CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL

Al momento de contratar los servicios de la EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO RARAZ SAC, en adelante LA EMPRESA, usted, en calidad de cliente en adelante EL PASAJERO, desde que recibe su BOLETO implica el total conocimiento y aceptación de las condiciones básicas abajo especificadas y descritas detalladamente en la página web www.turismoraraz.com de acuerdo a las disposiciones legales vigentes; Ley de la libre oferta y demanda, artículo 66.7 de la Ley Nº29571 – Código de protección y defensa al consumidor, D.S.017-2009-MTC – RENAT, Ley 27337 artículos 111º y 112º, Ley N.º 28950 y su Reglamento, 1392 al 1397 del Código Civil y demás normas que nos alcancen:

1. El Pasajero tiene la obligación de consignar datos completos, reales y verificables durante el proceso de compra porque de ello depende que la Empresa pueda cumplir con algunas prestaciones a su cargo derivadas del presente documento y las exigidas por la normativa sectorial. La Empresa no será responsable del registro de datos falsos, incompletos, inexactos o que de alguna manera impidan que la Empresa se comunique con el Pasajero o preste alguna de las obligaciones a su cargo.
2. VERIFICACIÓN DE LOS DATOS EN LA COMPRA DEL BOLETO DE VIAJE:
    a) Por Ventanilla y WhatsApp; EL PASAJERO al momento de comprar el boleto de viaje, deberá verificar que los datos consignados para la emisión del mismo (nombres, identificación, destino, horario, boleta o factura, datos tributarios, y otros) estén conformes. LA EMPRESA no asumirá responsabilidad por datos incorrectos en el referido documento si EL PASAJERO ha emitido la verificación. Si EL PASAJERO, requiriese modificación alguna del boleto una vez ya emitido, deberá pagar un costo de S/ 5.00 soles por la emisión de nuevo boleto. LA EMPRESA no será responsable en caso el personal que controla el embarque del bus no dejase abordar al pasajero por existir discrepancias entre los datos del boleto y los del pasajero.
    b) Por Web; EL PASAJERO deberá registrar correctamente sus datos y verificar que toda la información proporcionada, incluido el correo electrónico donde recibirá su boleto de viaje, sea correcto. Cualquier inconveniente derivado de errores en el registro será de su responsabilidad. Si EL PASAJERO requiere modificar algún dato después de emitido el boleto, deberá gestionar la anulación de su boleto de viaje con 24 horas antes de la fecha y hora de viaje a través de la plataforma de la misma web, aplicándose una penalidad del 20% del valor del boleto, conforme a las políticas vigentes de LA EMPRESA, y realizar una nueva compra.
3. Los niños mayores de 05 años de edad pagan boletos de viaje completo y viajan en su propio asiento, según el Art. 42.1.9. 3º del D.S. 017-2009 MTC.
4. Los menores de 14 años, mujeres embarazadas y adultos mayores de 65 años tienen prohibido viajar en asientos panorámicos. LA EMPRESA se reserva el derecho de reubicarlos a otro asiento en caso se encuentre disponible, y en su defecto perdería el boleto de viaje.
5. El boleto de viaje adquirido es personal. Para transferirse, EL PASAJERO debe apersonarse, identificarse e identificar plenamente al cedido, comunicando de manera previa y fehaciente, con una anticipación mínima de 4 horas a la fecha y hora programada para el viaje, debiendo presentar toda la documentación que fuere necesaria para la cesión. Así mismo, deberá pagar un costo de S/ 5.00 soles por la emisión del nuevo boleto. No se aceptan enmendaduras ni borrones en el mismo.
6. Las postergaciones se realizarán de manera presencial por el titular del boleto de viaje, y a manera excepcional se aceptará carta poder simple del titular a través de agencias.
7. En caso de postergación del viaje, EL PASAJERO deberá comunicar su interés en modificar la fecha de

viaje de manera presencial y fehaciente con una anticipación no menor de (4) horas a la fecha y hora programada para el viaje. En caso la postergación solicitada por EL PASAJERO fuere para una fecha y hora en particular, la modificación solo será posible siempre que exista espacio para EL PASAJERO en la unidad disponible en la nueva fecha y hora. Cuando el pasajero desee habilitar el boleto de viaje postergado, deberá hacerlo con 48 horas de anticipación a la fecha de viaje deseado, y ameritar el caso (temporada alta, feriados calendarios o feriados declarados mediante decreto supremo) deberá reintegrar la diferencia del costo adicional, tomando como parte de pago lo previamente pagado. El boleto postergado podrá ser habilitado dentro de los 90 días siguientes a su postergación que realizo la compra. En caso no cumpla con lo señalado EL PASAJERO, autoriza a la empresa a disponer de su asiento, perdiendo íntegramente su valor.

8. Asimismo, en caso de que EL PASAJERO no comunique la postergación, cancelación o la transferencia de titularidad de su boleto viaje, dentro del plazo estipulado para ejercer dicha acción, autoriza inmediatamente a LA EMPRESA a disponer del asiento no ocupado.
9. Toda devolución del monto del boleto de viaje (anulación) con tarifa regular y solicitado por el titular podrá ser efectuada con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora del servicio, con la respectiva deducción del 20% por gastos administrativos, sobre el costo total del Boleto de viaje. La solicitud de devolución se realizará en las agencias, por boletos comprados por ventanilla y por WhatsApp.
10. Los Boletos de viaje con tarifas promocionales, están sujetos a restricciones y/o términos y condiciones, las que pueden ser visualizadas en la página web de acuerdo al tipo de promoción: www.turismoraraz.com.pe . Para endoso o postergación se perderá la promoción y se procederá al cobro de la diferencia entre el precio pagado y el precio regular del asiento, debiendo realizarse el trámite de forma presencial en Agencia con 24 horas de anticipación a la hora de viaje original de acuerdo al ticket de embarque.
11. NO aplican reembolsos para Boletos del Viaje comprados el mismo día del viaje o con tarifa promocional. En caso de requerir endoso o postergación de un pasaje comprados el mismo día del viaje se aceptará el cambio hasta 4 horas antes del viaje, se procederá al cobro de la diferencia entre el precio pagado y el precio regular del asiento, de haberlo comprado dentro de este tiempo, no habrá lugar a cambios.
12. Las tarifas publicadas son referenciales y podrán variar según las condiciones del mercado, la oferta y la demanda, conforme a la política comercial de LA EMPRESA de acuerdo a las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.° 29571).
13. EL PASAJERO debe presentarse como mínimo 30 minutos antes de la hora programada para su embarque a su destino. La empresa no se encuentra obligada al llamado a viva voz de los pasajeros, siendo responsabilidad de EL PASAJERO encontrarse presente para abordar en forma oportuna, de lo contrario pierde el boleto de viaje.
14. Para embarcarse, EL PASAJERO deberá presentar su boleto de viaje o impresión del boleto electrónico y documento de identidad vigente; además, de los documentos migratorios de ser el caso y los permisos requeridos en el caso de los menores de edad. En caso de incumplimiento, perderá el derecho de viajar y el valor del boleto de viaje pagado. En caso de extravío o pérdida del boleto de viaje, y siempre que se cuente con la documentación sustentatoria, se emitirá uno nuevo previo pago de los costos administrativos de S/ 5.00 soles.
15. 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.
16. De acuerdo al artículo 111º y 112º de la Ley 27337, los menores de edad que viajen solos o en compañía de un adulto que no sean sus padres, deberán presentar el permiso notarial de viaje firmado por sus padres y su DNI físico. EL PASAJERO acepta que es requisito indispensable la presentación del permiso notarial original y DNI del menor al momento de la compra del boleto de viaje y en el embarque de lo contrario perdería el boleto de viaje.
17. EL PASAJERO pierde su derecho a viajar y el valor del boleto de viaje, por ello LA EMPRESA no asumirá responsabilidad alguna, cuando este bajo influencia del alcohol, drogas y/o estupefacientes o cuando su estado o condición física y/o psicológica evidencie que puede poner en riesgo su integridad y la de los

demás pasajeros, o cuando su estado físico o condición de salud no sea compatible con el viaje (como por ejemplo, por encontrarse contagiado por - COVID 19 o por no contar con las dosis de vacunación requeridas por el Gobierno para abordar).

18. LA EMPRESA no asume responsabilidad alguna por el estado físico o de salud del pasajero, ni por cualquier trastorno o incidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de su estado físico o salud no evidenciado. EL PASAJERO está prohibido de abordar el bus con armas de fuego o elementos punzo cortantes, así como con materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares. Es obligación DEL PASAJERO permitir y dar todas las facilidades al personal de LA EMPRESA para que efectúe la revisión de su equipaje de mano y de su persona. Según Art. 42.1.9. 4º del D.S. 017-2009 MTC.
19. En caso que se presenten intervenciones de autoridades administrativas, civiles y/ o policiales durante el viaje y como consecuencia el viaje se vea interrumpida por un periodo de tiempo, por ser una causa ajena a su disposición, EL PASAJERO acepta y exime de responsabilidad a LA EMPRESA por dichas demoras y/o retrasos.
20. EL PASAJERO asume responsabilidad civil, penal y administrativa cuando transporte en su equipaje sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos, y que de dicho hecho se produzca daños o perjuicios al estado, a terceros y a LA EMPRESA, asumiendo el costo económico que ello representa.
21. EL PASAJERO viaja asegurado mediante una póliza de accidente personales (SOAT) cuya cobertura es fijada por ley. EL PASAJERO al viajar acepta las condiciones pactadas por la empresa con la compañía aseguradora que LA EMPRESA elija de conformidad con la ley de la materia y, en particular, las que pudiere ofrecer RIMAC SEGUROS mediante Póliza N.º 000012060109.
22. Cuando LA EMPRESA ante la imposibilidad de la prestación del servicio, debido a la gravedad del riesgo y peligro previsible en la vida y/o la salud, como consecuencia de los efectos que los desastres naturales (tales como: aludes, huaycos e inundaciones; y en especial por los efectos que el fenómeno de “el niño” y/o “la niña”, causen al sistema vial de nuestro país), en cumplimiento del deber de seguridad, informara a EL PASAJERO de manera oportuna, accesible y visible, la reanudación y continuación del servicio al autorizarlo el MTC, a lo que el pasajero solicitar la continuidad y/ o la postergación de su boleto.
23. Si por alguna eventualidad atribuible a la Empresa no se puede brindar el servicio con las características y condiciones elegidas por el Pasajero, se le reubicará en un bus distinto y en condiciones distintas a las inicialmente contratadas debido a las circunstancias. La Empresa se contactará con el Pasajero a través de los datos brindados y registrados en la compra (teléfono o correo electrónico) a fin de informar las especificaciones del nuevo servicio asignado. En el caso que el Pasajero no acepte la modificación propuesta se reembolsará el monto total del boleto de viaje a través del mismo medio de realizada la compra.
24. En caso de presentarse alguna circunstancia adversa en el lugar de origen o durante el viaje que impida la prestación del servicio, automáticamente EL PASAJERO brinda su consentimiento para que LA EMPRESA realice el transbordo en unidades estándar (propias o terceras). Si por causas ajenas LA EMPRESA se ve imposibilitada de hacer el transbordo se reembolsará el monto equivalente al tramo de viaje no recorrido. Se precisa que en caso de demora y/o retraso en la salida y/o durante el viaje, por casusas ajenas a la empresa, esta no se hará responsable de los daños o perjuicios que estas demoras puedan ocasionar al pasajero.
25. EL PASAJERO tiene derecho a transportar hasta (20) kilos de equipaje según Art.76.2. 4º del D.S. 017-2009 MTC. Asimismo, exclusivamente se considera equipaje a lo siguiente: maletas, maletines y bolsas con artículos de uso personal (según art. 2ºD.S. 016-2006-ef- Reglamento de equipaje y menaje de casa) sin costo sin costo, correctamente embalado y entregado con (1) hora antes de su viaje programado. Asimismo, en caso de exceso de equipaje se deberá cancelar el monto señalado por LA EMPRESA. Cabe precisar que lo no considerado como equipaje se pagara de acuerdo al tarifario de encomiendas y carga, dejando en claro que la empresa se reserva el derecho de no aceptar el traslado en la bodega como equipaje.
26. Cuando EL PASAJERO excede del peso de equipaje permitido, acepta que LA EMPRESA realice el envío de dicho exceso según la disponibilidad y capacidad de la bodega del bus programado u otro. Cuando el pasajero cuente con un equipaje de mano superior a las medidas reglamentarias, acepta y autoriza a la

empresa que este sea transportado en la bodega de la unidad.

27. Es responsabilidad DEL PASAJERO la custodia de sus equipajes de mano en el salón del bus, así como del retiro de sus equipajes de la bodega del bus inmediatamente después de desembarcar. LA EMPRESA no se responsabiliza por la pérdida equipajes de mano llevados en cabina de pasajeros, pues estos no son declarados ni entregados para custodia en bodega del bus.
28. LA EMPRESA no se responsabiliza por dinero, alhajas, objetos de valor, artefactos, equipos de audio, video, cómputo, laptops, tablets, etc., transportados y no declarados expresamente como equipaje en bodega. En caso de pérdida, deterioro y/o sustracción de equipaje en la bodega atribuible a la empresa, se aplicará lo establecido en el número 76.2.12 art. 76º del D.S. 017-2009-MTC, asimismo LA EMPRESA no se responsabiliza por el deterioro de equipajes mal embalados o maletas acrílicas o plásticas.
29. Está prohibido que EL PASAJERO traslade animales en el salón, del bus, en caso que este tenga la autorización de la institución permitida, se trasladará en la bodega del bus con la protección o equipo necesario para el viaje y bajo responsabilidad del pasajero, en caso que el pasajero no cumpla con dicho requisito la EMPRESA no se hará responsable por la pérdida del boleto de viaje.
30. En el caso de la remisión y/o traslado de frutas y/o vegetales sometidos a control por parte de SENASA (www.senasa.gob.pe/senasa/control-integrado/), LA EMPRESA está obligada a restringir y/o traslado de dichos productos hospedantes de la Mosca de la Fruta, siendo una restricción de ley.
31. LA EMPRESA no se responsabiliza por las fallas u omisión en las prestaciones de tomacorrientes, pantallas de entretenimiento a bordo u otros que pudieran ocasionarse por fallas ajenas a la representada. Estos servicios se ofrecen en calidad de cortesía debido a que no es parte de servicio contratado
32. La hora de embarque y desembarque en puntos intermedios (escalas) es referencial debido a que no es una oficina de origen y estando el bus de tránsito, está sujeto a condiciones de la vía, condiciones climáticas, condiciones de tránsito y otros factores ajenos a LA EMPRESA.
33. LA EMPRESA no se hace responsable de la performance de internet en las máquinas de usuario, de la red de los operadores o fallas en las pasarelas de pago para compras online de la web y compras desde el aplicativo móvil vía WhatsApp y que no se logre concretar la venta debido a fallas en la comunicación de enlace.
34. En caso no se llegará a concretar la compra de pasajes por la web y/o WhatsApp solo se aceptarán devoluciones por el mismo medio de pago utilizado en caso lo solicite el cliente titular, se realizarán devoluciones dentro de 05 días hábiles, tiempo necesario para la validación de la transacción por parte de las pasarelas de pago (visa, MasterCard, Diners, etc.). Se debe tener en cuenta que las operaciones mencionadas solo se podrán solicitar en día hábil siguiente de haber recibido la confirmación mediante la constancia de pago la cual tiene que ser exhibida por el usuario por medio del correo tr.atencionqr@gmail.com , la misma que será respondida dentro de las 48 hras. Hábiles.
35. EL PASAJERO, asume el pago que le corresponde por derecho de embarque y/o uso de las instalaciones del Terminal de su elección.
36. Las partes convienen que las desavenencias serán resueltas de conformidad con los reglamentos del centro de conciliación y arbitraje nacional e internacional de la cámara de comercio de lima, a cuyas normas y administración las partes se someten en forma incondicional, declarado conocerlas y aceptar- las en su integridad.