

USOS Y CONDICIONES SERVICIOS DE TRANSPORTE ESCOLAR CONTRATADO

MIN-TMR-03 V-3 Nov 19 de 2016



INTRODUCCIÓN

Para Tem Colombia es un privilegio darle la bienvenida a nuestro Servicio de Transporte Escolar. La información que encontrará a continuación, le permitirá conocer todo aquello que necesita saber para facilitar su comunicación con nuestra Empresa, conocer cómo funciona el servicio de transporte, los lineamientos necesarios para garantizar el bienestar de las familias y del equipo humano que interviene en la prestación del servicio. Es importante señalar que el cumplimiento estricto del contrato que ha suscrito con Tem Colombia, tiene como fin asegurar la prestación de un servicio eficiente para toda la comunidad, y es el resultado de la amplia experiencia y dedicación de nuestra empresa a lo largo de más de tres décadas.

Tem Colombia es una empresa de transporte terrestre especial de pasajeros con cubrimiento nacional; Su fundador inició las actividades de transporte escolar en Bogotá en el año 1981 y el Ministerio de transporte le otorgó la licencia de funcionamiento No 001626 en 1998.

Conscientes de la importancia de mejorar continuamente nuestro servicio, Tem Colombia obtuvo la Certificación de Calidad ISO 9001:2008 para todos los procesos técnicos, operacionales y administrativos que soportan el servicio de transporte terrestre de pasajeros, en sus modalidades escolar, empresarial y de turismo. El sistema gestión de calidad de la empresa evidencia el compromiso corporativo frente al mejoramiento continuo y la satisfacción de sus clientes.

Reiteramos nuestra gratitud por la confianza depositada en la Empresa al permitirnos transportar a sus hijos e hijas. Nuestro equipo humano está siempre dispuesto a prestar el servicio con cariño, entrega y amabilidad, en el marco de parámetros de seguridad en todos nuestros procesos operativos y administrativos.

Es fundamental que usted conozca la forma como se llevará a cabo el servicio de transporte escolar, ya que el cumplimiento mutuo del Contrato que encontrará a continuación, asegura el bienestar y la seguridad de su hijo o hija, razón por la cual le recomendamos leer cuidadosamente las instrucciones para el uso adecuado del servicio de transporte.

Cordialmente,

Gonzalo Murillo Roa.

Gerente de operaciones

1. ALCANCE DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ESCOLAR

El objeto del servicio de transporte escolar es: La prestación del servicio de transporte escolar por parte de **Tem Colombia** de forma independiente y haciendo uso de sus medios e infraestructura propia. El servicio se debe prestar en el lugar indicado por **EL CONTRATANTE (Padre de familia)** que está consignado en los datos descritos en el contrato de servicio en la cláusula primera, párrafo primero (**DATOS EL CONTRATANTE**), hasta la institución educativa, con retorno a su hogar, dependiendo la clase de servicio de servicio contratado.

2. CLASES DE SERVICIO

El tipo de servicio de transporte que está contratando con Tem Colombia tiene dos modalidades:

- a. **Servicio de transporte completo:** Se refiere al transporte escolar que es prestado en la mañana y en la tarde, de lunes a viernes, en los horarios habituales. Dichos horarios no incluyen jornadas extracurriculares.
- b. **Medio servicio de transporte:** Se refiere al servicio de transporte escolar que se presta cuando **EL CONTRATANTE** solo requiere el servicio de transporte en la mañana, de lunes a viernes, o en la tarde de lunes a viernes.

Nota: Tem Colombia NO presta sus servicios por días NI por fracciones de día (horas). Por lo tanto, las ausencias temporales o totales durante el período académico por enfermedad o por cualquier otra causa atribuible a **EL CONTRATANTE** (Los padres de familia) o derivada de eventos que aunque configuren fuerza mayor o caso fortuito, no suponen descuentos, rebajas o exenciones respecto de las cuotas pactadas en el presente contrato de servicio de transporte.

3. FORMA DE PRESTAR EL SERVICIO.

Tem Colombia asigna de forma permanente personal para la atención personalizada de los padres de familia, los estudiantes y las directivas de la institución educativa; Adicionalmente atienden las novedades de ruta, ingreso y egreso de vehículos a la institución educativa, y el suministro de logística para la realización de los diferentes servicios de actividades extracurriculares, deportivas, o similares.

La inscripción al servicio de transporte escolar es uno de los aspectos importantes que deben ser tenidos en cuenta para la ejecución del servicio y se sustenta en aplicaciones tecnológicas publicadas en el sitio web www.temcolombia.com, en el cual se realizará la inscripción al servicio de transporte.

Al finalizar el proceso de inscripción el padre o madre de familia podrá descargar los siguientes documentos:

- a. Contrato de servicio de transporte
- b. Usos y condiciones del servicio de transporte contratado
- c. Autorizaciones para la entrega de niños a personal autorizado por parte del padre o madre del menor.

Planeación del servicio, apoyados en las inscripciones oportunas y extraordinarias de contratación del servicio de transporte escolar se inicia el proceso de estudio de las rutas, amparados en la premisa de que el bien común de la colectividad prime sobre intereses particulares que afecten al conjunto de los usuarios del transporte escolar. En este orden de ideas, pueden tener la certeza de que los itinerarios de las rutas diseñados por expertos en el sector del sector transporte, son realizados con el mayor rigor y objetividad. El criterio para optimizar la cobertura a los requerimientos de las novedades de ruta de los padres de familia se encuentra establecido en las instrucciones del presente manual de usos y términos del servicio de transporte escolar.

Es importante señalar que el diseño de los itinerarios de ruta no corresponde a los padres de familia sino únicamente a la empresa Tem Colombia; En la circunstancia en que un padre de familia (**EL CONTRATANTE**) interviniera en la planificación y ejecución del diseño de las rutas al pretender imponer horarios, condiciones especiales o paraderos, derivaría en que no se cumpliría el objeto del servicio público masivo, que no es otro que el de primar el bienestar de una comunidad sobre el bien particular. Tem Colombia hace claridad que no existe ningún tipo de discriminación sobre los niños al fijar horarios y paraderos, corresponde únicamente a criterios técnicos para la optimización del servicio.

4. CAMBIOS DE HORARIO, VEHÍCULO Y PERSONAL DURANTE EL PERIODO.

El horario aproximado que usted recibió en la circular de pre ruta, está sujeto a cambios durante toda la vigencia del contrato, dado que circunstancias como el ingreso de nuevos estudiantes en la ruta, construcciones de vías y otras causas que afecten el flujo normal de la ruta de servicio de transporte escolar, obligarían a modificar el personal, el vehículo y los horarios para el usuario, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio.

5. FORMA DE COMUNICAR LAS NOVEDADES DE RUTA.

Los padres de los alumnos usuarios del sistema de transporte escolar estarán obligados a informar a los responsables de la empresa transportadora sobre cualquier cambio respecto al normal y habitual uso del sistema de transporte escolar, con el fin de velar por el correcto funcionamiento del mismo.

Los padres deberán informar oportunamente sobre ausencias de los alumnos usuarios, así como el reingreso de los mismos al servicio (en caso de enfermedad, vacaciones, traslados temporales, etc...). Estas novedades solo podrán realizarse de lunes a viernes antes de las 10:00 am.

6. ÚNICOS CANALES APROBADOS PARA LA INFORMACIÓN DE NOVEDADES

- a. **Portal de internet:** ingrese al portal de internet www.temcolombia.com, digite su código de referencia de recaudo y su clave personal, luego busque la opción de novedades y escriba su novedad.
- b. Desde su cuenta de **correo electrónico registrado** en el contrato envíe su novedad al correo info@temcolombia.com antes de las 10:00 a.m.

7. CANALES NO APROBADOS

No están permitidos para los funcionarios de Tem Colombia NI para **EL CONTRATANTE** (los padres de familia) los siguientes canales de comunicación para la información de novedades.

- a. Llamadas telefónicas al PBX los números móviles de Tem Colombia.
- b. Llamadas telefónicas al teléfono fijo o a los números móviles de los supervisores de Tem Colombia.
- c. Llamadas telefónicas al teléfono fijo o a los números móviles de los conductores o Auxiliares de ruta de Tem Colombia.
- d. Mensajería de texto SMS a los números móviles o de supervisores, conductores y Auxiliares de Ruta de Tem Colombia.
- e. Mensajería por otros medios, aplicaciones tales como WhatsApp, Messenger, chat del cualquier otro tipo o redes sociales.
- f. La información relacionada con la recogida anticipada de los alumnos en la institución educativa y por consiguiente la ausencia de los mismos en las rutas de regreso al domicilio, deberá informarse por escrito únicamente, razón por la cual no deberá efectuarse verbalmente a monitores, conductores, profesores o supervisores.

8. PARA OBTENER ATENCIÓN PERSONALIZADA

Los usuarios de ruta podrán comunicarse con el PBX 6263995, de lunes a viernes, desde las 5:15 a.m. hasta las 6:30 p.m., con el fin de recibir información de temas diferentes a las novedades de ruta.

9. FORMA DE INFORMAR LAS NOVEDADES DE RUTA POR PARTE DE LOS PADRES O ACUDIENTES DE LOS ALUMNOS

Las comunicaciones deberán ser radicadas a través de los dos únicos canales que la Empresa a dispuesto (portal de internet o mail corporativo) en la que se detallará con claridad el tipo de novedad o el asunto que debe ser informado.

10. CLASES DE NOVEDADES

10.1 Novedad de cambios temporales de ruta

En situaciones tales como: terapias médicas, clases particulares, deportivas o similares, que se presentan de forma intermitente, las condiciones para poder llevar a cabo la novedad de cambios temporales de dirección son las siguientes:

- a. Disponibilidad de cupo en la ruta para la dirección solicitada;
- b. La factibilidad para la realización de la novedad: Se llevará a cabo la novedad siempre y cuando el destino no cause traumatismos en los horarios de los demás integrantes de la ruta.
- c. Debe realizarse por medio escrito con dos días de anticipación.
- d. La solicitud de la novedad temporal de cambio de dirección, no genera obligación por parte de Tem Colombia para la realización de la misma.

10.2 Novedad de cambios definitivos de ruta.

Para el cambio de domicilio del usuario, y/o terapias médicas, clases particulares, deportivas o similares, que se vayan a realizar de manera permanente, las condiciones para llevar a cabo la novedad de cambios definitivos de dirección son:

- a. Deberán realizarse por medio escrito con quince (15) días de anticipación.
- b. El nuevo lugar de domicilio del estudiante deberá estar cubierto por las rutas del Plantel, si no se encuentra bajo la cobertura de las rutas del plantel la novedad de cambio de domicilio no se podrá realizar.
- c. Disponibilidad de cupo en la nueva ruta para la dirección solicitada.
- d. La solicitud de la novedad, no genera obligación por parte de Tem Colombia para la realización de la misma.
- e. El estudiante deberá sujetarse a los nuevos horarios de la ruta establecida.
- f. Cualquiera de estas novedades, no genera obligación por parte de Tem Colombia para la realización de la misma.

10.3 Ingresos extra temporáneos de ruta.

- a. Realizar el proceso de inscripción al servicio de transporte.
- b. Radicar los documentos en la institución educativa o en la empresa de transporte.
- c. El lugar de domicilio del estudiante deberá estar cubierto por las rutas del institución educativa, sino está bajo dicha cobertura de las rutas de la institución educativa el ingreso del estudiante al servicio de transporte no podrá realizarse.

10.4 Retiros o cancelación del servicio de transporte.

Todo retiro del servicio de transporte se deberá realizar por escrito y con treinta (30) días de anticipación de acuerdo a lo estipulado en el contrato de servicio de transporte. En todos los casos para formalizar el retiro del servicio de transporte, el estudiante deberá estar a paz y salvo con el pago de las cuotas del servicio.

11. INCIDENCIAS MÁS COMUNES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

11.1 El estudiante no se encuentra en el paradero asignado

En aras de impulsar un sistema de transporte solidario y respetuoso con todos los usuarios del mismo, los padres o acudientes de los alumnos, deberán concientizarse de que son los responsables de que éstos estén en los paraderos a la hora indicada en este manual (recomendable 5 minutos antes), o en su defecto en la hora indicada en posteriores comunicaciones.

La puntualidad es la base del buen funcionamiento del transporte escolar, razón por la cual es fundamental que los padres colaboren para cumplir estrictamente los horarios. En aquellos casos en los que el autobús llegara al paradero y el alumno no se encontrase, el autobús deberá continuar su recorrido, con el propósito de no generar retrasos y alterar en exceso el horario de los demás estudiantes (los conductores están autorizados a esperar máximo 1 minuto con posterioridad a la hora indicada). En esta circunstancia, los padres deberán llevar a sus hijos a la institución educativa por sus propios medios.

11.2 El autobús no llega al paradero a la hora fijada

Todos los padres o acudientes de los estudiantes pueden tener la certeza de que la Empresa prestataria del servicio velará porque todos los horarios se cumplan con exactitud. Sin embargo, los usuarios deben ser conscientes de que el tráfico en una capital como Bogotá resulta imprevisible; Circunstancias tales como: el clima invernal, represamientos de vehículos, huelgas, cierre de vías, etc... No permiten garantizar el cumplimiento de los horarios con absoluta exactitud.

No obstante, en los casos excepcionales en los cuales el horario estipulado se alterara en más de 15 minutos, los usuarios podrán comunicarse con la central de comunicaciones de Tem Colombia, PBX 6263995, con el fin de tener información puntual sobre el estado de la ruta afectada y poder actuar en consecuencia.

11.3 En el paradero no hay nadie para recoger al estudiante

En aquellos casos, también excepcionales, en los que llegara el autobús al paradero y no hubiera ningún adulto responsable para la recogida de los alumnos, se procederá de la siguiente forma:

- a. La Auxiliar de Ruta se comunicará con la Central de comunicaciones Tem Colombia para informar la incidencia y adoptar las medidas correspondientes con oportunidad, continuando el autobús la marcha con el alumno a bordo (habiendo esperado como máximo 1 minuto desde la hora fijada), para evitar retrasos en los horarios del resto de paradas.
- b. Los padres, acudientes o responsables de los alumnos, podrán comunicarse con la Central de comunicaciones de Tem Colombia, PBX 6263995, con el fin de localizar el autobús y coordinar un punto de encuentro, bien sea en el transcurso del desplazamiento de la ruta, o al final de la misma.
- c. En aquellos casos en que hubiese sido imposible llevar a cabo el procedimiento anteriormente señalado, el autobús conducirá al menor a las instalaciones de la Empresa o a la institución educativa, junto con la monitora acompañante, dejando al alumno bajo la custodia de personal adulto en las oficinas de la empresa o la institución educativa. Los padres o responsables deberán recoger a los alumnos antes de las 6:00 p.m., hora en que se produce el cierre diario de la Empresa. Solo en casos excepcionales se podrá esperar al padre o la madre, como consecuencia de que se hubiera coordinado telefónicamente, y asumirán los padres los gastos adicionales correspondientes a la monitora, como horas extras y taxi de vuelta a su casa.
- d. En el caso que no fuera posible aplicar la solución mencionada, el Responsable del Transporte Escolar tomará la medida más adecuada, según el caso y en acuerdo con el delegado de la institución educativa.

Nota: Este apartado regirá como procedimiento para todos los alumnos, salvo para aquellos padres o acudientes, que debido a la edad de sus hijos y la cercanía de la parada respecto del domicilio familiar, hubiesen consentido por escrito, que sus hijos pueden ser dejados en el paradero asignado o en la casa sin la presencia de un acudiente en el paradero.

11.4 El estudiante se enferma en el transcurso del recorrido de la ruta

En aquellos casos en los que el monitor(a) acompañante evidenciara que un alumno se encontrase mareado o indispuesto, procurará atender al alumno, ofreciéndole mayor comodidad, sentándolo en las primeras sillas de la ruta, proporcionándole bolsas para el mareo, pañuelos higiénicos, etc... Al llegar a la parada o la institución educativa o a su domicilio, informará a la persona responsable de su custodia, con el fin de que se adopten las acciones pertinentes.

De otra parte, cuando los padres o acudientes informasen a la Empresa que sus hijos requieren de tratamiento especial, debido a alguna dolencia o enfermedad específica, la Empresa facilitará en la medida de lo posible las acciones correspondientes.

11.5 Olvidos en el autobús de (morrales, ropa, dineros y aparatos electrónicos)

Agradecemos que los padres le reiteren a sus hijos la importancia de no abandonar ninguna de sus pertenencias a bordo del autobús, dado que puede ser difícil ubicar las pertenencias en los casos en que el autobús no sea el habitual del servicio, o que el autobús saliera de viaje en otro servicio, entre otros. No obstante, por lo general se procederá de la siguiente manera:

- a. El material extraviado a bordo del autobús se entregará al coordinador de rutas con el fin de que pueda ser recuperado por el dueño de los elementos en las instalaciones de la institución educativa o en las oficinas de transporte de Tem Colombia.
- b. En aquellos casos en los cuales el autobús no fuera el habitual, o emprendiera un viaje hacia otra entidad educativa o empresarial, el extravío se coordinará con el responsable del servicio, procurando que se recupere en el menor tiempo posible.
- c. La Empresa no puede garantizar que todos los objetos perdidos puedan ser recuperados, y en cualquier caso, es importante que los padres y alumnos sean conscientes de que la Empresa no responde ni material ni económicamente por el extravío de cualquier elemento.

12. CINTURONES DE SEGURIDAD.

12.1 Uso de los cinturones de seguridad en los autobuses

El uso de los cinturones de seguridad es obligatorio para todos los usuarios que se desplacen en los vehículos de la Empresa. Todos los vehículos de Tem Colombia están dotados con cinturones de seguridad, en todas las sillas, con dos puntos de conformidad con la legislación vigente.

Todo usuario del servicio de transporte debe tener puesto y de manera apropiada el cinturón de seguridad. En el caso del servicio escolar, la Auxiliar de ruta vigilará el cumplimiento de esta norma a cada uno de los estudiantes.

12.2 Uso de silla de bebe

El Decreto N° 036 de 2009 dispone que el uso de sillas de bebé en los vehículos de transporte especial” corresponderá a los padres o responsables del menor suministrar la silla infantil, y al responsable del vehículo (empresa de transporte) contar con los cinturones que permitan la adecuada sujeción de la misma”. Sin embargo, la empresa suministrara la silla de bebe de acuerdo a sus existencias, con el costo mensual discriminado en el contrato. En el caso de agotamiento de existencia de sillas de bebe, la Empresa se sujetará al Decreto mencionado y el padre de familia suministrará la silla.

13. NORMAS DE CONVIVENCIA PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE ESCOLAR

Recomendaciones generales en el comportamiento durante la prestación del servicio.

Para cada uno de los vehículos que transportan a los usuarios se ha asignado una auxiliar de ruta, encargada del control y manejo de los estudiantes durante el recorrido. Esta tiene la responsabilidad de velar por el orden en el vehículo, informar por escrito a las instituciones educativas de comportamientos inadecuados de un estudiante, en los casos en que la situación lo amerite.

Para conservar la armonía en la ruta se hacen imprescindibles estas observaciones:

- a. Con el objeto de prevenir accidentes, los estudiantes deben permanecer sentados y con el cinturón de seguridad abrochado hasta llegar al paradero respectivo. Por ningún motivo se permitirá jugar, o realizar actividades que impliquen levantarse del respectivo asiento. De igual manera los estudiantes tienen prohibido sacar alguna parte del cuerpo por la ventana y / o arrojar objetos por esta.
- b. Para evitar atragantamientos, no se permitirá el consumo de bebidas ni alimentos en el transcurso de la ruta.
- c. Con el ánimo de preservar valores como la cordialidad, decencia y disciplina en el transcurso del recorrido, el estudiante solo podrá hablar voz baja, utilizando vocabulario respetuoso, y no se le permitirá al conductor encender la radio del vehículo para escuchar música.
- d. Los vehículos que transportan a sus hijos son un bien común que debe ser conservado, razón por la cual los daños generados por los usuarios serán reportados a la institución educativa, y como consecuencia se generará una factura de cobro al responsable de los perjuicios, con el objeto de restituir el daño ocasionado.
- e. El trato al personal siempre debe ser de absoluto respeto por parte de los usuarios y viceversa.
- f. Con el ánimo de prestar un buen servicio y cumplimiento en los horarios, no se permitirá la espera de los alumnos en la ruta de la mañana ni en la de la tarde, ni el descenso de la auxiliar de ruta para llamar a los usuarios en sus domicilios.
- g. Todas aquellas consignadas en el manual de convivencia del plantel.

14. ACCIONES CONTRA LA SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ESCOLAR

Con el fin de brindar seguridad durante la prestación del servicio, Tem Colombia informará a la institución educativa de todas las acciones que atenten contra la disciplina, respeto y seguridad en la ruta.

Los usuarios del servicio deberán abstenerse de las siguientes acciones contra la seguridad del servicio:

- a. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento durante la prestación del servicio.
- b. Obstruir, destruir o sustraer las salidas de emergencia y sistemas de seguridad instalados en el vehículo.
- c. Faltar el respeto o agredir física o verbalmente a cualquiera de los usuarios o personal de la ruta o de la central de comunicaciones.
- d. Llevar consigo encendedores o cualquier otro elemento que atente contra la seguridad en la ruta.
- e. Asumir conductas inadecuadas o ejecutar actos obscenos.

Tem Colombia, previa información y acuerdo con la institución educativa podrá suspender temporalmente o terminar el contrato cuando se presente los anteriores actos contra la seguridad del vehículo.

15. FORMAS DE PAGO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.

Servicio electrónico de pagos PSE con tarjeta débito o crédito, los padres de familia podrán realizar el pago del servicio de transporte desde su casa u oficina ingresando al portal de internet www.temcolombia.com a través del **SISTEMA ELECTRONICO DE PAGOS PSE.**

Es importante resaltar que el código referencia de recaudo es la identificación de su hijo en el sistema de pagos y cartera, si usted no consigna o hace un pago sin dicha referencia, el cargue de la cuota correspondiente al usuario no se realizará en el sistema y por ende presentará mora en el pago.

Este código usted lo recibirá en la carta anexa a la circular de pre ruta o lo puede solicitar en el PBX 6263995. Tenga en cuenta que la cuenta bancaria para realizar los pagos con tarjeta débito debe encontrarse habilitada para este tipo de transacciones.

Instrucciones para realizar el pago:

- Ingrese a www.temcolombia.com Clic en PSE.
- Digite su referencia de recaudo y la clave.
- Consulte su factura y realice su pago (realizar el pago) en el link de PSE
- Elija el banco y pague su servicio de transporte

Pagos con talonario

Si usted desea pagar con talonario de pagos, deberá solicitarlo por vía escrita o al correo electrónico info.@temcolombia.com Recuerde que su obligación ya está vigente de acuerdo al calendario anexo a esta comunicación.

Solo se aceptarán pagos en efectivo por este medio, el recaudo se hará en la entidad bancaria en la cual Tem Colombia tenga convenio o directamente en las oficinas de Tem Colombia.

Nota: Apreciados padres de familia, recuerden que el pago del servicio es el valor total del contrato dividido en cuotas descritas en el contrato de servicio de transporte según la clase del servicio que usted haya escogido, No se realizarán el retorno de dineros total o parcialmente del contrato.

El Pago de las cuotas se hará por anticipado según calendario anexo, el retraso en alguno de los pagos faculta a la empresa transportadora para suspender el servicio de transporte, es de resaltar que usted en el contrato autoriza a la empresa a consultar y reportar ante las diferentes entidades de riesgo cuando la mora supere los treinta (30) días.

