TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Las presentes cláusulas constituyen todos los términos y condiciones del contrato de transporte celebrado entre el Cliente/Pasajero e Cruz del Norte.

Al momento de expedirse el boleto de viaje, el Cliente/Pasajero acepta y se somete expresamente y con pleno conocimiento a las siguientes cláusulas generales de contratación y a la tabla de tarifas vigente al momento de la emisión del referido boleto:

BOLETO DE VIAJE

A la emisión del boleto de viaje el Pasajero es responsable de verificar que todos los datos consignados en este sean conformes y de acuerdo a su solicitud, y acepta las cláusulas generales de contratación de boletos de viaje.
El boleto de viaje es personal y no transferible, siendo el único comprobante válido para viajar, en la fecha y hora impresa.
En caso de pérdida del boleto, el Pasajero podrá pedir un duplicado, asumiendo la responsabilidad de realizar el pago del gasto administrativo correspondiente del nuevo boleto impreso.
Se aceptarán cambios y postergaciones, hasta 2 horas antes del horario programado del viaje indicada en el boleto de viaje
Toda solicitud de cambio o postergación se realiza de forma presencial y personal presentando DNI original y boleto de viaje, en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional y dentro del horario de atención de la misma.
El boleto tiene como validez un solo cambio o postergación, ya sea de fecha o tipo de servicio. Se aplicará el cobro correspondiente por la diferencia tarifaria de ser el caso. En caso de que el boleto no se utilice en la fecha actualizada, el boleto quedará anulado y sin validez.
Cruz del Norte otorga un plazo de validez máximo de 06 meses para boletos en fecha abierta, desde el día de la emisión del mismo. El boleto puede ser cambiado de fecha, hora, ruta, servicio y nombre, estando sujeto a variación de precio, o reintegro por algún cambio generado. Una vez activado, no podrá volver a postergarlo.
Cruz del Norte otorga reembolsos o devoluciones de dinero, bajo evaluación. La solicitud de reembolso deberá ser enviada por el pasajero titular al correo electrónico **quejasyreclamos@cruzdelnorte.pe** en el siguiente horario de atención: lunes a sábados de 08:30 A 17:00. pasado ese horario se tomará la solicitud con la fecha del día posterior. La solicitud de reembolso enviada será evaluada, antes de ser confirmada o rechazada vía correo electrónico.
Cuando el pasajero realice el pago mediante el aplicativo Yape y, estando dentro de las dos (2) horas de anticipación y que por motivos propios y ajenos a la empresa, solicite la cancelación del servicio y/o la devolución del importe abonado, se aplicará un descuento equivalente al tres por ciento (3%) del monto pagado. Este porcentaje corresponde a la comisión cobrada por el referido aplicativo por la transacción realizada, la cual no es reembolsable y, será asumida por el solicitante.
Los boletos y/o pases de abordar presentados por cualquier persona distinta del nombre impreso se considerarán nulos y sin efecto y serán confiscados.
Los menores de 13 años, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad (a partir de los 65 años en adelante) no podrán viajar en asientos panorámicos del bus.

TARIFAS DE VIAJE

Los precios de los boletos están sujetos a cambios sin previo aviso.
Los descuentos y promociones no son acumulables ni combinables.
Todas las tarifas se cotizan en soles; a menos que se indique lo contrario.

EQUIPAJE EN BODEGA E INTERIOR DEL AUTOBÚS

El Pasajero tiene derecho exclusivamente a 20 kilos de equipaje por transportar por boleto, que consta de maletas, maletines y/o mochilas de uso personal.
El exceso será admitido cuando la capacidad del autobús lo permita, previo pago de una tarifa por kilo extra.
En cabina o al interior del autobús, únicamente se permite 01 pieza como equipaje de mano, el cual puede ser una mochila, bolsa o maletín con un máximo de 10 kilos.
No se permite viajar con cajas de cartón, contenedores de plásticos ni costales de lavandería.
Cruz del Norte no se responsabiliza por objetos de valor no declarados en el abordaje y transportados como equipaje.
Cruz del Norte no se hace responsable de los artículos olvidados en autobuses o terminales, ni por la pérdida de equipajes en el interior del autobús. Su cuidado es de exclusiva responsabilidad del Pasajero.
No se aceptará responsabilidad alguna por la pérdida, rotura, daño o deterioro de ningún artículo transportado.
El Pasajero no podrá portar objetos prohibidos por ley; que puedan poner en riesgo la seguridad de los pasajeros. 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.
El Pasajero deberá presentar de manera obligatoria su licencia para portar un arma de fuego. A su vez, deberá firmar un formato entregado por la administración. El arma viajará descargada en la cabina del conductor.
No está permitido transportar en cajuela y/o cabina: Drogas ilegales, químicos y/o sustancias tóxicas, armas ilegales, armas de fuego, explosivos y/u objetos inflamables
Se permite el transporte de mascotas en su propia caja transportadora, la cual debe cumplir con las regulaciones de seguridad pertinentes y estar correctamente acondicionada y limpia de la siguiente manera:
Debe tener orificios que permitan la ventilación
Debe tener una puerta metálica con doble seguro y que imposibilite la introducción del hocico o pata en la ranura
No puede tener ruedas
Bebe tener una base impermeable absorbente a prueba de filtraciones y ventilación
La mascota del pasajero deberá viajar en la bodega del bus con su respectivo certificado de salud vigente.
Las mascotas deben permanecer en su caja transportadora durante todo el viaje. Es fundamental para el pasajero, por tanto, llevar bolsas, papel toalla y elementos de limpieza para evitar olores, así como guantes para poder retirar los desechos del kennel durante el viaje.

DURANTE EL VIAJE

No se permite llevar equipaje en el asiento; el equipaje de mano debe colocarse en el compartimiento superior o debajo del asiento del pasajero para no bloquear el paso.
Todos los pasajeros deben permanecer sentados hasta que el conductor del autobús les indique que pueden bajar de este.
Está prohibido fumar en los autobuses u oficinas de Cruz del Norte

PROCESO DE ABORDAJE O EMBARQUE

El embarque y desembarque de pasajeros solo se realizará en los terminales o estaciones autorizadas.
El Pasajero deberá presentarse 01 hora antes de la hora de salida del autobús, para entregar su equipaje. Una vez salido el autobús no habrá lugar a postergación, ni devolución de dinero.
En el abordaje, el Pasajero deberá presentar su boleto de viaje y documento de identidad.

NIÑOS

A partir de los 5 años en adelante, los menores deben viajar en su propio asiento y pagar la tarifa de adulto.
Todo menor de edad (personas menores de 18 años) que desea viajar solo o con un apoderado (0 A 17 años) deberá presentar una Autorización de Viaje Notarial, adjunto a su DNI o Partida de Nacimiento; y la copia del DNI del padre o padres que suscriben dicha autorización, mediante la cual se permite que determinado adulto acompañe al menor en su viaje provincial. Tener en cuenta que una copia de dicha autorización, además de la copia del DNI del apoderado que lo firma y copia del DNI del adulto que acompaña al menor debe ser entregada antes de partir.
Menores de 18 años de edad que no puedan valerse por sí mismos deberán ser acompañados por una persona mayor de 18 años.
Los pasajeros que viajen bajo la guía de Cruz del Norte no podrán obtener boletos a tarifa reducida.

ADULTOS

Personas adulto mayor o senior que no puedan valerse por sí mismas deberán ser acompañadas por una persona mayor de 18 años.
El Pasajero no podrá viajar bajo la influencia de alcohol y/o estupefacientes; o cuando su estado de salud visiblemente no sea adecuado para viajar (salvo presentación de un certificado médico), perdiendo el valor de su boleto de viaje.
Cruz del Norte puede denegar servicios a los pasajeros si:
El pasajero no cumple o se niega a cumplir con las normas y reglamentos establecidos por Cruz del Norte
El pasajero actúa de forma desordenada o violenta.
El pasajero no está completamente vestido o está parcialmente desnudo.
El pasajero obstaculiza las funciones del conductor.
El comportamiento del pasajero es amenazador para él mismo o para otros pasajeros.

SERVICIO

Los horarios programados se basan en las zonas horarias locales. Las fechas y horas de salida están sujetas a cambios.
Cruz del Norte no se responsabiliza de retrasos causados por averías, condiciones de la carretera, estado del tiempo o cualquier otra condición fuera del control del transportista.
Cruz del Norte no se responsabiliza de los gastos relacionados debido a retrasos.
El pasajero cuenta con la cobertura de la póliza de seguro obligatorio contratada por Cruz del Norte.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Cruz del Norte no vende ni comparte información personal o financiera con terceros. Sin embargo, la información personal y/o financiera puede compartirse con terceros, según lo considere necesario para los siguientes propósitos
Procesamiento de tarjetas de crédito y fines de prevención de fraude necesarios para la compra de boletos.
Fines legales o de cumplimiento con una agencia gubernamental, fuerzas policiales o citación, y/o requeridos por la ley.
El nombre completo se requiere para imprimirlo o mostrarlo digitalmente en el pase de abordar, entre otras cosas, para fines de seguridad.
El nombre completo se requiere para imprimirlo o mostrarlo digitalmente en el pase de abordar, entre otras cosas, para fines de seguridad.
Los números de teléfono son necesarios, entre otras cosas, para la comunicación en caso de emergencia, actualización del itinerario y la confirmación de reservaciones por SMS.
El correo electrónico es necesario para la entrega del boleto electrónico y/o políticas relativas a viajes, marketing y actualizaciones de itinerarios.
Recopilamos, utilizamos y revelamos información personal para proporcionarle el servicio que ha solicitado y para ofrecerle servicios adicionales que creemos que pueden interesarle
Los fines para los que recopilamos la información personal se identificarán antes o en el momento de recopilarla. En determinadas circunstancias, los fines para los que se recopila la información pueden ser claros y el consentimiento puede estar implícito, como cuando se proporciona su nombre, dirección e información de pago como parte del proceso de compra de boletos.

CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB

Este sitio web está operado por Cruz del Norte. Los términos “nosotros”, “nos” y “nuestro” se refieren a Cruz del Norte. El uso de nuestro sitio web está sujeto a los siguientes términos y condiciones de uso, según se modifiquen periódicamente (las “Condiciones”)
Usted debe leer las Condiciones o descargos de responsabilidad presentados en las páginas de nuestro sitio web. Revise las condiciones detenidamente.
Las Condiciones aplican a todos los usuarios de nuestro sitio web, incluidos, entre otros, los usuarios que son buscadores, clientes, comerciantes, vendedores y/o colaboradores de contenido. Si obtiene acceso a este sitio web y lo usa, acepta y se compromete a cumplir las Condiciones y nuestra Política de Privacidad. Si no acepta las Condiciones o nuestra Política de Privacidad, no está autorizado a obtener acceso a nuestro sitio web ni a utilizar ninguno de los servicios de nuestro sitio web.
Usted se compromete a utilizar nuestro sitio web para fines legítimos y no para ningún propósito ilegal o no autorizado, lo que incluye, entre otras cosas, la violación de las leyes de propiedad intelectual o de privacidad.
Al aceptar las Condiciones, usted declara y manifiesta que es mayor de edad en su estado o provincia de residencia y que tiene capacidad legal para celebrar un contrato vinculante.
Usted se compromete a no utilizar nuestro sitio web para llevar a cabo ninguna actividad que constituya un delito civil o penal o que infrinja alguna ley. Se compromete a no intentar interferir en la red o en las funciones de seguridad de nuestro sitio web ni a obtener acceso no autorizado a nuestros sistemas.
Además, se compromete a darnos información personal precisa, como su dirección de correo electrónico, su dirección postal y otros datos de contacto para finalizar la compra de sus boletos o ponernos en contacto con usted cuando sea necesario.
Se compromete a actualizar puntualmente su cuenta e información
Nos autoriza a recopilar y utilizar esta información para ponernos en contacto con usted de acuerdo con lo que señala nuestra Política de Privacidad.
Nos reservamos el derecho a negar el servicio a cualquier persona, en cualquier momento y por cualquier motivo.
Nos reservamos el derecho a realizar modificaciones en el sitio web, incluida la terminación, cambio, suspensión o interrupción de cualquier aspecto del sitio web en cualquier momento y sin previo aviso.
Podemos imponer normas o límites adicionales al uso de nuestro sitio web.
Usted se compromete a revisar las Condiciones periódicamente y su acceso o uso continuo de nuestro sitio web significará que acepta los cambios realizados.

ERRORES Y OMISIONES

Tenga en cuenta que nuestro sitio web puede contener errores tipográficos o inexactitudes y puede no estar completo o actualizado.
Nos reservamos el derecho a corregir errores, inexactitudes u omisiones y a cambiar o actualizar la información en cualquier momento, sin previo aviso (incluso después de haber comprado un boleto)
Dichos errores, inexactitudes u omisiones pueden referirse a la descripción del servicio, precio, promoción y disponibilidad, y nos reservamos el derecho a cancelar o rechazar cualquier boleto adquirido con base en información incorrecta sobre el precio o la disponibilidad, en la medida en que lo permitan las leyes aplicables.
No nos comprometemos a actualizar, modificar o aclarar la información de nuestro sitio web, salvo que así lo exija la ley.