TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

I. DISPOSICIONES GENERALES

1) NATURALEZA DEL CONTRATO DE TRANSPORTE.

El boleto emitido constituye un contrato de transporte terrestre entre el pasajero y Transportes El Dorado S.A.C., regulado por las disposiciones del Código Civil, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571), y el Reglamento Nacional de Administración de Transporte (D.S. N.º 017-2009-MTC). Este contrato implica la aceptación íntegra de los términos y condiciones aquí establecidos.

2) ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La adquisición del boleto sea de forma presencial o virtual, implica que EL PASAJERO ha leído, comprendido y aceptado íntegramente las presentes condiciones generales de transporte, las cuales se encuentran publicadas en los terminales, puntos de venta y en la página web oficial: https://sales.eldoradosac.pe/ .

3) CANALES OFICIALES Y CONTACTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Cualquier solicitud, reclamo o consulta relacionada con el servicio de transporte deberá canalizarse exclusivamente a través de los medios oficiales habilitados por la empresa: puntos de atención al cliente en terminales autorizados, central telefónica o canales digitales reconocidos. Transportes El Dorado S.A.C. no se responsabiliza por información o gestiones realizadas mediante terceros no autorizados.

II. COMPRA DE PASAJES

1. CANALES DE VENTA HABILITADOS.

Los pasajes podrán ser adquiridos de manera presencial en las agencias autorizadas de Transportes El Dorado S.A.C. o a través de los canales virtuales habilitados (página web, aplicación móvil o redes sociales oficiales). La empresa

no se responsabiliza por compras realizadas en medios no oficiales o por intermediarios no acreditados.

2. **MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS.**

Se aceptan pagos en efectivo en agencias físicas, así como pagos con tarjetas de débito y crédito (Visa, MasterCard, Dinners) y plataformas digitales autorizadas para compras en línea, conforme a disponibilidad operativa.

3. **MONEDA DE OPERACIÓN.**

Todas las compras deberán realizarse en moneda nacional (nuevos soles – PEN), de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales peruanas. No se aceptan pagos en moneda extranjera.

4. **VALIDACIÓN DE LA COMPRA Y ENVÍO DEL BOLETO ELECTRÓNICO.**

Al realizar una compra virtual, el cliente deberá registrar un correo electrónico y número de teléfono válidos para recibir su comprobante electrónico. El boleto será enviado por correo electrónico una vez confirmada la operación. En caso de no recibirlo, el pasajero deberá comunicarse con la central de atención al cliente para solicitar el reenvío.

5. **ERRORES DE EMISIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO.**

El pasajero es responsable de verificar que los datos consignados en el boleto (nombres, documento de identidad, fecha, hora, ruta y servicio) sean correctos al momento de la compra. La empresa no se hace responsable por errores no reportados inmediatamente ni procederá con reembolsos por omisiones imputables al usuario.

III. PRESENTACIÓN AL EMBARQUE

1. **ANTICIPACIÓN OBLIGATORIA PARA EL EMBARQUE.**

El pasajero deberá presentarse en el terminal con una anticipación mínima de

30 minutos respecto a la hora de salida del servicio. En el caso de boletos adquiridos vía online, se recomienda presentarse con al menos 45 minutos de antelación para realizar la entrega de equipaje y validación del boleto digital.

2. **DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.**

Es obligatorio presentar el boleto físico o digital junto con un documento oficial de identidad vigente (DNI, carné de extranjería, pasaporte o cédula de identidad). La falta de cualquiera de estos documentos impedirá el embarque, sin derecho a reembolso.

3. **REQUISITOS PARA PASAJEROS EXTRANJEROS.**

Los pasajeros extranjeros deberán presentar un documento migratorio vigente, como el Carné de Extranjería, Carné de Permiso Temporal de Permanencia (CPP), o acreditar su situación migratoria conforme a la normativa vigente. No se permitirá el embarque sin documentación válida.

4. **MENORES DE EDAD.**

Todo menor de edad deberá viajar acompañado de su padre, madre o apoderado legal, o presentar autorización notarial o judicial de viaje cuando corresponda, en cumplimiento del Código de los Niños y Adolescentes (Ley N.º 27337) y el D.S. N.º 017-2009-MTC. Menores de 5 años pueden viajar en brazos, sin ocupar asiento; desde los 5 años, deberán adquirir boleto completo y usar asiento propio.

5. **PASAJEROS CON CONDICIÓN MÉDICA ESPECIAL.**

En caso de pasajeros con condiciones médicas visibles que limiten su aptitud para viajar, la empresa podrá solicitar un certificado médico que autorice el traslado. La empresa se reserva el derecho de denegar el embarque si considera que existe riesgo para el pasajero o terceros.

6. **PROHIBICIÓN DE EMBARQUE BAJO INFLUENCIA DE ALCOHOL O DROGAS.**

No se permitirá el embarque de personas que se encuentren bajo los efectos de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes. De presentarse esta situación, el pasajero perderá el derecho a abordar y no procederá reembolso alguno.

7. **EMBARQUE EN PARADAS INTERMEDIAS O ESCALAS.**

La hora de embarque en escalas intermedias es referencial, debido a que el vehículo se encuentra en tránsito. El pasajero deberá presentarse con la debida anticipación y atender las indicaciones del personal autorizado.

IV. EQUIPAJE

1. **FRANQUICIA DE EQUIPAJE INCLUIDA.**

Cada pasajero tiene derecho a transportar hasta 20 kg de equipaje en la bodega del bus sin costo adicional. Este equipaje debe consistir en maletas, maletines o bolsos que contengan exclusivamente artículos de uso personal. Su manipulación está sujeta a la capacidad operativa del vehículo.

2. **EXCESO DE EQUIPAJE.**

El traslado de equipaje que supere los 20 kg permitidos estará sujeto a la disponibilidad de espacio en bodega y al pago de un recargo conforme al tarifario vigente. La empresa podrá derivar el exceso al servicio de carga si así lo requiere la operatividad del bus.

3. **EQUIPAJE DE MANO.**

Se permite un solo equipaje de mano por pasajero, con un peso máximo de 6 kg y dimensiones no mayores a 45 cm de alto, 30 cm de ancho y 20 cm de profundidad. Maletines que superen estas medidas serán transportados en la bodega.

4. **DECLARACIÓN DE OBJETOS DE VALOR.**

El pasajero debe declarar al momento del embarque cualquier objeto de valor (dinero, joyas, artículos electrónicos, entre otros) que transporte en su equipaje de bodega y tendrán una tarifa especial por el mismo. En caso de pérdida, deterioro o sustracción de objetos no declarados, la empresa no asumirá responsabilidad.

5. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS O PÉRDIDAS.

De acuerdo con el artículo 76 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte (D.S. N.º 017-2009-MTC), la empresa responderá por la pérdida o daño total del equipaje en bodega hasta por un monto equivalente al 25% del valor del pasaje por kilogramo transportado, con un máximo de 20 kg.

6. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD.

La empresa no se responsabiliza por la pérdida, deterioro o robo de objetos personales o equipaje de mano en el interior del salón de pasajeros ni en las salas de espera. Su custodia es responsabilidad directa del pasajero.

7. RESTRICCIONES SOBRE CONTENIDO DEL EQUIPAJE.

Está prohibido transportar en el equipaje de mano o bodega armas, objetos punzocortantes, explosivos, sustancias inflamables, drogas, líquidos corrosivos, pinturas, productos fermentables, animales vivos (excepto perros guías con acreditación) y cualquier material que ponga en riesgo la seguridad del viaje.

8. DERECHO DE INSPECCIÓN.

Por razones de seguridad, el pasajero debe permitir la inspección de su equipaje por parte del personal autorizado. La negativa a colaborar podrá implicar la cancelación del embarque sin derecho a reembolso.

V. CAMBIOS, POSTERGACIONES Y DEVOLUCIONES

1. POSTERGACIÓN DEL BOLETO.

El pasajero podrá postergar su viaje hasta 24 horas antes de la salida del servicio, presentando su boleto y documento de identidad. La postergación estará sujeta a la disponibilidad de asientos y deberá asumir la diferencia tarifaria vigente al momento del nuevo viaje, en caso corresponda.

2. TRANSFERENCIA O ENDOSO DEL BOLETO.

El boleto de viaje es personal. Sin embargo, podrá ser transferido o endosado a un tercero plenamente identificado, hasta 24 horas antes del servicio. Este trámite genera un cargo de S/5.00 administrativo por la reemisión del boleto.

3. CAMBIOS DE FECHA O DESTINO.

Los cambios de fecha, hora o ruta deben realizarse de manera presencial o virtual, con una anticipación mínima de 24 horas respecto al inicio del viaje. Todo cambio está sujeto a disponibilidad y al pago de la diferencia tarifaria, si existiera.

4. VIAJE CON BOLETO DE FECHA ABIERTA.

Los boletos con fecha abierta tienen una vigencia máxima de 90 días desde su emisión. Para confirmar la nueva fecha de viaje, el pasajero debe contactarse con anticipación. En caso de incremento tarifario, deberá asumir el pago de la diferencia.

5. CONDICIONES PARA DEVOLUCIÓN.

La solicitud de devolución del valor del pasaje deberá realizarse con al menos 24 horas de anticipación al servicio. Esta solicitud está sujeta al pago de un cargo administrativo. El reembolso se realizará únicamente al titular de la compra, dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles, según lo permita la Ley N.º 29571.

6. EXCEPCIONES AL DERECHO DE DEVOLUCIÓN.

No procederán devoluciones en los siguientes casos:

a) No presentación del pasajero al embarque.
b) Viaje cancelado por el pasajero sin causa imputable a la empresa.
c) Inobservancia de los requisitos legales o contractuales del viaje (documentación, condiciones físicas o de seguridad).
d) Demoras o interrupciones del servicio por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

7. CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR LA EMPRESA.

En caso de que el servicio sea suspendido por causas imputables a la empresa, el pasajero tendrá derecho a solicitar el reembolso total del pasaje o la reprogramación del mismo, sin recargo adicional.

8. COBRO POR GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Todo trámite de devolución, cambio, postergación o transferencia podrá estar sujeto al cobro de un monto fijo por gastos administrativos, el cual será informado previamente al pasajero y debidamente detallado en el comprobante correspondiente.

VI. CONDICIONES DEL SERVICIO Y SEGURIDAD A BORDO.

1. PRESENTACIÓN DEL PASAJERO.

El pasajero debe presentarse en el terminal con una anticipación mínima de 30 minutos respecto a la hora de salida del servicio. En el caso de boletos electrónicos, estos deben ser canjeados hasta con 45 minutos de anticipación si así lo indica el sistema.

2. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA.

Para abordar, el pasajero debe presentar su boleto de viaje y un documento de identidad original y vigente: DNI, Pasaporte, Carné de Extranjería o Permiso

Temporal de Permanencia, según corresponda. El incumplimiento de esta obligación implica la pérdida del servicio sin derecho a devolución.

3. MENORES DE EDAD.

LOS MENORES DE EDAD DEBEN CUMPLIR LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

Niños menores de 5 años podrán viajar sin pagar boleto solo si van en brazos de un adulto.

Desde los 5 años, deben pagar boleto completo y ocupar un asiento.

Todo menor de edad que viaje sin uno de sus padres deberá presentar una autorización notarial o judicial, vigente, conforme al artículo 111° del Código de los Niños y Adolescentes (Ley N.º 27337) y el D.S. N.º 017-2009-MTC.

No se permitirá el embarque de menores sin la documentación exigida.

4. PERSONAS EN ESTADO INCONVENIENTE.

No podrán viajar personas que se encuentren bajo efectos del alcohol, drogas o en estado de salud no apto para el viaje. En caso de duda razonable, el personal podrá requerir una evaluación o impedir el embarque, sin derecho a devolución.

9. TRANSPORTE DE PASAJEROS ARMADOS.

Los pasajeros con licencia SUCAMEC deben informar al personal de la empresa, permitir la descarga del arma, y colaborar para que sea embalada y transportada en condiciones seguras. No se permite portar armas en el salón de pasajeros.

10. PROHIBICIONES DURANTE EL VIAJE.

Está terminantemente prohibido:

- ✓ Subir o bajar en puntos no autorizados.
- ✓ Transportar alimentos perecibles sin embalaje adecuado.
- ✓ Consumir bebidas alcohólicas o fumar en el interior del bus.
- ✓ Portar objetos que comprometan la seguridad del viaje.

11. EMBARQUES EN RUTA Y ESCALAS.

Las horas indicadas para embarques en ruta son referenciales. Los buses se encuentran en tránsito y pueden verse afectados por condiciones ajenas a la empresa (clima, tráfico, intervenciones, etc.).

12. ASIENTOS RESTRINGIDOS.

Por seguridad, los asientos panorámicos no están permitidos para menores de edad ni personas mayores de 75 años. Estas últimas deben viajar acompañadas, y en caso de condiciones médicas específicas, utilizar los implementos necesarios para el viaje (ej. pañales para adultos).

13.SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A BORDO.

Los beneficios como WiFi, pantallas interactivas, aire acondicionado o refrigerios son servicios de cortesía. La empresa no se responsabiliza por fallas o interrupciones en su funcionamiento durante el trayecto.

14. INTERVENCIONES DE AUTORIDAD.

Si durante el servicio se presentaran intervenciones de autoridades administrativas o policiales, el viaje podrá verse interrumpido temporalmente. La empresa no asume responsabilidad por retrasos derivados de dichas intervenciones.

VII. TRANSPORTE DE MASCOTAS

1.REQUISITOS GENERALES PARA EL TRANSPORTE.

Solo se permitirá el transporte de mascotas domésticas de tamaño pequeño o mediano, siempre que se cumplan las condiciones sanitarias, de seguridad y comodidad para los demás pasajeros y conforme a lo dispuesto por la Ley N.º 30407 – Ley de Protección y Bienestar Animal.

2.PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.

El propietario de la mascota deberá presentar el carné de vacunación actualizado, con

énfasis en la vacuna antirrábica, y una constancia veterinaria que certifique el buen estado de salud del animal, expedida con una antigüedad no mayor a 7 días.

3.CONDICIONES DEL CONTENEDOR (KENNEL):

La mascota deberá ser transportada en un kennel rígido, ventilado, impermeable y adecuado a su tamaño, que impida su liberación accidental durante el trayecto. No se aceptarán transportines de cartón, tela o materiales frágiles, en caso de no contar con alguno la empresa puede hacer uso del kennel de la empresa siempre y cuando esté disponible a solicitud del pasajero o cliente.

4. UBICACIÓN DURANTE EL VIAJE.

El transporte de mascotas se realizará exclusivamente en la bodega del bus, en una zona ventilada y habilitada para tal fin. Está prohibido su traslado en el salón de pasajeros, salvo el caso de perros guías debidamente acreditados (Ley N.º 29830).

5.RECHAZO POR CONDICIONES INAPROPIADAS.

La empresa se reserva el derecho de rechazar el embarque de mascotas si considera que no se cumplen las condiciones mínimas de seguridad, salud o infraestructura, o si el tiempo de viaje excede el límite recomendable para la especie transportada.

6.RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO.

El propietario asumirá total responsabilidad por cualquier daño, accidente o molestia que la mascota pueda causar. Asimismo, deberá firmar una declaración jurada aceptando estas condiciones y exonerando a la empresa de cualquier eventualidad ocurrida durante el traslado.

7.ESPECIES RESTRINGIDAS.

No se permitirá el transporte de animales silvestres, animales exóticos, fauna protegida o cualquier especie cuyo traslado requiera autorización especial de SERFOR, SENASA u otra entidad competente.

VIII. TRANSPORTE DE EQUIPAJE

1.LÍMITE DE EQUIPAJE SIN COSTO.

Cada pasajero tiene derecho a transportar gratuitamente hasta 20 kg de equipaje en bodega. Este debe consistir en maletas, mochilas o bolsos de uso personal, correctamente embalados y rotulados con nombre, número de documento y destino del pasajero.

2.EQUIPAJE DE MANO.

El pasajero podrá llevar un (01) equipaje de mano dentro del bus, sin ruedas, con un peso máximo de 5 kg y dimensiones no mayores a 45 cm de alto x 30 cm de ancho x 20 cm de profundidad. Equipajes mayores deberán ser enviados a la bodega.

3.EXCESO DE EQUIPAJE.

El exceso será admitido únicamente si existe disponibilidad de espacio en la bodega y previo pago de la tarifa vigente. La empresa se reserva el derecho de remitirlo vía servicio de carga en unidades distintas si la capacidad del bus lo exige.

4.OBJETOS PROHIBIDOS.

- ✓ Está prohibido transportar en el equipaje de mano o bodega:
- ✓ Armas de fuego, municiones o explosivos.
- ✓ Sustancias químicas, inflamables, tóxicas o corrosivas.
- ✓ Comida perecible mal embalada.
- ✓ Dinero, joyas, aparatos electrónicos u objetos de valor no declarados.

5.DECLARACIÓN DE BIENES DE VALOR.

El pasajero debe declarar expresamente los objetos de valor al momento del embarque. En caso de pérdida o daño, la empresa no se responsabiliza por artículos no declarados ni embalados adecuadamente.

6.COBERTURA POR PÉRDIDA O DAÑO.

Ante la pérdida, sustracción o deterioro total del equipaje en bodega atribuible a la empresa, se aplicará la indemnización conforme al artículo 76 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte (D.S. N.º 017-2009-MTC): hasta el 25% del valor del pasaje por kilo, hasta un máximo de 20 kg.

7.RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO.

La empresa no se hace responsable por pérdidas, daños o robos de equipaje en el salón de pasajeros ni en los terminales. El pasajero es responsable del cuidado y supervisión de sus pertenencias personales.

8.REVISIÓN DE EQUIPAJE.

Por razones de seguridad, el pasajero deberá permitir al personal de la empresa la inspección del equipaje, tanto en la bodega como en el interior del bus, cuando así se requiera.

IX. TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS

1.CONDICIONES PARA EL ENVÍO.

Toda encomienda deberá estar correctamente embalada, rotulada e identificada, indicando con claridad los datos del remitente y del destinatario. El cliente es responsable de verificar que la información consignada en el contrato de transporte y en la etiqueta coincida con el contenido enviado.

2.CLAVE DE SEGURIDAD.

El cliente podrá generar una clave de seguridad de 4 dígitos para garantizar que solo el destinatario autorizado, portando su DNI físico y dicha clave, pueda retirar la encomienda en el punto de destino.

3. PLAZO DE RECOJO.

El destinatario deberá recoger la encomienda en un plazo máximo de 30 días calendario desde su arribo. Transcurrido este tiempo, la carga será considerada como rezagada y se aplicará un cargo de custodia diario conforme a lo estipulado en la R.M. N.º 572-2008-MTC/03.

4.NATURALEZA Y EMBALAJE DEL CONTENIDO.

El contenido de la carga es responsabilidad exclusiva del remitente. TRANSPORTES EL DORADO S.A.C. se reserva el derecho de rechazar encomiendas mal embaladas o que no cuenten con protección adecuada. Si el cliente insiste en su envío, deberá firmar una constancia asumiendo el riesgo.

5.LIMITACIONES Y PROHIBICIONES.

Está terminantemente prohibido el envío de:

- ✓ Dinero, joyas, arte, valores o títulos.
- ✓ Armas, municiones o explosivos.
- ✓ Sustancias inflamables, corrosivas o peligrosas.
- ✓ Bienes ilícitos, de procedencia desconocida o sin documentación legal.
- ✓ Productos perecibles sin refrigeración adecuada.
- ✓ Productos hidrobiológicos o agrícolas sin permiso de SENASA.

6.EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD.

TRANSPORTES EL DORADO S.A.C. no será responsable por pérdidas, robos, daños o deterioros cuando:
El contenido no fue declarado con exactitud.
El embalaje fue deficiente.
El daño provino de causas ajenas como caso fortuito o fuerza mayor.
Hubo intervención de autoridades policiales o aduaneras.

7.INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA O DAÑO.

En caso de pérdida atribuible a la empresa, se reconocerá una indemnización equivalente a 10 veces el valor del flete pagado, de acuerdo con el artículo 146 del Reglamento Nacional de Ferrocarriles (D.S. N.º 032-2005-MTC) y demás normas análogas aplicables al transporte terrestre.

8.RECHAZO DE ENTREGA.

El consignatario deberá presentar su DNI original y una descripción del contenido para retirar la encomienda. Si un tercero desea recogerla, deberá presentar autorización escrita y copia del DNI del titular.

X. RESTRICCIONES Y NORMAS DE SEGURIDAD

1.PROHIBICIÓN DE PORTAR ARMAS.

Está prohibido que los pasajeros porten armas de fuego, objetos cortantes o explosivos dentro del salón de pasajeros. Aquellos con licencia SUCAMEC deberán presentar su autorización y permitir que el arma sea descargada, embalada y transportada de manera segura en una zona especial.

2.ESTADO DE SALUD DEL PASAJERO.

No se permitirá el embarque de personas bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias que comprometan la seguridad del viaje. Asimismo, pasajeros con condiciones médicas evidentes que puedan poner en riesgo su salud deberán presentar certificado médico. En ambos casos, se pierde el derecho al uso del pasaje sin opción a reembolso.

3.CONDUCTA INAPROPIADA.

Cualquier comportamiento que atente contra la tranquilidad de los pasajeros o el personal de la empresa, incluyendo agresiones verbales, físicas o disturbios, habilitará a la empresa a negar el servicio sin devolución de dinero.

4.OBJETOS PROHIBIDOS EN BODEGA Y CABINA.

No se permite transportar en cabina ni bodega:

- ✓ Armas, explosivos, combustibles o materiales peligrosos.
- ✓ Comidas de fuerte olor o mal embaladas.
- ✓ Productos tóxicos, corrosivos o químicos inflamables.

Animales vivos sin kennel, salvo perros guías debidamente acreditados conforme a la Ley N.º 29830 y registrados en CONADIS.

5.REVISIÓN DE SEGURIDAD.

Por medidas de seguridad, el pasajero está obligado a permitir la inspección de su equipaje y pertenencias personales cuando sea requerido por el personal de la empresa o las autoridades competentes. La negativa podrá dar lugar a la denegación del embarque.

6.EMBARQUE Y DESEMBARQUE NO AUTORIZADOS.

Queda terminantemente prohibido subir o bajar del vehículo en puntos no autorizados. El embarque y desembarque se realizará exclusivamente en los terminales u oficinas habilitadas, según lo establecido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

7.DECLARACIÓN JURADA EN CASO DE DESEMBARQUE EN RUTA.

Si por motivos personales o emergencia un pasajero decide descender en un punto no autorizado, deberá firmar una Declaración Jurada de Desembarque Voluntario, exonerando de toda responsabilidad a la empresa.

8) SUPERVISIÓN DE MENORES Y ADULTOS MAYORES.

Los menores de edad y adultos mayores de 75 años no deben ocupar asientos panorámicos ni viajar sin acompañante responsable si así lo exigen sus condiciones de salud o seguridad. Todo menor que no viaje con sus padres debe presentar autorización notarial vigente.

XI. RETRASOS, CANCELACIONES Y FUERZA MAYOR

1.HORA REFERENCIAL DE EMBARQUE.

La hora de embarque establecida en el boleto es referencial en rutas con escalas, ya que el bus puede verse afectado por el tránsito, condiciones climáticas u otros factores ajenos al control de la empresa. El pasajero debe estar presente 30 minutos antes de la hora estimada.

2.RETRASOS POR CAUSAS EXTERNAS.

TRANSPORTES EL DORADO S.A.C. no se responsabiliza por demoras ocasionadas por factores externos como accidentes, bloqueos, desvíos viales, controles policiales o congestión vehicular, siempre que no sean imputables a la empresa.

3.CANCELACIÓN POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

En situaciones de fuerza mayor, como desastres naturales, huelgas, pandemias, disturbios o restricciones gubernamentales, la empresa podrá suspender o cancelar el servicio sin responsabilidad alguna. En tales casos, se ofrecerán alternativas como:
Postergación de pasaje con fecha abierta, sujeta a disponibilidad.
Reembolso del valor del pasaje, previa evaluación del área administrativa.

4.REEMPLAZO DE UNIDAD.

Si durante el trayecto una unidad presenta una falla mecánica u otra contingencia que impida continuar el servicio, la empresa podrá:
Asignar otra unidad propia o subcontratada.
Realizar un transbordo del pasajero sin costo adicional.
Reembolsar el valor proporcional del tramo no recorrido, si no se pudiera continuar el viaje.

5. RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS NO ESENCIALES.

El retraso o fallo en servicios complementarios a bordo (WiFi, tomacorriente, pantallas,

snacks) no genera derecho a reembolso o compensación, al ser considerados servicios de cortesía y no parte del contrato principal de transporte.

6. PÉRDIDA DEL SERVICIO POR INASISTENCIA.

Si el pasajero no se presenta a tiempo para abordar el bus, perderá automáticamente el derecho al servicio y al reembolso del boleto, sin excepción. Se recomienda llegar al terminal con mínimo 30 minutos de anticipación.

XII. POLÍTICAS DE REEMBOLSO, CAMBIOS Y POSTERGACIONES

1.POSTERGACIÓN DEL PASAJE.

El pasajero podrá solicitar la postergación de su pasaje de forma presencial o virtual, con una anticipación mínima de 4 horas antes del viaje, presentando su DNI y el boleto original.
En caso la tarifa vigente sea mayor, se deberá abonar la diferencia.
El nuevo pasaje mantendrá las condiciones originales del contrato.
El primer cambio no tendrá costo; a partir del segundo, podrá aplicarse un recargo administrativo.

2.TRANSFERENCIA DEL BOLETO.

Se permite la transferencia del boleto a favor de un tercero plenamente identificado, con una anticipación mínima de 24 horas antes del viaje.
Aplica un cargo administrativo de S/ 5.00 por reemisión del boleto.
El nuevo titular asume las condiciones originales del servicio.

3.BOLETOS CON FECHA ABIERTA.

Los boletos emitidos con fecha abierta:
Tienen una vigencia máxima de 90 días desde su emisión.
Deben ser confirmados con anticipación y están sujetos a disponibilidad.
En caso de variación tarifaria, el pasajero asumirá la diferencia.

4.REEMBOLSO VOLUNTARIO POR PARTE DEL PASAJERO.

El pasajero podrá solicitar la devolución del pasaje solo en los siguientes casos:
Cuando solicite el reembolso con una anticipación mínima de 24 horas antes del viaje.
El trámite se realiza de forma personal, previa presentación del DNI y boleto original.
Se aplicará una penalidad administrativa de S/ 10.00 por boleto.
El proceso puede tomar entre 5 y 20 días hábiles, dependiendo del canal utilizado.

5.REEMBOLSO POR CAUSAS IMPUTABLES A LA EMPRESA.

El pasajero podrá solicitar el reembolso total del pasaje sin penalidad cuando:
El servicio sea cancelado por causas directamente atribuibles a la empresa (falla mecánica, falta de unidad, etc.).
El boleto emitido no tenga asiento disponible o no se respete el horario pactado sin causa justificada.

6.EXCLUSIONES DE REEMBOLSO.

No procederán devoluciones en los siguientes casos:

- ✓ Inasistencia del pasajero al embarque (no show).
- ✓ Falta de documentación (DNI, autorización de viaje, etc.).
- ✓ Viajes interrumpidos por fuerza mayor (bloqueos, desastres, pandemias).
- ✓ Boletos adquiridos con promociones sujetas a condiciones específicas de no devolución.

Reclamos realizados después de la fecha del viaje o sin respaldo del boleto físico o digital.

XIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1.ALCANCE Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO.

El pasajero autoriza a la empresa Transportes El Dorado S.A.C. a almacenar, tratar y conservar sus datos personales, proporcionados a través de cualquier canal de atención (físico o digital), con la finalidad de:

- ✓ Emitir y gestionar pasajes o servicios contratados.

- ✓ Mantener comunicación sobre el estado del viaje, servicios, postergaciones o cambios.
- ✓ Brindar información promocional o comercial, siempre que el cliente haya brindado su consentimiento

.

2.DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS.

De conformidad con la Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, el titular tiene derecho a:
Acceder a su información personal.
Rectificar datos inexactos o incompletos.
Cancelar los datos cuando estos ya no sean necesarios o sean tratados indebidamente.
Oponerse al tratamiento de sus datos para fines distintos a los pactados.

3.SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

La empresa adopta medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales, evitando su pérdida, uso indebido, alteración, acceso no autorizado o sustracción.
El tratamiento de datos se realiza en servidores y plataformas seguras, y solo por el tiempo necesario conforme a lo previsto legalmente o por el contrato de servicio.

4.CANAL PARA EJERCER DERECHOS ARCO.

Para ejercer cualquiera de los derechos mencionados (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición), el pasajero podrá:

Enviar una solicitud escrita al correo electrónico:

- ✓ reclamos@transporteseldorado.com.pe, adjuntando copia de su documento de identidad.

También podrá hacerlo en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

XIV. SEGURO DE VIAJE

1.COBERTURA SOAT Y PÓLIZAS COMPLEMENTARIAS.

Todos los pasajeros de Transportes El Dorado S.A.C. viajan amparados por el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) con la empresa RIMAC, conforme a la normativa vigente. Este seguro cubre daños personales ocasionados como consecuencia de un accidente de tránsito, incluyendo muerte, invalidez permanente, incapacidad temporal y gastos médicos, tanto para el pasajero como para terceros no ocupantes del vehículo.

Además, la empresa puede contar con pólizas de seguro complementarias que ofrecen coberturas adicionales, tales como indemnizaciones por hospitalización, gastos funerarios u otras condiciones específicas, las cuales se detallan en los términos de la póliza correspondiente. El pasajero podrá solicitarlas mediante nuestros canales oficiales de atención.

2. ALCANCE EN CASO DE SINIESTROS DURANTE EL TRAYECTO.

En caso de accidente durante el servicio de transporte, el pasajero afectado o sus familiares directos deberán reportar el hecho a la empresa lo antes posible para iniciar el trámite correspondiente ante la aseguradora.

La cobertura aplica únicamente durante el recorrido autorizado y programado, conforme al contrato de transporte y al croquis de ruta aprobado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

El pasajero, al abordar la unidad, acepta los montos y condiciones indemnizatorias establecidas por ley, las cuales serán gestionadas directamente por la compañía de seguros conforme al procedimiento de siniestros.

XV. JURISDICCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

1.COMPETENCIA TERRITORIAL.

Toda controversia derivada del contrato de transporte celebrado entre el pasajero y Transportes El Dorado S.A.C. será sometida a la jurisdicción de los jueces y tribunales del distrito judicial donde se encuentre ubicado el domicilio principal de la empresa, salvo

que el pasajero, en calidad de consumidor, elija un fuero más favorable conforme al artículo 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571).

2.PROCEDIMIENTO ANTE DISCONFORMIDADES.

En caso de disconformidad con el servicio brindado, el pasajero podrá presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones físico o virtual de la empresa, el cual está a su disposición en todos nuestros puntos de venta y en nuestra página web. La empresa se compromete a dar respuesta al reclamo en un plazo máximo de 15 días hábiles, de conformidad con lo establecido en la Ley N.º 29571 y la Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

3.MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

De persistir el desacuerdo tras la respuesta de la empresa, el pasajero podrá recurrir a mecanismos alternativos como la conciliación, el arbitraje de consumo ante INDECOPI o el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio, según sea el caso. Estos mecanismos están orientados a promover una solución rápida, neutral y eficaz, respetando los derechos del consumidor y fomentando la buena fe contractual.

Finalmente, EL CLIENTE declara haber leído y estar conforme con las cláusulas que rigen este contrato de transporte de carga/encomiendas/sobres, las cuales han sido de su conocimiento en el lugar donde adquirió el servicio; y, mediante la página web y/o counter.