

## CONTRATO AGENCIA & PROVEEDOR DE TRANSPORTE

VIGENCIA: Desde 15/08/2024

hasta 15/08/2026

CONTRATO CELEBRADO ENTRE:		
RAZÓN SOCIAL E IDENTIFICACIÓN FISCAL	MY TRANSFER GROUP SAS	NIT. 901.117.703-1
NOMBRE COMERCIAL	POLITTAN	
DIRECCIÓN	Calle 140 # 7c – 13 of 401	
CIUDAD/PAÍS	Bogotá - Colombia	
DATOS DE CONTACTO	Tel: +1 (786) 840-0703 Email: info@polittan.com	
Y (PROVEEDOR DE TRANSPORTE):		
RAZÓN SOCIAL E IDENTIFICACIÓN FISCAL	ADONITRANS SAS	900527861
NOMBRE COMERCIAL	ADONITRANS SAS	
DIRECCIÓN	Cra 34 5b2 - 25	
CIUDAD/PAÍS	CALI	Colombia
DATOS DE CONTACTO	Tel: +573224103849 Email: comercial@adonittrans.com	
DIRECTOR GENERAL	Diego Fernando Serna Alvarez	
DATOS DE CONTACTO	Tel: +573164160095 Email: Cra 34 5b2 - 25	
JEFE DE OPERACIONES	Cristian José Cotta Ramos	
DATOS DE CONTACTO	Tel: +573177223688 Email: operaciones@adonittrans.com	

## ACUERDOS PRINCIPALES

**1. Objeto del contrato:** El presente contrato se celebra entre El Proveedor de Transporte que presta servicios de transporte (El Proveedor) y el Agente de Ventas que comercializa para El Proveedor los servicios de transporte a ofrecer a través de sus diferentes canales de distribución, My Transfer Group (MTG). El presente contrato define las condiciones por ambas partes para que El Proveedor provea los servicios de transporte comercializados por My Transfer Group (MTG).

**2. Reservas y Traslados.** Todas las reservas serán gestionadas por parte de MTG para que El Proveedor pueda prestar los servicios de acuerdo con las condiciones definidas en cada reserva.

El Proveedor se compromete a realizar los servicios de todas y cada una de las reservas que recibe por parte de MTG. En ningún caso El Proveedor se podrá negar a realizar el servicio por falta de capacidad, en cuyo caso deberá solicitar a MTG el bloqueo en el sistema para que no se puedan ofrecer traslados en dicho período.

**3. Obligaciones de El Proveedor.** A continuación, se definen todas las obligaciones que El Proveedor adquiere para cumplir con el objeto del contrato.

3.1 El Proveedor proveerá bajo su exclusiva responsabilidad, con completa autonomía directiva, técnica y administrativa y con sus propios medios la infraestructura logística, administrativa y operacional los servicios de transporte terrestre especial de pasajeros definidos en las rutas establecidas en el listado de Rutas y Productos definidos en el Anexo 1.

3.2 El Proveedor deberá revisar y confirmar todas las reservas que recibirá por medio del sistema que proveerá MTG inmediatamente es notificado de la generación de una nueva reserva a fin de asegurar que la ha recibido y procederá oportunamente a atenderla. Sin embargo, el hecho de no confirmar la reserva no afecta la obligación del Proveedor de atenderla. En caso de que la reserva tenga algún error El Proveedor deberá notificar por los medios disponibles inmediatamente recibe la reserva para que sea corregida.

3.3 Mantener vigentes todas las licencias o permisos que las autoridades correspondientes le exijan para la prestación de la clase de servicios que en este contrato se compromete a prestar, así como obtener oportunamente las que llegaren a exigirle.

3.4 El Proveedor se compromete a no proveer servicios ni enviar ofertas de sus servicios de transporte directamente a ninguna empresa que pertenezca a los canales de distribución que comercializan las reservas gestionadas por MTG. En caso de que El Proveedor sea contactado por una de estas empresas deberá informar a MTG inmediatamente.

3.5 El Proveedor se compromete a actuar de buena fe para no afectar de ninguna manera el nombre, marca y/o la reputación de MTG.

3.6 El Proveedor asume la responsabilidad total por la ejecución de cada servicio bien lo provea directamente o lo subcontrate para que sea ejecutado por un tercero.

3.7 El Proveedor garantizará que sus conductores conozcan las rutas asignadas para cada servicio, cumplan con las normas de tránsito y de límite de velocidad, cuenten con el equipo necesario requerido para mantener comunicación con la central de operaciones y mantengan sus licencias de conducción vigentes y de acuerdo con la legislación legal exigida para su operación. Los conductores no podrán parar por ninguna razón durante la ejecución de cualquier servicio prestado a MTG y tampoco podrán llevar consigo a ninguna persona diferente a los pasajeros que reservaron el servicio. Los conductores no podrán en ningún momento utilizar su teléfono para ninguna gestión mientras estén conduciendo, exceptuando si su manejo se hace con manos libres y para el contacto con la central de operaciones. Los conductores ayudarán a los clientes en todos los casos con el manejo de su equipaje para cargarlo y descargarlo del vehículo, no podrán utilizar el radio del vehículo por ningún motivo a no ser que el pasajero lo solicite y no podrán fumar dentro de los vehículos asignados a los servicios programados de MTG en ningún momento anterior, durante o después de cualquier traslado.

3.8 Garantizar que todos los vehículos estén dotados de algún sistema de comunicación (radioteléfono, avantel o celular) para garantizar la comunicación entre la central y el conductor de este.

3.9. Garantizar un sistema de la trazabilidad, confiable y veraz de su parque automotor que permita identificar donde se encuentra el vehículo, recorrido, tiempos etc., tanto para flota propia o tercerizada (GPS u otra alternativa que permita esta misma función).

3.10. Proveer la información del conductor que realizará el servicio de transporte (nombre, número de teléfono y matrícula) entre 12 y 24 horas antes del servicio al lugar donde MTG le indique.

**3.11** El conductor o el supervisor de operaciones debe contactar al pasajero con mínimo 12 horas de anticipación de la hora del servicio, al número de teléfono informado en la reserva (vía llamada, SMS o WhatsApp) confirmando instrucciones de encuentro. Los soportes de esta comunicación deberán ser proporcionadas en caso de disputa por Driver No Show.

**3.12** En caso de que no pueda hacer contacto directo de esta manera y el conductor tenga inconvenientes para encontrar al pasajero deberá contactar al equipo de operaciones de MTG para solicitar apoyo. Los soportes de esta comunicación deberán ser proporcionadas en caso de disputa por Driver No Show.

**3.13** Poner a disposición de cada servicio todo el espacio utilizable del vehículo asignado para transporte de pasajeros y equipajes, acorde a las necesidades del servicio, comprometiéndose a no ocupar los vehículos con acompañantes, servicios o personas distintas a los indicados en la reserva.

**3.14** Garantizar que los conductores no abastecan de combustible su vehículo mientras se encuentren transportando a los pasajeros.

**3.15** Garantizar que mantendrá operativas y en todo momento las líneas telefónicas definidas para garantizar el flujo de información necesario entre clientes, MTG y el Proveedor. Así mismo debe garantizar que la línea de atención para casos de emergencia estará disponible las 24 horas los 7 días de la semana.

**3.16** En caso de que se presente cualquier inconveniente que pueda generar alguna afectación en el servicio reservado, el proveedor realizará los mejores esfuerzos para remediar el inconveniente o problema que se presente, incluidos fallas del vehículo o accidentes y en caso de que sea necesario buscará otras opciones de transporte que puedan solventar dichos inconvenientes con el fin de prestar el servicio bajo las mismas condiciones definidas en la reserva y bajo el objeto de este contrato asumiendo los costos adicionales que se puedan generar.

**3.17** Para traslados Origen/Destino Aeropuerto cuando el trayecto se origine en el Aeropuerto el Proveedor deberá garantizar como mínimo minutos de espera (sin cargos adicionales) a partir del momento que aterriza el vuelo. Cuando el trayecto sea hacia el Aeropuerto y en caso de que en este contrato existan rutas locales, dicho tiempo de espera (sin cargos

adicionales) será de 15 minutos.

**3.18** Asumir la responsabilidad en caso de accidente durante la prestación de estos servicios, por daños que sufran los vehículos, o los causados a terceros, incluyendo heridas y muertes causadas tanto a ocupantes del vehículo como a tercera personas, y por lo tanto se obliga a mantener vigentes las pólizas de seguro contractual y extracontractual de los vehículos al igual que las relacionadas en la cláusula 8 de acuerdo con las instrucciones que en esta se especifican, así como también a atender hasta su culminación las actuaciones respectivas ante las autoridades competentes.

**3.19** El proveedor tiene la responsabilidad de enviar la relación de servicios (factura) en el formato autorizado al área encargada para la revisión de los trasladados realizados y el pago de esta, sin esta relación enviada correctamente no se programa el pago. El proveedor hará todos los esfuerzos posibles en enviarla máximo 5 días hábiles cumplido el periodo de facturación negociado.

#### **4. Obligaciones de MTG.**

**4.1** MTG se compromete a realizar todos los esfuerzos necesarios para comercializar los servicios de transporte prestados por El Proveedor.

**4.2** MTG recolectará todos los montos generados por la venta de los servicios de transporte que provee El Proveedor y transferirá dichos montos a El Proveedor deduciendo los valores correspondientes a que haya lugar.

**4.3** MTG se compromete a actuar de buena fe para no afectar de ninguna manera el nombre, marca y/o la reputación de El Proveedor.

**4.4** MTG mantendrá la asignación de reservas recibidas y confirmadas por el proveedor siempre y cuando los niveles de servicio, calidad y relación comercial sean de conformidad para MTG. De no ser así, MTG podrá reasignar futuras reservas a otro proveedor.

#### **5. Pagos y Valores Adicionales.**

**5.1** Los precios incluidos en el Anexo 1 definidos para cada producto deben incluir todos los valores que se puedan generar por concepto de impuestos, peajes, propinas, gastos de parqueadero, espera o cualquier otra suma que se pueda generar por concepto de la prestación de los servicios. El valor que MTG pagará a El Proveedor por cada reserva será

el valor definido y acordado por ambas partes en el momento de la reserva y no en el momento en que se presta el servicio de transporte que realiza El Proveedor.

5.2 Todas las tarifas pactadas no podrán ser cambiadas en un plazo mínimo de 2 meses, luego de este tiempo si El Proveedor desea una actualización debe informar al área encargada mediante correo electrónico para que se realicen los ajustes pertinentes.

5.3 En el caso en que un cliente solicite realizar una modificación que altere las condiciones originales de la reserva y dicho cambio genere un aumento en el valor, será responsabilidad de El Proveedor cobrar al cliente directamente la diferencia antes o durante la prestación del servicio, y en ningún caso MTG asumirá ante El Proveedor dicha diferencia.

5.4 MTG está en capacidad de adicionar un valor a las tarifas definidas en el Anexo 1 durante la comercialización de los servicios de transporte ofrecidos por cualquier medio o canal de distribución.

5.5 MTG realizará todos los esfuerzos y gestiones necesarias para garantizar que los pagos recibidos por cada cliente sean válidos, sin embargo, El Proveedor acepta proveer un crédito para los casos en que dichos pagos sean fraudulentos. MTG está en capacidad de deducir del pago mensual correspondiente a los servicios prestados por El Proveedor cualquier suma solicitada por MTG bajo los términos y condiciones definidos en este acuerdo o cualquier otro acuerdo definido por ambas partes.

## 6. Quejas y Reclamos.

6.1 En el caso en que MTG reciba cualquier clase de queja o reclamación por parte de cualquier tipo de cliente por la incorrecta prestación de un servicio o el incumplimiento en los niveles de servicio o condiciones definidas en la reserva, notificará a El Proveedor para que pueda responder y explicar los motivos que hayan generado la reclamación y en caso necesario adjunte toda la documentación que soporte dicha explicación.

6.2 Dicha documentación deberá ser entregada en un plazo máximo de 72 horas posterior a la recepción de la comunicación. Solamente serán considerados los siguientes soportes como evidencias válidas:

### • Los reportes en la Polititan Driver App

Cuando no existieran reportes en la aplicación, o fueran insuficientes, se podrán proporcionar los siguientes soportes, sin que estos garanticen que el cliente las aceptara (mínimo tres):

- Captura de pantalla del historial de llamadas y Captura de pantalla de mensajes de texto (WhatsApp) donde se vea fecha y hora.
- Registros de GPS donde se vea fecha y hora.
- Ticket de estacionamiento donde se vea fecha y hora de ingreso y de salida del vehículo.
- Cualquier intento de comunicación con el pasajero antes del viaje donde se vea fecha y hora.
- Foto del conductor en el lugar de encuentro designado (es decir, en la sala de arribos/vestíbulo del hotel frente a la pantalla de llegadas que muestre el número de vuelo y/o la hora o, en el caso de que no esté incluido el encuentro y la bienvenida, el lugar habitual) donde se vea fecha y hora.

6.3 Las evidencias deben ser enviadas al formulario dispuesto para el envío de evidencias, en caso de ser necesario y si es necesario profundizar más, también enviar al siguiente correo electrónico: [info@polittan.com](mailto:info@polittan.com); o según se defina el proceso, dando seguimiento al hilo de la solicitud, incluyendo también el numero de la reserva y nombre del pasajero.

6.4 No serán válidas ningún tipo de evidencias enviadas a los números de WhatsApp de POLITTAN.

6.5 MTG se compromete a realizar la mayor gestión posible para defender las reclamaciones con las evidencias proporcionadas, pero no podrá garantizar los pagos si el cliente determina que las evidencias no son contundentes.

## 7. Indemnidad.

El Proveedor acepta indemnizar a MTG por la suma total de los cargos a que haya lugar por concepto de daños, gastos, compensaciones, demandas, costos por multas (incluyendo costos legales) y/o cualquier otra suma de cualquier naturaleza, en los que MTG deba incurrir a cualquier cliente, empleado, agentes o representantes y/o a cualquiera tercera parte (incluyendo gastos legales) o a cualquier autoridad, como resultado directo o indirecto objeto de este contrato incluyendo, pero no limitado a:

- Cualquier incumplimiento por parte de El Proveedor en las obligaciones mencionadas y definidas en este

contrato, así como las que se deban asumir para el cumplimiento del objeto de este contrato.

- La muerte, lesión, herida o enfermedad de cualquier persona que sea causada por los servicios de transporte prestados por El Proveedor, sus empleados, agentes o personal o empresas subcontratadas.

Esta indemnidad deberá permanecer en todo su efecto inclusive después de la terminación de este contrato.

#### **8. Seguros.**

El Proveedor garantiza que cuenta con una Póliza de Responsabilidad Civil para la prestación de servicios de transporte que garanticen el cubrimiento total por cualquier lesión que se pueda generar en la prestación de dichos servicios a usuarios y terceras partes, así como seguros por riesgos profesionales para cubrir lesiones potenciales que se puedan presentar por la ejecución del objeto de este contrato. Es responsabilidad de El Proveedor garantizar que la póliza correspondiente cumple con las condiciones definidas por las normas legales y que esta póliza estará vigente en todo momento durante la vigencia de este contrato.

#### **9. Terminación.**

9.1 Este contrato podrá terminar por las siguientes causas: a) por mutuo acuerdo, b) Por decisión unilateral de MTG, mediante comunicación cuya recepción sea verificable, y sin lugar a indemnización a su cargo, cuando a su juicio El Proveedor incumpla sus obligaciones contractuales y/o legales o cuando determine que los servicios prestados por El Proveedor no cumplen con los estándares definidos en el objeto del contrato, c) Cuando sin mediar incumplimiento de El Proveedor, se presenten razones de fuerza mayor o caso fortuito, de acuerdo con lo establecido en la Ley, d) Por disolución de la persona jurídica de cualquiera de las partes.

9.2 De igual manera El Proveedor podrá unilateralmente rescindir del contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de MTG del presente contrato mediante comunicación expresa cuya recepción sea verificable con 10 días de anticipación.

9.3 Se establece como comunicaciones válidas del presente contrato, los correos electrónicos debidamente aprobados por MTG y El Proveedor.

#### **10. Jurisdicción.**

Las diferencias surgidas en relación con la celebración, interpretación, ejecución y/o terminación de este contrato se solucionarán entre las partes en primera instancia a través de arreglo directo. Ocurrido un hecho que origina una controversia cualquiera de las partes podrá tomar la iniciativa de enviar a la otra parte, a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, un aviso de inicio de la etapa de arreglo directo. Si pasado un mes calendario a partir del aviso de inicio de la etapa de arreglo directo o contado a partir del día en que se dio origen al hecho que causó la controversia si no hubo tal aviso, no se ha podido solucionar la controversia, cualquiera de las partes será libre de acudir a la jurisdicción ordinaria. Las controversias a las que se refiere esta cláusula no podrán versar sobre obligaciones de pago pendientes, en cuyo caso, la parte acreedora podrá acudir directamente a la jurisdicción ordinaria, sin necesidad de agotar la etapa de arreglo directo.

#### **11. Transferencia de penalidades.**

11.1 El proveedor reconoce que algunos clientes penalizan a MTG por el incumplimiento en la prestación de los servicios contratados, dichas penalizaciones van desde los \$20 USD hasta el 200% del valor del traslado. En estos casos El Proveedor asumirá el valor del 100% de la penalidad y el descuento aplicará en el próximo ciclo de pago por el valor de la reserva más el de la penalización impuesta por la agencia en los casos que aplique.

11.2 En caso de que El Proveedor cancele una reserva con menos de 24 horas de anticipación y MTG sea penalizada por esta cancelación, se descontará el valor de esta penalización en su balance de facturación del periodo en curso.

MY TRANSFER GROUP S. A. S. – MTG

Firma:

*LCB*

 Verified by signNow  
08/16/2024 15:15:18 UTC  
fd2a92a54ffac5fac1  
Nombre: Andres Calvo

650

**Fecha:** 06/16/2024

ADONITRANS SAS

**Firma:** *[Signature]*

**ADONITRANS S.A.S**  
NIT. 000.527.361-2

Verified by signNow

08/16/2024 14:49:32 UTC  
19612b8-024124d10aae2

**Nombre:** RICARTE CUELLAR MELENDEZ  
**Cargo:** Representante Legal

Fecha: 08/15/2024

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1 – PRODUCTOS Y TARIFAS**

## **ANEXO 2 – DETALLES OPERACIONALES**

## **ANEXO 3- DATOS BANCARIOS**

Pais: Colombia Ciudad: Cali  
 Punto de Origen: Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón (CLO)  
 Tarifas incluyen:

Todos los cargos, impuestos, propinas o fees.

Desde Aeropuerto, 60 minutos de espera a partir de la hora de aterrizaje.

Hacia Aeropuerto, 15 minutos de espera a partir de la hora de recogida.

**Tener en cuenta:**

Cada pasajero tiene derecho a una maleta de 23kg y equipaje de mano, considerelo al indicar las capacidades maximas de los vehiculos. Las tarifas informadas en este tarifario, aplicaran y cubriran las zonas especificadas en el siguiente mapa:  
<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1kxnOS2Xch1XULHetGhXtIVqDB-7MArQ&ll=3.583583994548178%2C>

Destino	Tipo de Vehículo	Tipo de Vehículo	Tiempo Traslado (Min)	Min Pax	Max Pax	Costo Aeropuerto-hotel	Costo Hotel-Aeropuerto
Cali Norte	SUV	Camioneta	30 MIN	1	4	\$ 85.000	\$ 85.000
Cali Norte	Minivan		30 MIN	5	6	\$ 130.000	\$ 130.000
Cali Norte	Van		30 MIN	7	12	\$ 200.000	\$ 200.000
Cali Norte	Minibus		30 MIN	13	19	\$ 300.000	\$ 300.000
Cali Norte	Microbus		30 MIN	20	25	\$ 400.000	\$ 400.000
Concentración Hotelera - San Antonio	SUV		47 MIN	1	4	\$ 90.000	\$ 90.000
Concentración Hotelera - San Antonio	Minivan		47 MIN	5	6	\$ 165.000	\$ 165.000
Concentración Hotelera - San Antonio	Van		47 MIN	7	12	\$ 250.000	\$ 250.000
Concentración Hotelera - San Antonio	Minibus		47 MIN	13	19	\$ 350.000	\$ 350.000
Concentración Hotelera - San Antonio	Microbus		47 MIN	20	25	\$ 480.000	\$ 480.000
Cali Zona Sur 1	SUV	Camioneta	65 MIN	1	4	\$ 100.000	\$ 100.000
Cali Zona Sur 1	Minivan		65 MIN	5	6	\$ 200.000	\$ 200.000
Cali Zona Sur 1	Van		65 MIN	7	12	\$ 300.000	\$ 300.000
Cali Zona Sur 1	Minibus		65 MIN	13	19	\$ 400.000	\$ 400.000
Cali Zona Sur 1	Microbus		65 MIN	20	25	\$ 550.000	\$ 550.000
Cali Zona Sur 2	SUV	Camioneta	80 MIN	1	4	\$ 115.000	\$ 115.000
Cali Zona Sur 2	Minivan		80 MIN	5	6	\$ 230.000	\$ 230.000
Cali Zona Sur 2	Van		80 MIN	7	12	\$ 350.000	\$ 350.000

Cali Zona Sur 2	Minibus		80 MIN	13	19	\$ 480.000	\$ 480.000
Cali Zona Sur 2	Microbus		80 MIN	20	25	\$ 600.000	\$ 600.000
Yumbo/Ciudad City	SUV		32 MIN	1	4	\$ 70.000	\$ 70.000
Yumbo/Ciudad City	Minivan		32 MIN	5	6	\$ 130.000	\$ 130.000
Yumbo/Ciudad City	Van		32 MIN	7	12	\$ 200.000	\$ 200.000
Yumbo/Ciudad City	Minibus		32 MIN	13	19	\$ 300.000	\$ 300.000
Yumbo/Ciudad City	Microbus		32 MIN	20	25	\$ 400.000	\$ 400.000
Jamundi/Ciudad City	SUV		1 H 30 MIN	1	4	\$ 130.000	\$ 130.000
Jamundi/Ciudad City	Minivan		1 H 30 MIN	5	6	\$ 240.000	\$ 240.000
Jamundi/Ciudad City	Van		1 H 30 MIN	7	12	\$ 400.000	\$ 400.000
Jamundi/Ciudad City	Minibus		1 H 30 MIN	13	19	\$ 520.000	\$ 520.000
Jamundi/Ciudad City	Microbus		1 H 30 MIN	20	25	\$ 650.000	\$ 650.000
Palmira/Ciudad City	SUV		30 MIN	1	4	\$ 80.000	\$ 80.000
Palmira/Ciudad City	Minivan		30 MIN	5	6	\$ 120.000	\$ 120.000
Palmira/Ciudad City	Van		30 MIN	7	12	\$ 200.000	\$ 200.000
Palmira/Ciudad City	Minibus		30 MIN	13	19	\$ 300.000	\$ 300.000
Palmira/Ciudad City	Microbus		30 MIN	20	25	\$ 400.000	\$ 400.000

**ANEXO – DETALLES OPERACIONALES**

<b><i>Instrucciones para recoger al pasajero</i></b>	
<b>Instrucciones de Llegada Aeropuerto</b>	El conductor le estará esperando en la salida del pasillo de llegadas con un cartel con su nombre
<b>Instrucciones de Llegada Puerto</b>	N/A
<b>Instrucciones de Salida (Compartido)</b>	N/A
<b>Instrucciones de Salida (Privado)</b>	El conductor lo buscará en el lobby del hotel, por asegurese de estar disponible 15 minutos antes de la hora programada

<u>Datos de Contacto</u>		
Teléfono de reconfirmación/modificación para clientes	+57 3177223688, +573125957746, +573102137715	
Teléfono de atención 24 horas en caso de emergencia	+573178227251, +573177223688'	
Contacto WhatsApp	+57 3177223688, +573125957746, +573102137715	
Correo para la recepción de información de PQRS	servicioalcliente@adonitrans.com	
Correo Electrónico para recepción de información de reservas	operaciones@adonitrans.com, operaciones1@adonitrans.com	
<u>Horarios de Oficina</u>		
Lunes	7: 30 a.m. - 6:00 p.m.	
Martes	7: 30 a.m. - 6:00 p.m.	
Miércoles	7: 30 a.m. - 6:00 p.m.	
Jueves	7: 30 a.m. - 6:00 p.m.	
Viernes	7: 30 a.m. - 6:00 p.m.	
Sábado	7:30 a.m - 1:00 p.m.	
Domingo	7:30 a.m - 1:00 p.m.	
<u>Tiempos para recepción de Reservas y Cancelaciones</u>		
Tiempo mínimo para recibir reservas	24 horas antes de la hora de recogida	
Tiempo mínimo antes del traslado para cancelar reservas sin penalidad	6 HORAS	
¿En tu ciudad es obligatoria la silla para Bebé?	No	
En caso de ser obligatoria ¿se cobra algún recargo por incluirla?	No aplica	
<u>Información Flota de Vehículos</u>		
<u>Tipo de Vehículo</u>		<u>Número de vehículos</u>
Privado Estándar	10	
SUV	15	
Miniván	5	
Van	5	
Total	35	

## POLÍTICA GENERAL DE PAGOS A PROVEEDORES DE TRANSPORTE

En esta política se definen los parámetros y condiciones para llevar el proceso de pago a proveedores.

### CONDICIONES GENERALES:

- Todo pago deberá cumplir con el proceso de revisión y aprobación por parte del área administrativa y financiera, exceptuando los pagos gestionados por el área de operaciones.
- Las consultas sobre la programación de pagos, coordinaciones y conciliación de documentos se deberán realizar a [admon@polittan.com](mailto:admon@polittan.com).
- Las facturas, cuentas de cobro y demás documentos equivalentes deberán cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el Estatuto Tributario y el código de comercio aplicables para la organización.
- No se generarán pagos a los proveedores registrados en Colombia que no envíen previamente la cuenta de cobro o factura correspondiente.
- Antes de emitir una cuenta de cobro, soporte o factura electrónica, el proveedor debe contar con el visto bueno por parte del área administrativa y financiera. Sin esto no se aceptarán facturas o equivalentes.
- Cuando el proveedor modifique los datos de las cuentas bancarias y/o métodos de pago alternos, deberá notificar al área administrativa y financiera oportunamente.

### PERIODOS DE FACTURACIÓN:

Mensual: traslados ejecutados del 1 al 30/31 de cada mes.

### ESPECIFICACIONES:

- Relación de Servicios generada por EL PROVEEDOR:

El proveedor deberá enviar la solicitud de pago al correo [admon@polittan.com](mailto:admon@polittan.com) adjuntando la plantilla "**Formato Pago – Payment Template**" diligenciada en su totalidad. En caso de que la información no este completa, tenga errores y/o haya diferencias en la conciliación, se devolverá solicitando la corrección y es posible que se amplíen los plazos acordados de pago.

### MÉTODOS DE PAGO:

- Transferencia bancaria. Para garantizar que el pago se ejecute correctamente, se requiere la información completa del cuadro adjunto.

País	Colombia
Nombre del Beneficiario (Persona Natural o Jurídica)	ADONITRANS SAS
Tipo de identificación	NIT
Número de Identificación	900527861
Dirección del Beneficiario	CRA 34 # 5B2 - 25
Número de Teléfono	+573233939913
Correo Electrónico	gerencia@adonittrans.com
Nombre del Banco	BANCOOMEVA
Tipo de Cuenta	CORRIENTE
Número de Cuenta	010207301706
Routing Number y/o CLABE	PENDIENTE
SWIFT	PENDIENTE
Moneda de la Cuenta	PESOS COLOMBIANOS

- PayPal. Se requiere el correo asociado a la cuenta de Paypal del proveedor o el usuario correspondiente.
- Link de pago. Este link deberá ser enviado por parte del proveedor al correo [admon@polittan.com](mailto:admon@polittan.com) para que se haga el pago con tarjeta de crédito.

El método de pago será definido de acuerdo con la conveniencia de ambas partes. En caso de que se evalúe otro método de pago diferentes éste puede requerir nuevos datos y/o documentos diferentes a los aquí mencionados que en su momento serán solicitados por parte de Polittan al proveedor.

#### PERIODICIDAD Y PLAZOS

PERIODICIDAD DE FACTURACIÓN	PLAZO DE PAGO	DÍAS HABILES PARA RECIBIR LA RELACIÓN DE SERVICIOS	FECHA ESTIMADA DE PAGO
Mensual	20 días	El día veinte (20) de cada mes. En caso tal de que sea fin de semana o festivo, el pago se realizará el siguiente día hábil.	El día veinte (20) de cada mes. En caso tal de que sea fin de semana o festivo, el pago se realizará el siguiente día hábil.

**Nota:** Tener presente que, si la relación de servicios es revisada y aprobada antes de la fecha límite, el pago se realizará de acuerdo con lo estipulado en esta política en la columna nombrada *fecha estimada de pago*.

 POLITTA



## SLA'S PROVEEDOR

¡Proveemos  
soluciones que lo  
ayudan a crecer  
rentablemente!

Este acuerdo de Nivel de Calidad (SLA – Service Level Agreement) congrega los términos y condiciones los cuales debe acatar el proveedor durante la existencia de la relación comercial con My Transfer Group S.A.S (Polittan) en relación con la comercialización, distribución y operación de servicios de transporte terrestre:

**1. Tiempos de espera para recogidas desde aeropuerto y desde otras ubicaciones:**

- a. Para traslados que tienen origen en el aeropuerto se debe tener un tiempo de espera de **60 minutos (90 minutos** para los proveedores que aplique en su contrato) desde el aterrizaje del vuelo. El conductor que atiende el servicio debe monitorear el vuelo para poder asegurarse de que está cumpliendo con este indicador.
- b. Para traslados que tienen como origen un lugar diferente al aeropuerto, se debe tener un tiempo de espera de **15 minutos** desde la hora de recogida solicitada por el pasajero. Para este ítem es importante que el conductor haga saber al pasajero que se encuentra en el punto de recogida, ya sea presentándose en el lobby del hotel, a través de llamada, o mensaje de texto.

**2. Tiempos para recibir reclamaciones y procesarlas:**

El proveedor puede recibir reclamaciones por parte del equipo Polittan hasta 3 meses después de la fecha de ejecución de traslado, por lo que hasta ese momento está en la obligación de suministrar evidencias requeridas para poder defender las reclamaciones ante el cliente final. Dichas pruebas deben cumplir con el mínimo de condiciones para que sean tomadas como válidas:

**Relacionadas con el traslado:** La primera evidencia y requisito mínimo para defender una reclamación debe ser el reporte adecuado de Driver Events, en caso de que el proveedor no reporte correctamente, incluso a pesar de que envíe las evidencias necesarias podría no recibir el pago de ese traslado.

**Relacionadas con el pasajero:**

- Captura de pantalla del historial de llamadas
- Captura de pantalla de mensajes de texto (WhatsApp)
- Cualquier intento de comunicación con el pasajero antes del viaje.

**Relacionadas con el conductor:**

- Una foto del conductor en el lugar de encuentro designado:
  - En el caso de traslados con origen aeropuerto, en la sala de llegadas frente a la pantalla que muestre el número de vuelo y/o la hora. Si el servicio Meet & Greet (Servicio de espera del pasajero con letrero a la salida del vuelo) no está incluido, la evidencia será en el lugar designado como punto de encuentro según contrato.
  - En caso de traslado con origen diferente al aeropuerto, en entrada del hotel o lugar de recogida, que se vea nombre de hotel o dirección del lugar.
  - Registros de GPS
  - Ticket de estacionamiento

**Tener en cuenta:** Es importante demostrar que el conductor estuvo en el punto de encuentro desde que empieza hasta que finaliza el tiempo de espera, es decir, las evidencias deben tener marca temporal y deben contrastar con la hora de aterrizaje del vuelo o la hora programada de recogida cuando es un traslado de salida.

En caso de que las evidencias no sean tomadas como válidas se tomará el caso como "Sin evidencias válidas para defender el caso".

### **3. Tiempos para responder reclamaciones:**

Tener en cuenta que para defender las reclamaciones es necesario una respuesta por parte del proveedor, en un plazo máximo de 72 horas de recibida, de no enviar respuesta y evidencias dentro del tiempo anteriormente mencionado, se procede a cerrar el caso como "Sin evidencias válidas para defender el caso" y a autorizar el reembolso al pasajero, en este caso el traslado no será pagado, además se transferirán las penalidades y /o compensaciones que se puedan generar por el no cumplimiento del servicio, dichos montos serán descontados en el próximo ciclo de pagos.

### **4. Driver events en Driver App:**

Dentro del ecosistema Polittan, se encuentra una aplicación llamada POLITTAN DRIVER APP, la cual requiere que los conductores reporten cuatro (4) eventos principales durante el desarrollo del traslado, como se muestran a continuación:

- **He salido al punto de recogida:** Se marca cuando el conductor se dirige hacia el punto de encuentro con el pasajero. Se debe marcar al menos 15 minutos antes de la hora de arribo al punto de encuentro.

- **Llegué al punto de recogida:** Se marca cuando el conductor arriba el punto de encuentro con el pasajero. Se debe marcar en el momento exacto en que se llegue al punto de recogida, deberá ser unos minutos antes o a la hora programada del traslado.
- **Empezar el viaje:** Se realiza cuando el conductor ya se encuentra con el pasajero e inicia el traslado hacia el destino. Se debe marcar en el momento exacto en que se empieza el viaje.
- **Terminar el viaje:** Se reporta cuando el pasajero fue dejado satisfactoriamente en su destino. Se debe marcar en el momento exacto en que se termina el viaje.

El reporte de estos eventos genera un indicador llamado Porcentaje de Driver Event (% DE), la forma de calcular este indicador es:

$$\% DE = \frac{\# \text{Eventos Reportados}}{\# \text{Eventos totales}}$$

Al inicio de la operación se realizará una capacitación acerca del uso del aplicativo y buenas prácticas de este. Es necesario cumplir un nivel de reporte superior al 95% en cada uno de los destinos en que se opere.

En caso de no lograr el nivel de reporte requerido, esto puede generar disminuciones en el volumen de reservas recibido.

## 5. Otras métricas de calidad:

El proveedor se compromete al igual que con los Driver Events (DE) a cumplir con un mínimo en los siguientes indicadores que reflejan su calidad:

- a. **Calificación de servicio (SR):** Este indicador refleja el promedio que se obtiene luego de que el usuario califica en una escala de 1 a 5 la calidad del servicio percibido. Este promedio se calcula considerando el total de reseñas y calificaciones obtenidos en el destino/proveedor al mes.

El proveedor se compromete a mantener una SR superior al 4.7 en caso de no cumplir el nivel requerido, esto puede generar disminuciones en el volumen de reservas recibido.

- b. **Efectividad (E):** Este indicador refleja el nivel de traslados ejecutados sin reclamaciones, es decir, luego de restar todos los traslados con algún tipo de

novedad durante la prestación del servicio. Se calcula teniendo en cuenta la variable Incident Rate (IR):

$$IR = \frac{\# \text{Traslados con reclamación}}{\# \text{Traslados Totales}}$$

$$E = (100 - IR)$$

El proveedor se compromete a mantener una *E* superior al 97% en caso de no cumplir el nivel requerido, esto puede generar disminuciones en el volumen de reservas recibido y/o traslado de las reservas previamente recibidas a otro operador.

- c. **Efectividad Defendida (DEF):** Este indicador refleja el nivel de Efectividad luego de haber presentado evidencias válidas (Se denotarán como traslados defendidos) y por ende disminuido el IR final. Se calcula:

$$IR_{Final} = \frac{\# \text{Traslados con reclamación} - \text{Traslados defendidos}}{\# \text{Traslados Totales}}$$

El proveedor se compromete a mantener una DEF superior al 98.5% en caso de no cumplir el nivel requerido, esto puede generar disminuciones en el volumen de reservas recibido y/o traslado de las reservas previamente recibidas a otro operador.

$$DEF = (100 - IR_{Final})$$

- d. **Tasa de cancelación (CR):** Este indicador refleja el porcentaje de traslados cancelados por parte del proveedor sobre el total de traslados en el mes. Se calcula:

$$TC = \frac{\# \text{Traslados cancelados}}{\# \text{Traslados Totales}}$$

El proveedor se compromete a mantener un CR inferior al 1% en caso de no cumplir el nivel requerido, esto puede generar disminuciones en el volumen de reservas recibido y/o traslado de las reservas previamente recibidas a otro operador.

## 6. Penalizaciones

En caso de que el proveedor realice una cancelación fortuita fuera de los tiempos mínimos, se presente un Driver No Show, Polittan podrá aplicar penalidades según los siguientes

criterios:

TIPO	TIEMPO	PENALIDAD
RESERVA CANCELADA	Más de 48 horas de anticipación a la hora del traslado	Sin penalidad
	Menos de 48 horas y más de 24 horas de anticipación a la hora del traslado	50% de la reserva
	Menos de 24 horas de anticipación a la hora del traslado	200% de la reserva

TIPO	DEFINICIÓN	PENALIDAD
DRIVER NO SHOW	No prestación del servicio por parte del proveedor Ó casos cerrados como "Sin evidencias válidas para defender el caso"	200% de la reserva

## 7. Canales de servicio al cliente:

El proveedor se compromete a proporcionar uno o más canales operativos con atención 24/7 con personal capacitado para atender y resolver incidencias que se generen en el momento del traslado, de manera indispensable, se debe contar con una línea de WhatsApp y de preferencia una línea de llamada (Puede ser el mismo número) siempre y cuando se pueda asegurar atención constante y oportuna.

El proveedor también debe proporcionar una dirección de correo electrónico habilitada para recibir reservas y comunicados y, que estos sean revisados constantemente para poder asegurar la buena ejecución de la operación.

## GARANTIAS

## FIRMA DE LAS PARTES

### Proveedor

### My Transfer Group SAS

Ricardo  
ADT ADMINISTRATIVA S.A.S  
NIT: 900 027 001-2

JLR

Fecha: 08/15/2024

Verified by signNow  
08/16/2024 14:49:22 UTC  
6ad1bd99e3924ef28be1

Verified by signNow  
08/16/2024 15:15:18 UTC  
6ad1bd99e3924ef28be1

## 8. Facturación.

En el caso que el proveedor realice una cancelación total o parcial de una reserva de transporte sin motivo正当 (No Show), Polittan podrá aplicar una multa por el 100%