Cláusulas Generales de Contratación del Servicio Interprovincial – Transportes Pool EIRL

1. Para realizar la adquisición de un Boleto de viaje por cualquier medio de venta en LA EMPRESA, será necesario proporcionar un número telefónico y una dirección de correo electrónico del pasajero, donde se compartirá la confirmación de la compra y/o las comunicaciones necesarias del servicio contratado.
2. El pasajero es responsable de validar que la información registrada en el Boleto de viaje durante la compra sea la correcta, ya sea en la que se le enviará por correo electrónico o se imprimirá en el punto de ventas. La contratación del servicio implica total conformidad.
3. Las compras en LA EMPRESA serán realizadas en moneda nacional (Sol peruano).
4. LA EMPRESA no se hace responsable por fallas de comunicación de enlace de nuestro Ecommerce de ventas de la página web por el operador de internet.
5. Toda compra a través de nuestros canales de venta emite un comprobante electrónico por pasajero.
6. El Boleto de viaje es personal e intransferible, tanto el físico como el digital, siendo el único documento válido para viajar en la fecha y hora impresa en el Boleto.
7. El pasajero debe presentarse 30 minutos antes de la hora de viaje; en caso de que no se presente a la hora de embarque de acuerdo con la fecha y hora señalada en su Boleto de viaje o no lleve consigo su documento de identidad físico y original para embarcarse, además de los documentos migratorios de ser el caso (esta medida incluye a los menores de edad), el pasajero perderá el derecho a viajar y el valor del boleto de viaje pagado.
8. En el caso de un menor que viaje solo, podrá hacerlo a partir de los 13 años presentando permiso notarial de viaje original y copia de DNI de cualquiera de sus padres. Los menores de edad que viajen solos o en compañía de un adulto que no sean sus padres, deben presentar un permiso notarial de viaje de cualquiera de sus padres (Art. 111° de Ley 27337). El cliente acepta que es requisito indispensable la presentación del permiso notarial original y copia al momento de la compra del Boleto de viaje y al momento del embarque del menor de edad. De no contar con la documentación debida para el embarque, no podrán viajar y perderán el valor de su Boleto de viaje.
9. Los niños mayores de cinco años pagan por Boleto de viaje, los menores de cinco años que no paguen Boleto de viaje no tienen derecho a un asiento.
10. El pasajero está prohibido de abordar el bus con armas de fuego o elementos punzo cortantes, así como 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. D.S. 017-2009 MTC. Asimismo, los Pasajeros con Licencia de la DICSCAMEC, deberán brindar la facilidad para que el arma sea descargada, embalada y enviada en la cabina de conductor.
11. El Pasajero no podrá viajar bajo la influencia de alcohol y/o estupefacientes. En este caso, perderá el valor total del Boleto de viaje.
12. El pasajero tiene derecho a transportar sin costo hasta 20 kilos de equipaje, entendiéndose como tal a todos los bienes nuevos o usados, que el pasajero pueda razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso o consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje (Decreto Supremo 182-2013-EF).
13. El derecho de transportar equipaje aplica sólo para pasajeros que ocupen un asiento.
15. 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 equipajes que no han sido declarados para custodia, ni por el deterioro de equipajes mal embalados o maletas acrílicas o plásticas que no estén debidamente protegidas.
16. LA EMPRESA se reserva el derecho de trasladar a la bodega del vehículo todo paquete, equipaje, bulto, encomienda u otros, que se encuentren obstaculizando el tránsito en el pasadizo del salón y las puertas o salidas de emergencia del vehículo (Numeral 42.1.15 del Decreto Supremo 017-2009/MTC).
17. No está permitido transportar en bodega y/o cabina, animales, armas, explosivos, inflamables, químicos y sustancias que pongan en peligro la seguridad de los pasajeros.
18. Está prohibido que el pasajero traslade animales o mascotas en el salón del bus, salvo perros lazarillos debidamente acreditados en el CONADIS.

19. LA EMPRESA no se responsabilizará por equipajes u objetos olvidados dentro del bus o en nuestras instalaciones.

20. En caso de pérdida y/sustracción de equipajes declarados en la bodega atribuibles a LA EMPRESA, se le otorgará al usuario a manera de resarcimiento diez (10) veces el costo del flete pagado. En caso de pérdida y/o sustracción de equipajes no declarados en la bodega atribuibles a la empresa, se aplicará lo establecido en el numeral 76.2.12 art. 76° del D.S 017-2009-MTC.

21. En el caso de la remisión y/o 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.

22. Si LA EMPRESA suspende la prestación de sus servicios se postergará el Boleto de viaje con fecha abierta, el usuario deberá informar a LA EMPRESA con una anticipación no menor a 24 horas, la fecha y hora de su próximo viaje.

23. En caso de presentarse alguna eventualidad en el lugar de origen o durante el viaje, que impida la prestación del servicio, LA EMPRESA realizará 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.

24. 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 en tránsito, está sujeto a condiciones de la vía, condiciones climáticas, condiciones de tránsito y otros factores ajenos a LA EMPRESA.

25. Se aceptarán cambios y postergaciones (de forma presencial), hasta 4 horas antes de la hora del viaje impresa en el Boleto de viaje, previo pago en caso de incremento de la tarifa. En caso de que no pueda acercarse el titular, podrá enviar a una persona a realizar el cambio o postergación, con una solicitud simple adicionando la copia de DNI del titular y el Boleto de viaje. En caso de tratarse de una persona jurídica, la persona que realice el trámite (pasajero o tercero) deberá presentar una carta membretada que detalle solicitud del cambio a realizar, debidamente firmada y sellada por el representante legal de la empresa. La carta membretada deberá adjuntar una copia de DNI del representante legal y copia de DNI del pasajero.

26. Las tarifas estarán sujetos a variación de precio según temporada sin previo aviso.

27. Si el servicio programado no se realiza por razones atribuibles a LA EMPRESA, el usuario podrá postergar y/o endosar su Boleto de viaje o en su defecto solicitar la devolución del 100% del monto pagado por el mismo, mediante el correo electrónico: contacto@transportespool.pe para que se otorgue el formulario de solicitud.

28. NO aplican reembolsos para Boletos 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.

29. La devolución del monto del Boleto de viaje con tarifa regular y a solicitud del 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 aceptará mediante el correo electrónico: contacto@transportespool.pe para que se otorgue el formulario de solicitud.

30. Toda solicitud de devolución realizada dentro de las 24 horas a la hora de embarque señalada en su Boleto de viaje será respondida o considerada como improcedente.

31. 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, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad.