TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL VIAJERO

1) Al momento de embarque el pasajero deberá presentar de manera obligatoria su documento de identidad (DNI, pasaporte o carné de extranjería).

2) Todo menor de edad viaja en compañía de su(s) padre(s), presentando durante el embarque el DNI del menor. Cuando viaje en compañía de un adulto que no sean los padres debe portar permiso notarial o autorización judicial; caso contrario, no podrá viajar y perderá el valor del pasaje. Los niños mayores de 5 años viajan en su propio asiento y pagan su pasaje.

3) Efectuada la emisión del boleto de viaje, el pasajero acepta el registro correcto de datos. En caso de corrección, deberá pagar S/ 2.00 por la nueva emisión.

4) El pasajero deberá presentarse 30 minutos antes de la hora de viaje. Caso contrario, iniciado el viaje perderá el derecho a viajar y el valor de este.

5) Cuando el pasajero se encuentre bajo la influencia de alcohol, drogas o estupefaciente perderá el derecho a viajar y el valor de este.

6) El pasajero tiene derecho a 20 kilos de equipaje. El exceso será admitido cuando la capacidad del bus lo permita previo pago de la tarifa.

7) El pasajero al momento del embarque debe declarar los bienes de valor que transporta como equipaje en la bodega del bus.

8) La empresa cuenta con póliza de seguros (Póliza Soat Rimac N° 9280651 y Póliza de Bienes Positiva N° 60036027), la cual se activará en caso de pérdida, deterioro o sustracción del equipaje que se traslada en la bodega del bus, y cuya indemnización se efectúa conforme al Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

9) El pasajero podrá transferir y/o endosar el boleto de viaje a favor de tercera persona, con una anticipación de 24 horas a la fecha y hora del viaje, asumiendo el costo de la emisión del nuevo boleto ascendente a S/ 2.00.

10) Las postergaciones se realizan con una anticipación de 6 horas a la hora del viaje sin costo alguno. Cuando se soliciten hasta con 2 horas de anticipación estarán sujetas a pago del 10% del valor del servicio. No se aceptarán postergaciones que se realicen dentro de las 2 horas antes de la hora del viaje. Si a la activación del boleto la tarifa hubiera variado, reintegrará el valor adicional. A partir de la segunda postergación, la transacción está sujeta al pago del 10% del valor del servicio.

11) El reembolso procede cuando se solicita con 24 horas de anticipación a la fecha y hora de viaje.

12) Está prohibido el transporte de drogas, estupefacientes, armas de fuego o punzocortantes, municiones, explosivos, sustancias químicas o inflamables u objetos que signifiquen un riesgo para los pasajeros y/o el bus.

13) Está prohibido transportar animales en el salón de pasajeros, salvo perros guía acreditados por CONADIS o de acompañamiento emocional con la documentación requerida.

14) Está prohibido el traslado de productos restringidos por SENASA, INRENA y/o SERFOR.

15) El pasajero responde por los bienes que estén bajo su custodia en cualquiera de las instalaciones de la empresa, así como durante el viaje.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL:

1) Toda persona tiene derecho a acceder al uso del servicio de transporte como contraprestación por el pago del precio del pasaje o flete, según corresponda.

2) A ser transportado en vehículos habilitados, que hayan aprobado la Inspección Técnica Vehicular y cuenten con una póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (Póliza Soat Rimac N° 9280651 y Póliza de Bienes Positiva N° 60036027), cuando corresponda, y las demás que exija el presente Reglamento, conducidos por conductores habilitados.

3) A exigir al conductor que su ascenso y descenso del vehículo se realice en los lugares autorizados o en los paraderos de ruta.

4) A exigir al transportista actúe diligentemente para evitar que en los vehículos de transporte de personas se transporten drogas, armas de fuego o punzo cortantes, materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares.

5) A poder llevar hasta veinte (20) kilogramos de peso como equipaje, libres de pago, en el servicio de transporte de personas de ámbito nacional.

6) A que las personas con discapacidad, adultos mayores, madres gestantes y con bebés en brazos, ocupen los asientos reservados de los vehículos destinados al servicio de transporte de personas.

7) A que los menores de edad, de cinco (5) o más años, ocupen un asiento en el vehículo.

8) A dejar constancia en la hoja de ruta, de cualquier ocurrencia, evento u observación sobre la prestación del servicio y/o la conducta del conductor del vehículo o la tripulación del mismo.

9) A exigir un comprobante de pago por el valor del pasaje pagado.

10) A exigir al transportista, en el servicio de transporte de ámbito nacional y regional que no expenda boletos de viaje para menores que no cuenten y presenten su Documento Nacional de Identidad o Partida de Nacimiento y que no cuenten con autorización de viaje, cuando corresponda.

11) A exigir al transportista de ámbito nacional el respeto de la capacidad máxima de transporte de personas previsto por el fabricante, según la categoría del vehículo.

12) A exigir al transportista el cumplimiento de los horarios, condiciones, comodidades y prestaciones ofrecidas de acuerdo a la modalidad del servicio.

13) A exigir al transportista la indemnización en los casos de pérdida, deterioro, sustracción del equipaje entregado por el usuario al transportista para su traslado en la bodega, por causa atribuible a éste o a su personal, como mínimo, en los siguientes términos:

- Si el equipaje pesa 1 a 5 kilos, el monto que resultase de multiplicar el importe del 25% del valor del pasaje por 5.

- Si el equipaje pesa más de 5 a 10 kilos, el monto que resultase de multiplicar el importe del 25% del valor del pasaje por 10.

- Si el equipaje pesa más de 10 a 15 kilos, el monto que resultase de multiplicar el importe del 25% del valor de pasaje por 15.

- Si el equipaje pesa más de 15 a 20 kilos, el monto que resultase de multiplicar el importe del 25% del valor de pasaje por 20.

- Si no se hubiere establecido el peso de los equipajes, se asumirá que el equipaje tiene un peso de 20 Kilos.

SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA:

El usuario del servicio de transporte terrestre de mercancías tiene los siguientes derechos:

14) A que las mercancías, bienes y objetos de su propiedad sean transportados en vehículos habilitados, que hayan aprobado la Inspección Técnica Vehicular y cuenten con una póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito vigente.

15) A exigir que las mercancías, bienes y objetos sean transportados con las adecuadas medidas de seguridad para evitar siniestros, pérdidas, mermas o sustracciones.

16) A exigir un comprobante de pago por el flete cobrado, cuando corresponda, según el Reglamento Nacional de Comprobantes de Pagos vigente.