CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN **PARA EL SERVICIO DE VIAJE**

Las presentes cláusulas constituyen todos los términos y condiciones del contrato de transporte entre el cliente y la empresa. Al momento de emitir el boleto de viaje, el cliente 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:

1. Es responsabilidad del cliente verificar que todos los datos consignados en el boleto estén conformes. No se aceptan reclamos posteriores.
2. El boleto de viaje es personal y transferible a solicitud del titular, previa identificación y pago del gasto administrativo correspondiente, válido para la fecha y hora de viaje impresa.
3. El pasajero debe presentarse 30 minutos antes de la hora de viaje, portando su boleto y documento de identidad para embarcarse, esta medida incluye a los menores de edad. En caso de incumplimiento, perderá el derecho a viajar y el valor del boleto de viaje pagado. En caso de pérdida del boleto de viaje se emitirá uno nuevo, previo pago del costo administrativo respectivo.
4. La postergación del viaje y transferencias de boletos se aceptarán bajo las siguientes condiciones:
   a. Postergación presencial: El cliente podrá solicitarla hasta 4 horas antes de la salida del servicio, acercándose a los terminales terrestres u oficinas de la empresa, portando el boleto físico original y su DNI.
   b. Postergación virtual: El cliente podrá solicitarla hasta 12 horas antes de la salida del servicio, mediante correo electrónico o WhatsApp, dentro del plazo establecido. En ambos casos, el boleto postergado tendrá una vigencia de 30 días calendario contados desde la fecha original de viaje. La postergación está sujeta a reintegros de tarifa, pago administrativo, disponibilidad de asientos y tipos de servicio.
5. No se otorgará devolución de dinero, solo postergaciones y transferencias de boletos de acuerdo a lo previsto en la cláusula 4.
6. La habilitación de un nuevo boleto está sujeta a reintegro de tarifa, al pago administrativo de S/10.00 y disponibilidad de asientos. El trámite debe realizarse con 12 horas de anticipación a la salida del servicio y de manera presencial por el titular, portando su DNI y el boleto original en agencias autorizadas. En el caso de que el titular sea una persona jurídica, se deberá presentar carta membretada firmada por su representante legal, junto con copia del documento de identidad correspondiente.
7. Para boletos de viaje adquiridos por Internet o WhatsApp, solo se aceptarán postergaciones, transcurridas las 12 horas de haberse realizado la compra, tiempo necesario para la validación de la transacción por parte de las pasarelas de pago (Visa, MasterCard, Pago Efectivo, entre otras). Transcurrido dicho plazo será de aplicación lo previsto en la cláusula 4.
8. El embarque y/o desembarque solo se realizará en los terminales y estaciones autorizadas. En caso de requerirse la emisión de una constancia RENIEC, se efectuará un cobro adicional de S/5.00.
9. Los menores de edad que viajen en compañía de un adulto que no sea alguno de sus padres deben presentar autorización notarial de viaje o autorización expedida por el juez de paz, al momento de la adquisición del boleto de viaje y en el embarque respectivo, además del DNI del menor o su partida de nacimiento. Los menores de 14 años no podrán viajar solos bajo ninguna circunstancia.
10. Los niños menores de cinco (05) años no pagan boleto (sin derecho a asiento, equipaje, alimentación, cambios y/o devoluciones) y los niños mayores de cinco (05) años pagan boleto de viaje completo.
11. Si el pasajero se encuentra bajo la influencia de alcohol y/o estupefacientes o su estado físico y/o psicológico evidencian la posibilidad de poner en riesgo la salud y seguridad de sí mismo y la de los demás pasajeros, perderá su derecho a viajar y el valor del boleto de viaje.
12. 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.
13. El pasajero está prohibido de abordar el ómnibus con armas de fuego u objetos prohibidos por ley. Es obligación del pasajero colaborar con el personal de la empresa para que efectúe la revisión de su equipaje de mano y de su persona.
14. El pasajero viaja asegurado mediante una póliza de accidentes personales (SOAT) cuyo cobertura es fijada por ley.
15. Si la empresa de transporte suspende la prestación de su servicio por caso fortuito o fuerza mayor, se postergarán los boletos de viaje en las condiciones previstas en la cláusula número 5.
16. En caso de eventualidades en el viaje, la empresa podrá realizar transbordos. Si esto no es posible, se reembolsará el monto del tramo no recorrido.
17. El pasajero tiene derecho a transportar hasta 20 kg como equipaje. En el bus puede llevar hasta 6 kg en bolso de mano sin ruedas.
18. En caso de pérdida, deterioro y/o sustracción de equipajes en la bodega, atribuibles a la empresa y/o no declarados para custodia, se aplicará lo establecido en el Decreto Supremo N.º 017-2009-MTC (Reglamento Nacional de Administración de Transporte).
19. Es responsabilidad del pasajero custodiar su equipaje de mano y retirarlo inmediatamente al desembarcar.
20. Está prohibido trasladar animales o mascotas, salvo perros lazarillos acreditados por CONADIS.
21. Está prohibido trasladar frutas/vegetales sujetos a control SENASA por ser hospedantes de la Mosca de la Fruta.
22. El boleto de promoción VIAJANDO VAS GANANDO es personal, no transferible ni canjeable por efectivo y tiene 60 días de validez.
23. La empresa no se responsabiliza por fallas en el WiFi, tomacorrientes o entretenimiento a bordo.
24. La empresa no se hace responsable por fallas en pasarelas de pago o problemas de conexión en compras online.
25. La hora de embarque y desembarque en escalas es referencial y sujeta a condiciones de tránsito o fuerza mayor.
26. El transporte de productos perecibles es de responsabilidad exclusiva del cliente, quien deberá garantizar su adecuado embalaje y conservación. La empresa no se responsabiliza por su deterioro ni por los daños que estos puedan ocasionar.
27. Las partes acuerdan que cualquier controversia será resuelta por los jueces de la ciudad de Lima.

CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN **DE ENCOMIENDAS Y CARGA**

Las presentes cláusulas constituyen todos los términos y condiciones del contrato de transporte celebrado y suscrito entre el cliente remitente de la encomienda y/o carga (el cliente) y el transportista (la empresa). Al momento de entregar la encomienda y/o carga a la empresa, el cliente acepta y se somete expresamente y con pleno conocimiento a las presentes cláusulas generales de contratación y a la tabla de tarifas vigente.

1. El cliente, al momento de enviar su encomienda y/o carga, deberá verificar bajo su responsabilidad que todos los datos registrados en este sean conformes, no aceptándose reclamos posteriores.
2. Para la devolución de dinero y/o cancelación de un servicio no prestado de traslado de encomienda y/o carga, el cliente deberá realizar la solicitud en la agencia donde se contrató el servicio, previa identificación.
3. Para el envío de encomienda y/o carga en la modalidad de entrega en oficina, es obligatorio ingresar la clave codificada de 4 dígitos. Para entregas de encomienda y/o carga, el consignado deberá identificarse y digitar la clave de entrega. En caso que el remitente y consignado olviden la clave, el remitente deberá acercarse a cualquier agencia y solicitar un cambio de clave portando el comprobante emitido y su documento de identidad.
4. El embalaje y el rotulado de la encomienda y/o carga están a cargo y son responsabilidad exclusiva del cliente. En caso de contar con un embalaje deficiente para su traslado, la empresa se reserva el derecho de aceptar y transportar la encomienda y/o carga, salvo que, por cuenta y riesgo del remitente, acepte el traslado con ese embalaje, eximiendo a la empresa de cualquier responsabilidad.
5. La empresa no transporta dinero, valores y joyas como encomienda y/o carga, y no se responsabiliza si el cliente lo hiciera sin conocimiento de la empresa.
6. La empresa no transporta sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos. El cliente asumirá la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionen al Estado, a terceros y a la empresa.
7. La empresa no se hace responsable por los daños magnéticos ni por borraduras de imágenes electrónicas, fotográficas o grabaciones respecto a la encomienda y/o carga.
8. La empresa no es responsable por robo, deterioro, destrucción, suplantación o demora en la entrega de una encomienda y/o carga por circunstancias o factores ajenos a su control, como caso fortuito o fuerza mayor.
9. En caso de pérdida, extravío, sustracción, deterioro, destrucción o entrega errónea de una encomienda y/o carga, a excepción del numeral anterior, la empresa se obliga a resarcir al cliente de acuerdo a lo dispuesto por el Art. 146 del D.S. 032-2005-MTC, con una indemnización de hasta 10 veces el valor del flete pagado.
10. El envío de encomiendas y/o carga estará sujeto a la disponibilidad y capacidad en las bodegas de las unidades vehiculares.
11. El tiempo de entrega estará sujeto a la distancia, programación, disponibilidad y capacidad en las bodegas de buses y cargueros. En días festivos o fines de semana largos, los tiempos de entrega serán mayores.
12. La entrega a domicilio por parte de la empresa se limita a entregar la encomienda y/o carga en la puerta de la dirección indicada por el remitente, no estando obligada la empresa a requerimientos adicionales por el consignado.
13. Para los casos previstos en la legislación sobre la materia, el cliente remitente se obliga a emitir y entregar a la empresa el comprobante de pago que acredita su derecho de propiedad o posesión sobre la encomienda y/o carga a transportarse. El cliente remitente es el único responsable ante la Administración Tributaria con relación a la omisión y/o defecto de los datos consignados en el comprobante emitido.
14. Toda encomienda y/o carga enviada a una agencia de la empresa a nivel nacional que no sea recogida por el destinatario dentro de los 7 días calendarios posteriores a la recepción en destino, generará un cobro equivalente al 10% del flete por día por concepto de almacenaje.
15. El cliente tendrá un plazo máximo de 30 días calendarios para solicitar la devolución de su envío que no haya sido entregado o recepcionado en la oficina de destino, debiendo cancelar previamente lo establecido en la cláusula 14.
16. Los envíos no reclamados posterior a dicho plazo serán enviados al almacén de abandono de la empresa en la ciudad de Lima.
17. Cuando la encomienda y/o carga se encuentre en el almacén de abandono, el cliente dispone de 60 días calendario adicionales para recuperar la mercancía, asumiendo los costos de almacenaje, el flete de retorno y otros gastos administrativos que señale la empresa. Si transcurrido dicho plazo no reclama la mercancía, autoriza a la empresa a realizar el tratamiento definitivo conforme a la Resolución Ministerial N.° 572-2008 MTC/03.
18. Para la modalidad de pago contra entrega, el remitente se compromete a lo siguiente:
    - El consignado debe pagar la tarifa de envío según peso, volumen y destino consignada en el comprobante de pago.
    - El monto mínimo de envío es de S/30 soles.
    - En caso de persona jurídica, debe enviar la carga con guía de remisión.
    - No se aceptan sobres de ningún tamaño.
    - No se aceptan perecibles.
    - No se aceptan animales ni mascotas.
19. La empresa está facultada a disponer la eliminación o incineración de las encomiendas que contengan bienes perecibles que, por no haber sido recepcionadas o reclamadas oportunamente, se encuentren en evidente estado de descomposición o putrefacción orgánica. El cliente deberá resarcir cualquier daño ocasionado a bienes de terceros o de la empresa.
20. Todas las desavenencias o controversias derivadas de este contrato, incluyendo invalidez o nulidad, serán resueltas mediante laudo definitivo e inapelable, de conformidad con los reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas las partes se someten incondicionalmente.
21. 1. El transporte de productos perecibles es de responsabilidad exclusiva del cliente, quien deberá garantizar su adecuado embalaje y conservación. La empresa no se responsabiliza por su deterioro ni por los daños que estos puedan ocasionar.

Peltomeno CARGO