 1801 de 2016	Código Nacional de Policía y Convivencia. Art. 126: razas peligrosas, bozal y correa.
Decreto 1079 de 2015 Art. 2.2.7.8.3	Obligación de no negar el servicio a personas con discapacidad acompañadas de perro de asistencia debidamente identificado.
Sentencia C-439/2011 Corte Constitucional	Ratifica autonomía de empresas para establecer condiciones de transporte de mascotas.
Guía Supertransporte (2021)	Lineamientos de buenas prácticas para transporte de animales y mascotas.
Taller Supertransporte (2025–2026)	Manual de Buenas Prácticas para el Transporte de Mascotas. Categorías, requisitos y condiciones mínimas.