

POLÍTICA DE COMPRAS DIGITALES:

- I. Para boletos de viaje adquiridos por Internet (página web y App móvil) sólo se aceptarán cambios o modificaciones con una anticipación de 3 horas antes de la hora de viaje establecida en el boleto de viaje, dentro del margen de cierre diario para la empresa; tiempo necesario para la validación de la transacción por parte de las pasarelas de pago (Visa, MasterCard, billeteras digitales y otras).
- II. Después de transcurrido dicho plazo para modificaciones, cliente se responsabiliza de los datos ingresados al momento de su compra en nuestros canales digitales.
- III. Toda compra realizada por Call Center deberá ser acreditada **con el número de operación en el voucher y/o transferencia**, para la venta de boletos.
- IV. Todo depósito y/o transacción deberá ser de manera INMEDIATA, caso contrario se derivará al área de atención al cliente para su evaluación.
- V. De no contar con una reserva de asientos anticipada al depósito y/o transferencia, la venta del boleto está sujeta a la disponibilidad de servicios y/o asientos en el bus.

CONDICIONES GENERAL DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VIAJE

1. En el momento de la emisión del boleto de viaje el cliente deberá verificar bajo su responsabilidad que todos los datos consignados en este, sean conformes; de acuerdo a su solicitud, aceptando las cláusulas generales de contratación impresas en el boleto.
2. El pasajero **debe presentarse 30 minutos antes** de la hora de viaje con su boleto de viaje o impresión del boleto electrónico y documento de identidad vigente **para embarcarse**, esta medida incluye a los menores de edad que acrediten la autorización de viaje correspondiente.

3. En el caso que el pasajero no se presente a la hora de embarque de acuerdo a la fecha y hora señalada en su boleto; el pasajero perderá su viaje.
4. El pasajero que por imprevistos y/o casos fortuitos, se presente tarde a la hora del embarque registrada en su boleto, podrá solicitar la reprogramación del viaje, pagando una penalidad del 20% del costo total del boleto. La reprogramación estará sujeta al servicio y asientos disponibles.
5. El Boleto de Viaje es personal y transferible, conforme a ley siendo el único comprobante válido para el viaje, en la fecha y hora impresa.
6. El pasajero podrá generar la postergación del viaje y transferencias de boletos hasta **3 horas antes de la hora de viaje impresa en su boleto**, para tal caso deberá presentarse de forma **personal debidamente identificado con DNI**, el cual se realizará **por única vez**, previo reintegro en caso de incremento de la tarifa. Esto aplica en todas nuestras rutas; con excepción del servicio CHIMBOTE- TRUJILLO Y VICEVERSA, por ser un servicio continuo.
7. En el caso de incumplir la cláusula N° 6, el pasajero estará sujeto al pago administrativo de 5 soles, para la liberación del boleto de viaje. Esto aplica por única vez de ser el caso con excepciones evaluadas por la agencia.
8. No se permitirá el embarque y/o desembarque en puntos diferentes al registrado en el boleto de viaje; nuestros servicios realizan escalas comerciales en la ruta de acuerdo a la autorización del MTC.
9. De acuerdo a la **ley N°27337**, los menores de edad que viajen solos o en compañía de un adulto que no sean sus padres deberán **presentar permiso notarial de viaje autorizado por los padres**, al momento de la compra del boleto de viaje, de la misma forma al momento del embarque del menor de edad que viaje sin acompañamiento de sus padres. No está permitido que menores de 09 años viajen solos.

10. Conforme al **DS17-2009-MTC, artículo 42.1.17**; los menores de más de cinco (5) años de edad, deben **ocupar su propio asiento**, adquiriendo su **boleto de viaje completo**. Los menores de cinco años que no paguen Boleto de viaje no tienen derecho a asiento ni alimentación.
11. De acuerdo al lineamiento del MTC, está **prohibido** ocupar los asientos **PANORÁMICOS**, por personas **menores de edad**, madres gestantes ni con bebés en brazos y/o adultos mayores de 75 años.
12. Si por alguna razón el ómnibus se retrasa en la hora de salida, ya sea por un desperfecto mecánico imprevisible, caso fortuito u otra fuerza mayor que interrumpa el servicio la empresa puede:
- i. Conducir a los pasajeros en otro vehículo de la empresa
 - ii. Conducir a los pasajeros en un vehículo de diferente calidad al servicio adquirido, previo reembolso de la diferencia del monto pagado.
 - iii. Si por causas ajenas, la empresa de transporte se ve imposibilitada de hacer el transbordo, se reembolsará el monto equivalente al tramo de viaje no recorrido.
 - iv. De cancelar la salida del vehículo, la empresa devolverá el importe total del monto del boleto de viaje.
13. La empresa no se responsabiliza en ningún caso por pérdida o deterioro de objetos o valores como; dinero, alhajas, artefactos, equipos de audio, video, cómputo, laptops, Tablet, etc., transportados como equipaje dentro del ómnibus y/o sala de espera.
14. El pasajero **perderá el derecho a viajar** y el **valor del pasaje** cuando se encuentre bajo **influencia del alcohol y/o drogas** o cuyo estado de salud no sea compatible con el viaje y aquellas que porten armas, explosivos o similares que constituyan peligro para los pasajeros.

15. El pasajero es responsable por su estado físico de salud o por cualquier trastorno o incidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de su estado físico o salud no evidenciado.
16. El pasajero tiene derecho a transportar **20 kilos de equipaje** exclusivamente **maletas, maletines o artículos de uso personal** (Art. 2° D.S. 016-2006-EF Reglamento de Equipaje y Menaje de Casa) libre de costo. El exceso será admitido cuando la capacidad del ómnibus lo permita, previo pago de la tarifa vigente.
17. El pasajero es el único responsable por el contenido de su equipaje. Solo se aceptan como equipaje los que contengan objetos de uso personal corrientes, no logrando contener mercancía u otros bienes para comercialización; así como dinero, joyas y objetos de valor. La infracción de esta norma exime a la empresa de pagos por pérdidas.
18. La empresa no se responsabiliza por el deterioro de equipajes mal embalados o maletas acrílicas o plásticas.
19. El pasajero viaja asegurado mediante una póliza de accidentes personales SOAT, póliza N°1561200 LA POSITIVA. Vigente hasta 31/12/2024, cuya cobertura es fijada por ley.
20. Está **prohibido** que el pasajero **traslade animales o mascotas** en el salón del bus, salvo perros lazarillos debidamente acreditados en el CONADIS.
21. Está prohibido subir comida al interior del bus
22. En el caso de traslado de frutas y/o vegetales sometidos a control por parte de SENASA, la empresa está obligada a restringir la remisión y/o traslado de dichos productos hospedantes de la Mosca de la Fruta, siendo una restricción de ley.