

MANUAL DEL USUARIO

DERECHOS DEL USUARIO.

Los usuarios de los vehículos de TRANSMILENIUM 2021, tendrán los siguientes derechos:

1. Acceder al servicio de transporte en los microbuses autorizados y en los horarios predeterminados.
2. Ser movilizado en condiciones de seguridad, salubridad y calidad.
3. Las personas con discapacidad tendrán atención y condiciones logísticas especiales para su ingreso y salida del vehículo.
4. Obtener información adecuada y certera sobre TRANSMILENIUM 2021 y los servicios que presta.
5. Presentar peticiones, sugerencias, quejas y reclamos en los sitios y canales dispuestos para tal fin, y a que los mismos le sean atendidos oportunamente conforme a la normatividad vigente.

DEBERES DEL USUARIO.

El usuario, al ingresar a los servicios de TRANSMILENIUM 2021, asume los siguientes deberes:

1. Abordar los vehículos de TRANSMILENIUM en el lugar y hora establecido previamente en el contrato.
2. Cuidar y conservar el buen estado de los vehículos y en general de todos los bienes que conforman el mismo.
3. Respetar la señalización, demarcaciones, o cualquier otro elemento dispuesto para su seguridad en los microbuses.
4. Identificar las rutas de evacuación para ser utilizadas en caso de emergencia.
5. Informar al operador, al coordinador y/o al personal adscrito a TRANSMILENIUM sobre cualquier riesgo o anomalía que se presente dentro del mismo.
6. Permitir el descenso de los pasajeros antes de abordar el vehículo.
7. Respetar y dar buen uso a las sillas de los vehículos, estas son para sentarse, evite tomar posición para acostarse, o deslizarse en la misma, esta actitud puede generar accidentes.
8. Respetar y dar uso adecuado y permanente del cinturón de seguridad antes de comenzar el recorrido y hasta que el mismo finalice.
9. Descender de los vehículos sólo en los lugares autorizados o cuando el conductor lo indique.
10. Tratar con el debido respeto a los demás usuarios, así como al personal adscrito al TRANSMILENIUM 2021.
11. Hacer uso adecuado de los servicios y recursos que TRANSMILENIUM disponga para su comodidad y seguridad, en los lugares destinados para ello.

PROHIBICIONES AL USUARIO DE TRANSMILENIUM 2021

1. Impedir el cierre de las puertas de vehículos de TRANSMILENIUM.
2. Asumir una actitud desafiante hacia otra persona que atente contra su seguridad, ya sea mediante acción física o de palabra, así como arrojar agua, espumas, harina y/o cualquier otra sustancia, o utilizar cualquier otro elemento apto para causar incomodidad o generar posibles lesiones físicas y morales al personal de TRANSMILENIUM y/o a los demás usuarios del mismo.
3. Ascender o descender de los vehículos del TRANSMILENIUM en movimiento y/o en lugares no autorizados.
4. Ingresar armas de cualquier tipo, sin portar el correspondiente permiso emitido por autoridad competente, y explosivos, inflamables, tóxicos y/o elementos potencialmente aptos para causar daño en la integridad física o moral de los usuarios dentro del vehículo o que de cualquier forma pongan en peligro sus bienes jurídicamente tutelados.
5. Causar daño material o ejercer actos vandálicos que conlleven al deterioro de cualquiera de los elementos del vehículo.
6. Arrojar basuras, botellas, grapas, clavos, puntillas, residuos sólidos o líquidos y, en general, objetos que representen peligro o produzcan daños a los usuarios de TRANSMILENIUM, microbuses e infraestructura en general.
7. Consumir y/o ingerir bebidas embriagantes y/o sustancias psicotrópicas en los vehículos de Transmilenium.
8. Fumar dentro de los vehículos de TRANSMILENIUM.

DERECHOS Y DEBERES DEL PERSONAL ADSCRITO A TRANSMILENIUM 2021 PARA CON LOS USUARIOS

DERECHOS:

1. Ser respetado en su integridad física y moral por los usuarios del vehículo

DEBERES:

1. Realizar sus labores con la debida atención y profesionalismo.
2. Mientras esté en operación, no distraerse ni utilizar teléfono celular en modo de datos o de llamadas telefónicas (solo aplica si posee el manos libres).
3. Reportar inmediatamente a la Empresa o a la Policía sobre la ocurrencia de cualquier anomalía o situación de riesgo que se produzca dentro del vehículo.
4. Colaborar amable y adecuadamente a las personas con discapacidad que ingresen o descendan de los vehículos adscritos a TRANSMILENIUM, prestando atención especial para identificar a ciudadanos invidentes y la oportunidad en que requieran subir o bajar del vehículo.