

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|-----------------------|---|----------------|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 | Página 1 de 21 |

REGLAMENTO GENERAL DE USUARIOS AEROVIA

Consortio N°: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004

AUTORIZACIONES:

| Rev. | Fecha | Elaborado | Revisado | Aprobado |
|------|------------|---|---------------------------------------|--------------------------------|
| | |  | | |
| 0 | 18/05/2022 | E. Gutierrez Gerente Comercial | D. Albornoz Gerente O&M | D. Delaveau Director |
| A | 14/11/2020 | E. Gutierrez CASG | J. Grel CASG | D. Delaveau CASG |
| Rev. | Fecha | Elaborado | Revisado | Aprobado |

DISEÑOS DEFINITIVOS. SUMINISTRO. CONSTRUCCIÓN MONTAJE. PUESTA EN FUNCIONAMIENTO. FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL - DURAN)

| | | | |
|---------------------|---|--|-----------------------|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 | Página 2 de 21 |

HISTORIAL DE CAMBIOS

| Revisión | Fecha | Descripción del cambio | Ítem revisados |
|----------|------------|-------------------------------|--|
| A | 14/11/2020 | Emisión Inicial | Todos |
| 0 | 18/05/2022 | Literal 8: Objetos y Paquetes | CAPÍTULO II - DERECHOS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL USUARIO CLAUSULA 12 - PROHIBICIONES |
| | | | |
| | | | |

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|--|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 3 de 21 |

INDICE

| | |
|---|-----------|
| ARTICULO PRIMERO:..... | 5 |
| 1. CAPÍTULO I - GENERALIDADES..... | 6 |
| CLAUSULA 1.- OBJETO:..... | 6 |
| CLAUSULA 2.- DEL TITULO DE TRANSPORTE: | 6 |
| CLÁUSULA 3.- DE LOS COLABORADORES DEL SISTEMA AEROVIA Y SU FUNCIÓN | 7 |
| CLÁUSULA 4.- INTERVENCIÓN DE LA AUTORIDAD | 7 |
| CLÁUSULA 5.- SISTEMA CERRADO DE TELEVISIÓN | 8 |
| CLÁUSULA 6.- RECOPIACIÓN DE DATOS DE USUARIOS Y CONFIDENCIALIDAD | 8 |
| CLÁUSULA 7.- EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD: | 8 |
| CLÁUSULA 8.- INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO: | 9 |
| CLÁUSULA 9.- DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE: EI OPERADOR | 9 |
| 2. CAPÍTULO II - DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL USUARIO 10 | |
| CLAUSULA 10. - DERECHOS:..... | 10 |
| CLAUSULA 11. - OBLIGACIONES: | 10 |
| CLAUSULA 12. - PROHIBICIONES:..... | 12 |
| 3. CAPÍTULO III - OBLIGACIONES DEL OPERADOR..... | 15 |
| CLAUSULA 13. – OBLIGACIONES: | 15 |
| 4. CAPÍTULO IV - TARJETA DE VIAJE AEROVIA..... | 16 |
| CLAUSULA 14. – RECAUDACION y TARIFA:..... | 16 |
| CLAUSULA 15. – FALLAS DEL MEDIO DE PAGO: | 18 |
| CLAUSULA 16. - ADQUISICIÓN Y RECARGA DEL MEDIO DE PAGO: | 19 |
| CLAUSULA 17. - INFORMACIÓN IMPRESA EN EL MEDIO DE PAGO PERSONALIZADO:..... | 19 |
| CLAUSULA 18. - INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL MEDIO DE PAGO: | 19 |
| CLAUSULA 19. - FACTURA: | 20 |
| CLAUSULA 20. - AVISO SOBRE CAMBIOS EN LOS MEDIOS DE PAGO: | 20 |

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|--|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 4 de 21 |

| | |
|---|-----------|
| CLAUSULA 21. - EXTRAVÍO DE MEDIO DE PAGO: EI OPERADOR | 20 |
| 5. CAPÍTULO V - POLITICA DE EQUIDAD DE GENERO | 20 |
| CLAUSULA 22. - OBJETIVO: | 20 |
| CLAUSULA 23. - GENERALIDADES:..... | 20 |
| ARTÍCULO SEGUNDO..... | 21 |

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|--|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 5 de 21 |

**CONSORCIO AEROSUSPENDIDO GUAYAQUIL POMA S.A.S. Y S OFRATESA
INC.**

CONSIDERANDO:

Que, el Consorcio Aerosuspendido Guayaquil POMA S.A.S. y SOFRATESA Inc, es el OPERADOR del Sistema de Transporte Público Aerosuspendido para la ciudad de Guayaquil, primera fase Guayaquil Durán, proyecto al que se ha denominado "AEROVIA", tal como consta en el contrato de alianza estratégica suscrito el 8 de septiembre del 2017 con la MI Municipalidad de Guayaquil y la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Guayaquil.

Que AEROVIA es un Sistema de transporte masivo multimodal (por cable y bus de alimentación) que contribuirá a la sostenibilidad e integración urbana entre Guayaquil y Durán, mejorando la calidad de vida de nuestros usuarios, transportándolos de una manera segura, confortable, ágil, eficiente, inclusiva y amigable con el ambiente.

Que, desde el inicio de su operación, AEROVIA se convertirá en un centro de afluencia masiva de público por lo que es necesario expedir un Reglamento que permita regular y controlar la prestación del servicio, así como los derechos, obligaciones y prohibiciones de los USUARIOS y del OPERADOR, a fin de mitigar los riesgos, hechos o comportamientos inseguros que afecten la operación o la seguridad y bienestar de sus USUARIOS.

Que, en virtud de lo expuesto, el Consorcio Aerosuspendido Guayaquil Poma S.A.S. y Sofratesa INC.:

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Expedir y adoptar el Reglamento General del USUARIO de la AEROVIA, el cual se detalla a continuación:

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL - DURAN)

| | | |
|---------------------|---|--|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 6 de 21 |

REGLAMENTO GENERAL DEL USUARIO

SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO

AEROVIA

1. CAPÍTULO I - GENERALIDADES

CLAUSULA 1.- OBJETO: El presente reglamento contiene medidas y condiciones de seguridad, de convivencia, cultura ciudadana y respeto. Aplicará a la estadía, circulación y uso de la infraestructura del sistema de transporte masivo Aerosuspendido AEROVIA operado por el Consorcio Aerosuspendido Guayaquil POMA S.A.S y SOFRATESA INC, denominado OPERADOR. Igualmente, el reglamento integrará el contenido del contrato de transporte entre el **USUARIO** y el **OPERADOR**, respecto de los medios de transporte que este opera y sus instalaciones.

La estadía, circulación, uso de la infraestructura de transporte operada por AEROVIA, así como el título de transporte y el tránsito de personas se rigen, además, por los reglamentos y disposiciones de seguridad y de operaciones vigentes en el Sistema, que se dicten para el efecto. En los casos no previstos, se regirá por las disposiciones contenidas en las diferentes normas establecidas para los medios de transporte y afines, así como por las disposiciones contenidas en el Código Civil, Código de Comercio, Código Nacional de Tránsito y disposiciones de tránsito y transporte urbano aplicables, Código Penal, Código Nacional de Policía, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que las aclaren, modifiquen o complementen. Con base en estas disposiciones, se determinarán los deberes, derechos, prohibiciones y responsabilidades entre los **USUARIOS** y el **OPERADOR**.

CLAUSULA 2.- DEL TITULO DE TRANSPORTE: La adquisición y uso del título de transporte por el usuario implica la aceptación del reglamento general del usuario. El título de transporte (TARJETA DE VIAJE AEROVIA) se debe validar en la entrada y salida del sistema AEROVIA a través de los mecanismos de validación del título de transporte dispuestos por el **OPERADOR**.

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|--|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 7 de 21 |

CLÁUSULA 3.- DE LOS COLABORADORES DEL SISTEMA AEROVIA Y SU FUNCIÓN:

Los colaboradores del **OPERADOR** y cualquier otra persona natural o jurídica al servicio de este, tienen como función, competencia o facultad la conservación del orden, velar por la seguridad y el buen servicio de transporte, para controlar el estricto cumplimiento del presente reglamento y de las demás normas legales y reglamentarias para la prestación del servicio de transporte público masivo encomendado al **OPERADOR**. Lo anterior, sin perjuicio de la competencia que por ley les corresponda a otras autoridades para velar por el cumplimiento de las normas de convivencia en los sistemas de transporte masivo de pasajeros. Las anteriores personas, dentro de sus competencias, tomarán las medidas procedentes conforme al presente reglamento y normativa, para no prestar el servicio de transporte a la persona que desatienda la normativa aplicable, orden de autoridad, el reglamento, o no cumpla con las obligaciones de ley pertinente.

CLÁUSULA 4.- INTERVENCIÓN DE LA AUTORIDAD: Sin perjuicio de la competencia asignada por ley a la Policía Nacional, los servidores del sistema AEROVIA solicitarán la intervención, coordinación y colaboración de las autoridades competentes para garantizar el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales y procurar el cumplimiento del presente Reglamento y las demás normas legales y reglamentarias pertinentes.

Ante posibles incidentes de seguridad y a fin de procurar el cumplimiento del presente Reglamento y garantizar la seguridad de los **USUARIOS**, el personal de AEROVIA solicitará la intervención de la autoridad competente en el caso de presentarse casos de hurtos, robos, acosos, agresiones, etc.

1. Ante un delito flagrante, el personal de AEROVIA, en conjunto con los guardias de seguridad privada, acudirá inmediatamente a auxiliar a la víctima y a tratar de detener al infractor. Los operadores del PMC reportarán la novedad al ECU911 para que continúe con el trámite respectivo.
2. Ante un delito no flagrante, el personal de AEROVIA direccionará a la persona agredida para que acuda a la Autoridad Competente a colocar la denuncia

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|--|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 8 de 21 |

correspondiente y sea la autoridad competente la que realice las respectivas investigaciones del caso.

CLÁUSULA 5.- SISTEMA CERRADO DE TELEVISIÓN: La estadía, circulación y uso de la infraestructura de transporte operada y administrada por el OPERADOR y los medios operados directamente por ésta, será monitoreada a través de sistemas cerrados de televisión que grabaran la imagen de los USUARIOS, con la finalidad de garantizar la seguridad de los bienes e instalaciones del OPERADOR, la seguridad y bienes de las personas que circulan por dichas instalaciones, y hacer cumplir el presente reglamento. Las imágenes captadas estarán almacenadas por el OPERADOR.

Toda persona que utilice AEROVIA da su consentimiento expreso para ser grabada. En los casos en que se considere necesario y por motivos de seguridad, las imágenes que allí se captan se pondrán a disposición de la autoridad competente, de conformidad con lo dispuesto por la Constitución y las leyes ecuatorianas. El OPERADOR tendrá respeto de las imágenes y será responsable de dichos datos, los cuales podrán ser transmitidos a nuestros encargados y colaboradores para el cumplimiento de las finalidades acá indicadas.

CLÁUSULA 6.- RECOPIACIÓN DE DATOS DE USUARIOS Y CONFIDENCIALIDAD:

AEROVIA, dentro de sus actividades comerciales, recopilará datos personales de los usuarios. El **USUARIO**, en su calidad de titular, tiene derecho a conocer, acceder y rectificar los datos personales que son objeto de tratamiento, ser informado del tratamiento que se le dará a sus datos, solicitar en cualquier momento la supresión de sus datos personales de la respectiva base de datos, salvo que exista el deber legal o contractual de permanecer en ella, revocar la autorización emitida con las mismas salvedades para la supresión de la información, presentar reclamaciones ante la entidad competente (DINARDAP). La *Política de tratamiento de datos personales* del **OPERADOR** puede ser consultada en el sitio web www.aerovia-gye.com.

CLÁUSULA 7.- EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD: Consorcio Aerosuspendido Guayaquil POMA S.A.S y Sofratesa INC, OPERADOR del sistema de transporte público

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|----------------|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 | Página 9 de 21 |

AEROVIA, estará exento de responsabilidad cuando los hechos constitutivos de daños, perjuicios o inejecución de obligaciones provengan de causa ajena o de cualquier otro eximente de responsabilidad.

CLÁUSULA 8.- INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO: En caso de presentarse fallas técnicas o condiciones externas ajenas a la voluntad del **OPERADOR**, que puedan afectar la prestación del servicio, requiriendo una interrupción del mismo, se podrá necesitar la evacuación de los vehículos, estaciones y paradas, en aplicación de los protocolos de operación y mantenimiento, si la situación lo amerite, hasta que las condiciones operativas y de seguridad permitan reiniciar la prestación normal del servicio.

CLÁUSULA 9.- DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE: EI OPERADOR no estará obligado a prestar el servicio de transporte cuando:

- 1) El **USUARIO** realice alguna de las conductas catalogadas como prohibidas en el presente reglamento, incumpla sus deberes, obligaciones o cuando una orden de autoridad competente así lo disponga. Si ocurrieren algunas de las anteriores hipótesis y el **USUARIO** ya ingresó al sistema AEROVIA, podrá ser retirado del mismo. Si, una vez retirado, persiste en el comportamiento prohibido, en el incumplimiento de sus deberes y obligaciones, los colaboradores del sistema AEROVIA podrán impedir el acceso al Sistema. Todo lo anterior, dentro del marco del respeto de los derechos fundamentales y constitucionales del **USUARIO**.
- 2) Cuando existan situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros, tales como actos terroristas, disturbios, manifestaciones, alborotos o cualquier otra circunstancia que ponga en riesgo la operación y la integridad de los **USUARIOS** y servidores, o cuando exista la probabilidad de su ocurrencia.
- 3) Cuando razones operativas, de prevención, de mitigación de daños o riesgos, o razones de seguridad de los **USUARIOS** así lo requieran.

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|---|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 10 de 21 |

2. CAPÍTULO II - DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL USUARIO

CLAUSULA 10. - DERECHOS: Son derechos de los USUARIOS en el Sistema AEROVIA:

1. Usar el servicio prestado por la AEROVIA para transportarse, luego de cancelar la tarifa respectiva.
2. Utilizar los alimentadores de buses urbanos en la ciudad de Durán, sin costo adicional a la tarifa de la AEROVIA.
3. No ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, género, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
4. Solicitar el reembolso del valor de un viaje en su tarjeta en caso de que por causas imputables al **OPERADOR** no pueda llegar a su destino.
5. Viajar dentro del Sistema con cilindros de oxígeno portátiles que no superen los 682 litros, silla de ruedas, muletas o cualquier otro elemento que necesite de manera vital para su movilización.
6. A recibir respuesta por su reclamaciones o quejas formuladas, en los plazos y condiciones determinadas por el *Protocolo de Relación con el usuario y gestión de las reclamaciones*.

CLAUSULA 11. - OBLIGACIONES: Son obligaciones de los USUARIOS en el Sistema AEROVIA:

1. Acatar las condiciones de seguridad definidas por el **OPERADOR** y por la legislación ecuatoriana.
2. Es deber de los responsables de los menores de edad y de las personas que por su condición no puedan comprender, atender y responder instrucciones del personal de la AEROVIA, a cuidar, acompañar y vigilar el uso del Sistema por parte de sus personas a cargo o representados.

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|---|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 11 de 21 |

3. Validar su tarjeta de viaje para hacer uso del Sistema.
4. Pagar la tarifa respectiva.
5. Permitir la salida de los **USUARIOS** de las cabinas antes de ingresar a estas.
6. Acatar las señales de seguridad e información, instaladas en las cabinas y Estaciones, o las que impartan el personal de la AEROVIA.
7. Verificar en los dispositivos dispuestos para ello, que la recarga solicitada de la tarjeta de viaje corresponda a la efectivamente realizada, antes de retirarse del punto de venta.
8. Cuidar, conservar y hacer buen uso de las instalaciones especiales para accesibilidad a personas con movilidad reducida (ascensores, rampas, etc.) en caso de requerirla.
9. Respetar la restricción de uso de las instalaciones especiales para accesibilidad a personas con movilidad reducida
10. Hacer uso adecuado de los elementos dispuestos en las cabinas para su seguridad.
11. Ser cuidadoso al ingresar y descender de las cabinas, teniendo en consideración su desplazamiento, paradas, apertura y cierre de puertas.
12. Hacer un uso adecuado de las boleterías y validadoras de acuerdo a las instrucciones de uso de las mismas.
13. Retirarse de manera inmediata de las instalaciones ante el incumplimiento de las normas del presente reglamento.
14. Permanecer en los andenes en fila organizada hasta que exista la disponibilidad para ingresar a las cabinas, lo cual varía en concordancia a la afluencia de **USUARIOS**.
15. Respetar el número mínimo y máximo de personas por cabina permitido, de acuerdo a las instrucciones del personal de la AEROVIA.

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|---|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 12 de 21 |

CLAUSULA 12. - PROHIBICIONES: A continuación, se detallan las situaciones que se encuentran prohibidas para los **USUARIOS** en el Sistema AEROVIA

1. Irrespetar las filas para: la adquisición y recarga de tarjetas de viaje, la validación de las mismas y/o el acceso a las cabinas.
2. Permanecer en las instalaciones de la AEROVIA fuera del horario de atención al público.
3. Abrir, apoyarse u obstaculizar el cierre de las puertas de las cabinas.
4. Resistirse a desalojar las estaciones y/o cabinas que no presten servicio, cuando lo indique el personal de AEROVIA.
5. Correr o hacer movimientos que puedan afectar a terceros dentro de las instalaciones.
6. Desplazarse usando elementos de movilidad como bicicletas, patinetas, patines o similares dentro de las instalaciones.
7. Pararse, saltar o hacer movimientos bruscos en el interior de las cabinas.
8. Viajar en el sistema con objetos y paquetes que superen 60 cm por cada una de sus caras. Así mismo, sin importar su dimensión, no podrá viajar con elementos que generen molestias o peligros para sí, para los demás USUARIOS y para la operación. Como condiciones especiales o excepcionales se permitirá que el usuario viaje con elementos u objetos como: instrumentos musicales, scooters, mochilas o maletas, instrumentos especiales o herramientas, etc., que no excedan las medidas anteriores ni el 1.60 m de altura.
9. Ingresar o salir de las cabinas si ha iniciado el cierre de las puertas. Incumplir las instrucciones del personal de la AEROVIA para el ingreso y salida de las cabinas.
10. Subir los pies o acostarse en los asientos de las cabinas.
11. Hacer uso de AEROVIA cuando se encuentre en condiciones de salud o físicas que le impidan realizar el viaje de forma segura, o representen peligro para su integridad, las demás personas y la seguridad operativa.

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|---|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 13 de 21 |

12. Realizar grabaciones de voz, imagen o video mediante cualquier dispositivo a la infraestructura o al personal de la AEROVIA, sin autorización previa del **OPERADOR**, según lo estipulado en el artículo 178 del Código Orgánico Integral Penal (COIP).
13. No acatar las instrucciones de abordaje del personal de la AEROVIA, con relación al número máximo 10 de personas por cabina.
14. Activar indebidamente los dispositivos de emergencia en las estaciones y/o cabinas.
15. Accionar los dispositivos de seguridad y control de velocidad ubicados en las zonas de embarque y desembarque.
16. Usar indebidamente el botón para llamados de emergencia ubicado en el interior de las cabinas, utilizar la línea sin motivo alguno o mantener la comunicación por un tiempo prolongado.
17. Sentarse en los pisos, escaleras, espacios de desplazamiento, ascensores, etc., de las Estaciones de la AEROVIA.
18. Exponer cualquier parte del cuerpo o cualquier objeto en las puertas, ventoleras o cualquier parte de las cabinas, aun cuando éstas se encuentren detenidas.
19. Arrojar desperdicios o cualquier objeto desde las cabinas.
20. Escribir, rayar, pintar, pegar carteles o afectar la limpieza de pisos, paredes, cabinas o Estaciones.
21. Realizar proselitismo político, religioso o de cualquier tipo en la AEROVIA.
22. Realizar actos indebidos que atenten contra las buenas costumbres y la integridad de los USUARIOS o personal de la AEROVIA.
23. Utilizar dispositivos de audio y/o video dentro de las cabinas o en las estaciones, sin el uso de audífonos o auriculares. Es imperativo el respeto por los demás.
24. Usar indebidamente las escaleras, ascensores o dispositivos dispuestos para las personas con movilidad reducida. Ver planos de ubicación de los dispositivos para personas con movilidad reducida.
25. Ingresar a las vías por las que circulan las cabinas, cuartos de personal o zonas de

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|---|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 14 de 21 |

acceso restringido.

26. Ejercer la mendicidad o venta ambulante en las estaciones o cabinas.
27. Cruzar a áreas señaladas como prohibidas (línea amarilla de seguridad) omitiendo las observaciones del personal de la AEROVIA.
28. Fumar cualquier tipo de cigarrillo (convencional o electrónico) dentro de las estaciones o las cabinas.
29. Consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas, así como ingresar a la AEROVIA bajo sus efectos.
30. Consumir alimentos y bebidas, salvo en aquellos espacios del Sistema señalados y/o delimitados especialmente para tales efectos (Zonas comerciales). En el interior de las cabinas está totalmente prohibido.
31. Usar el sistema sin cancelar la tarifa respectiva.
32. Transportar cilindros, pipetas o contenedores que almacenen gases o sustancias químicas que puedan afectar la seguridad de las personas, infraestructura o la operación, con excepción de lo indicado en el numeral cinco (5) de los derechos del **USUARIO**.
33. Utilizar las estaciones y/o cabinas para realizar volanteo, actividades comerciales, publicitarias, culturales y de propaganda o captar imágenes, por cualquier medio, para tales fines sin la previa autorización del **OPERADOR**.
34. Ingresar a la Aerovía con mascotas, exceptuando a los perros guías, mascotas de apoyo emocional o perros de alerta médica, que cuenten con los permisos correspondientes.
35. Introducir materiales u objetos que puedan ser peligrosos como: Armas de fuego o corto punzantes, así como materiales inflamables o tóxicos, bidones o cilindros que almacenen gases o sustancias químicas, recipientes con líquidos, polvo o gases que no cumplan con las seguridades necesarias para su transportación o cualquier material/sustancia que el personal de AEROVIA determine como peligroso y que pueda afectar a los usuarios o a la infraestructura.

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|---|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 15 de 21 |

36. Impedir la circulación de los otros **USUARIOS** por las escaleras fijas o eléctricas, deberán siempre utilizar su lado derecho.

37. Permanecer en la cabina luego de haber terminado su viaje. En cualquier caso, los usuarios deberán siempre salir de las cabinas al llegar en las estaciones terminales de Duran y Parque Centenario.

IMPORTANTE:

AEROVIA no será responsable de las posibles consecuencias o accidentes derivados de la contravención de cualquiera de los numerales antes detallados, por lo tanto, el **USUARIO** infractor se hará cargo de resarcir los daños causados a terceros y/o a la infraestructura, personal o equipos del Sistema.

3. CAPÍTULO III - OBLIGACIONES DEL OPERADOR.

CLAUSULA 13. – OBLIGACIONES: Serán obligaciones del **OPERADOR** del sistema AEROVIA:

1. Transportar a los **USUARIOS** de la AEROVIA de manera segura.
2. Permitir el ingreso al Sistema a los **USUARIOS** que se acojan a las normas establecidas en el presente reglamento y en la normativa aplicable.
3. Respetar las tarifas establecidas.
4. Cumplir con los procedimientos y protocolos establecidos en los manuales de operación, reglamentos de seguridad y los demás documentos definidos para la adecuada prestación del servicio.
5. Mantener el Sistema en buen estado para su utilización.
6. Señalar adecuadamente con la línea amarilla o franja de seguridad, delimitando la zona en la que el **USUARIO** debe permanecer en las estaciones, específicamente en los andenes, hasta el momento de ingresar a las cabinas.
7. Suministrar información a los **USUARIOS** a través de los canales oficiales de la

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|---|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 16 de 21 |

AEROVIA.

8. Tener a disposición, publicados e informados, a través de los canales que el **OPERADOR** defina para ello, el presente Reglamento General del **USUARIO**, las tarifas, el mapa de ubicación de las estaciones, protocolo y rutas de evacuación calendario operativo del sistema y el horario de servicio.
9. Generar espacios adecuados para la movilidad y accesibilidad al Sistema de las personas con movilidad reducida.
10. Devolver un viaje al **USUARIO** cuando se interrumpa la prestación del servicio de transporte, imposibilitando a que este llegue a su destino final, por hechos imputables exclusivamente al **OPERADOR**.
11. En caso de un fallo operativo de la AEROVÍA, el **OPERADOR** garantizará el traslado de los **USUARIOS** de manera segura al punto seguro más cercano.
12. Cumplir y hacer cumplir la política de equidad de género conforme Capítulo V de este Reglamento.

4. CAPÍTULO IV - TARJETA DE VIAJE AEROVIA

CLAUSULA 14. – RECAUDACION y TARIFA:

1. Todo **USUARIO** debe adquirir su tarjeta de viaje en las boleterías de las Estaciones o en los sitios autorizados por el **OPERADOR** para hacer uso de la AEROVÍA. El valor de la tarjeta de viaje será definido y comunicado por el **OPERADOR**.
2. Toda vez que la tarjeta de viaje sea entregada al **USUARIO**, éste deberá realizar una recarga de dinero con saldo suficiente que le permita acceder a la AEROVIA, caso contrario, se considerará saldo insuficiente.
3. El tiempo de validez del saldo de una tarjeta de viaje es de máximo un (1) año contado desde la fecha de compra de la recarga.
4. Antes de finalizar la transacción, el **USUARIO** debe verificar que el monto a recargar es el correcto. De encontrar algún error, deberá presentar el respectivo reporte o informe de la situación al personal de la AEROVÍA antes de retirarse de la boletería

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|---|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 17 de 21 |

- o punto de atención al cliente. No se reconocerán reclamaciones de dinero tardías, sin perjuicio de los plazos que por ley deban observarse para atender la reclamación.
5. El **OPERADOR**, informará a los usuarios de AEROVIA de las tarifas y condiciones comerciales a través de la Política Tarifaria, así como los valores mínimos y máximos de recarga y sus condiciones.
 6. Todo **USUARIO** debe conservar en buen estado la tarjeta de viaje para que pueda ser leída, activada y validada por los diferentes elementos del Sistema dispuestos para este fin.
 7. Todo **USUARIO** debe validar dos veces su tarjeta, al ingreso y a la salida de AEROVIA, para realizar un viaje completo en el tiempo definido en la Política Tarifaria. Si el **USUARIO** se excede de este tiempo, el Sistema de Recaudación procederá a bloquear la tarjeta.
 8. Si por alguna razón imputable al **OPERADOR** no se pudiere terminar un viaje u ocurre una evacuación, la próxima vez que el **USUARIO** ingrese a AEROVIA se le reembolsará en la tarjeta el valor correspondiente al viaje no realizado.
 9. Los **USUARIOS** con perfil preferencial tal como: Tercera edad, estudiantes, discapacitados, etc., podrán solicitar una tarjeta de viaje personalizada (ver política tarifaria). Para obtenerla deberán presentar la documentación que acredite tal condición: carnet de discapacidad emitido por la autoridad competente, cédula de identidad, carnet estudiantil, etc.
 10. La tarjeta de viaje personalizada es de carácter personal e intransferible para los **USUARIOS** con perfil preferencial. El titular podrá beneficiarse de las tarifas diferenciadas establecidas y de los demás programas promocionales que implemente el **OPERADOR**.
 11. El **USUARIO** deberá revisar la información impresa en la tarjeta personalizada y verificar si está correcta antes de retirarse del punto de atención al cliente. Si, posteriormente, el **USUARIO** identifica que hubo un error en la impresión, se le cobrará un valor definido por el **OPERADOR** en la Política Tarifaria para proceder a una nueva expedición.

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | |
|---------------------|---|---|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 Página 18 de 21 |

12. Los **USUARIOS** con tarjetas de viaje personalizadas son responsables del buen uso de la misma. El **OPERADOR** tendrá la potestad de retirarla y anularla en caso de incumplimiento de las normas establecidas para su uso.
13. El **OPERADOR** no se hace responsable por recargas realizadas en sitios o canales diferentes a los autorizados. En consecuencia, el **USUARIO** perderá todo derecho de reclamación de contenido económico sobre éstas.
14. En caso de hurto, daño o pérdida de la tarjeta de viaje, se cobrará un valor definido por el **OPERADOR** para proceder a una nueva expedición. Solo en el caso de las tarjetas personalizadas se podrá transferir el saldo de la tarjeta extraviada a la tarjeta nueva.
15. Si, durante los primeros 2 meses de uso de la tarjeta de viaje, se presenta una falla de tipo electrónico en la misma, el **OPERADOR** entregará una nueva tarjeta sin costo alguno para el **USUARIO**, excepto si la falla es causada por mal uso.
16. En caso de que la causa de la falla sea por mal uso de la tarjeta de viaje, se cobrará el valor establecido por el **OPERADOR** para proceder a una nueva expedición.
17. El **OPERADOR** no se hace responsable por las tarjetas dejadas en los torniquetes, Estaciones o cabinas.
18. En caso de que el **OPERADOR** identifique recargas fraudulentas, se procederá a la desactivación e inhabilitación de la tarjeta de viaje. Por lo tanto, no podrá hacer uso de AEROVÍA. De ocurrir un evento de este tipo, AEROVIA procederá de acuerdo a lo estipulado en la cláusula 15 del presente reglamento.

CLAUSULA 15. – FALLAS DEL MEDIO DE PAGO: En caso de falla o avería de los medios de pago al ingreso del Sistema, el **USUARIO** podrá realizar el trámite de revisión en los puntos de atención al público (PAP) para determinar su causa. En caso de que la causa de la falla sea daño electrónico del medio de pago, el **OPERADOR** realizará el cambio sin costo alguno para el usuario. En caso de que la causa de la falla sea por mal uso, se cobrará el valor establecido en la Política Tarifaria por el **OPERADOR** para proceder a una nueva expedición.

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | | |
|---------------------|---|--|-----------------|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 | Página 19 de 21 |

CLAUSULA 16. - ADQUISICIÓN Y RECARGA DEL MEDIO DE PAGO: Los puntos de venta de todas las estaciones del Sistema y las máquinas de recarga automática son los únicos sitios autorizados para la adquisición y recarga del medio de pago. El **OPERADOR** no se hace responsable por el medio de pago adquirido o recargado en lugares diferentes a los autorizados y procederá con la denuncia penal ante las autoridades competentes si se evidencia fraude o prácticas delictivas en el uso y/o comercialización del mecanismo de pago. Mientras se inicia el análisis del evento, el medio será bloqueado.

CLAUSULA 17. - INFORMACIÓN IMPRESA EN EL MEDIO DE PAGO PERSONALIZADO: El usuario deberá revisar la información impresa en la tarjeta de viaje AEROVIA antes de retirarse del punto de personalización para verificar que ésta se encuentra correcta. Si, posteriormente, el usuario identifica que hubo un error en la impresión y solicita la expedición de una nueva tarjeta, se le cobrará un valor establecido en la Política Tarifaria para proceder a una nueva expedición.



CLAUSULA 18. - INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL MEDIO DE PAGO: El usuario, al adquirir su tarjeta de viaje AEROVIA o realizar su recarga en los sitios y canales autorizados por el **OPERADOR**, y antes de retirarse del punto de venta o canal autorizado, debe verificar y auto-informarse con los colaboradores del sistema AEROVIA o herramientas tecnológicas dispuestas, sobre el estado del medio de pago, recarga realizada y el saldo de este. Una vez el usuario finaliza la transacción o se retira de algún punto autorizado por el **OPERADOR** para la recarga del medio de pago sin realizar el respectivo reporte o informe

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | | |
|---------------------|---|--|-----------------|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 | Página 20 de 21 |

de la situación presentada, no se reconocerán reclamaciones respecto de estos, sin perjuicio de los plazos que por ley deban observarse para atender la reclamación.

CLAUSULA 19. - FACTURA: El usuario que requiera una factura se deberá acercar al Punto de Atención al Público junto con el recibo emitido por la máquina de boletería para solicitar la emisión de la factura correspondiente.)

CLAUSULA 20. - AVISO SOBRE CAMBIOS EN LOS MEDIOS DE PAGO: Cuando se produzca una variación, modificación de precios o cambio tarifario, así como la introducción o eliminación de un medio de pago o de canal, el OPERADOR lo anunciará en su página web.

CLAUSULA 21. - EXTRAVÍO DE MEDIO DE PAGO: EL OPERADOR no se hace responsable por los medios de pago dejados en los elementos de control de ingreso, estaciones, vehículos o paradas.

5. CAPÍTULO V - POLÍTICA DE EQUIDAD DE GENERO

CLAUSULA 22. - OBJETIVO: Con el objetivo de garantizar la seguridad y contribuir a la eliminación de brechas, barreras e inequidades existentes entre los géneros, el Consorcio Aerosuspendido Guayaquil ha desarrollado la presente política de equidad de género para operación del sistema de transporte público Aerosuspendido Guayaquil.

CLAUSULA 23. - GENERALIDADES:

Considerando la Constitución de la República, Numeral 2, Art. 11, en donde se dispone, “*que todas las personas son iguales, y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por ninguna razón.*” Y la Ley orgánica integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres”. El OPERADOR, determina su política de equidad de género en la operación del sistema de transporte AEROVIA bajo los siguientes lineamientos estratégicos:

DISEÑOS DEFINITIVOS, SUMINISTRO, CONSTRUCCIÓN MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, FINANCIAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO AEROSUSPENDIDO PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (PRIMERA FASE GUAYAQUIL – DURAN)

| | | | |
|---------------------|---|--|------------------------|
| Título: | Reglamento general de usuarios AEROVIA | | |
| Revisión N.º | 0 | Código: ASG-E301-OM-GCO-GLO-PRO-00004 | Página 21 de 21 |

1. Institucionalización del enfoque de género en el sistema de transporte, que se refiere a la incorporación del enfoque de género en su planificación estratégica, organigramas, presupuestos y procedimientos, entre otras actividades institucionales.
2. Implementación de mecanismos de sensibilización respecto a la violencia de género en el sistema de transporte, que permitan generar conciencia en la ciudadanía y atacar los focos de violencia de género desde un punto de vista cultural, esperando que esto disminuya los niveles de percepción de inseguridad en usuarios del transporte.
3. Identificar áreas problemáticas en el diseño de la operación del sistema del transporte AEROVIA y que pudieran afectar a la igualdad entre los géneros y con ello, generar medidas correctivas que apunten a disminuir las barreras identificadas en el diseño operacional del sistema.

Con estos lineamientos se apunta a mejorar la calidad de vida de todos los géneros y determinar al sistema de transporte AEROVIA como un medio de transporte que garantiza la seguridad y equidad de género.

ARTÍCULO SEGUNDO. – El presente reglamento rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga íntegramente cualquier disposición que le sean contrarias o regulen la misma materia.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE