TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE COMPRA VIA INTERNET

❖ CONDICIONES GENERALES

1. La modalidad de compra de pasajes por internet está disponible para todas las personas naturales y jurídicas. No se aceptan reservas.
2. La compra por internet solo considera válida, las compras de pasajes realizadas en las rutas y servicios disponibles al momento de hacer las consultas de los itinerarios brindados por la empresa.
3. Las tarifas expuestas en la página web y otros medios exigidos por la normativa sectorial son referenciales y pueden variar de acuerdo con las características y condiciones en las que se ofrezca el servicio, sin previo aviso debido a la naturaleza del servicio y/o las condiciones en las que se prestan.
4. Por políticas de seguridad, la cantidad de pasajes que un cliente puede adquirir en cualquier ruta según disponibilidad de asientos, está limitada a un máximo de cuatro (04) pasajes en cualquier ruta por cada operación de compra. Luego de culminar el proceso podrá volver a comprar más Boletos de Viaje.
5. El sistema acepta como medio de pago únicamente Tarjetas de Crédito y Débito Visa, así como Tarjetas de Débito cuyo banco estén afiliados a SAFETYPAY
6. La confirmación definitiva de su compra será enviada por correo electrónico a la cuenta electrónica ingresada durante el proceso de compra.
7. La compra de los boletos se podrá realizar hasta con veinticuatro (24) horas de anticipación a la hora de salida prevista. Esta condición es controlada por nuestro Sitio Web.
8. Los boletos adquiridos son para la fecha y hora indicada en el sistema al momento de la compra, siendo de exclusiva responsabilidad del cliente la correcta consignación de los datos solicitados en el sistema.
9. Las condiciones del viaje que rigen para estos boletos son las mismas que se aplican al resto de los boletos, encontrándose impresas en el reverso de los mismos y/o descritas en el código QR al final de la boleta de venta electrónica (boleto de viaje), de acuerdo a lo previsto en el *artículo 79° y 80° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte – Decreto Supremo Nº 017-2009-MTC.*
10. El uso, condiciones de crédito, intereses, formas de pago, y otras condiciones aplicables a las tarjetas de crédito y débito, son exclusivamente responsabilidad de su emisor.
11. Los asientos seleccionados desde el sistema se reservan automáticamente, garantizándose que los mismos no se puedan vender a ningún otro cliente.
12. La operación de compra de pasajes se realiza única y exclusivamente en soles (S/).
13. El pasajero tiene derecho a transportar 20 kilos de equipaje, siendo considerados como tales los que contengan objetos de uso personal corriente. La admisión del exceso de equipaje de bodega está sujeta a la capacidad de la unidad previo pago de la tarifa vigente por no cumplir con las condiciones establecidas. El costo por exceso de equipaje se expone en todas las agencias y terminales a nivel nacional.
14. La empresa no será responsable por la pérdida de dinero, joyas, alhajas, equipos de audio, video, cómputo, laptops, tablets u algún otro objeto de valor, artefactos eléctricos, y/o electrónicos transportados como equipajes en bodega que no hayan sido declarados para custodia y cuyo valor no se haya acreditado.
15. En caso de perdida, deterioro o sustracción del equipaje se compensará multiplicando el 25% del valor del pasaje por el peso del equipaje permitido. Si no se hubiere establecido el peso de los equipajes, se tomará en cuenta la carga máxima permitida para cada pasajero (20 kilos), la empresa solo se obliga a entregar al pasajero en calidad de única indemnización de acuerdo en lo previsto en el *subnumeral 76.2.12.1 artículo 76° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte – Decreto Supremo Nº 017-2009-MTC.*

16. La empresa no reconoce la perdida de equipaje ocurrido dentro del salón de la unidad, siendo esto de responsabilidad exclusiva del pasajero.
17. En el caso de que el pasajero transporte dentro de sus equipajes sustancias y/o materiales restringidos o prohibido por ley, tales como: alimentos perecibles regulados, productos de riesgo, drogas, estupefacientes, armas, municiones, explosivos, materiales inflamables, corrosivos, tóxicos o cualquier otro que requiera autorización especial, asumirá la total responsabilidad de los daños ocasionados a la empresa y/o terceros. Así también, el traslado de productos restringidos por SENASA, DIGESA, INRENA y/o SERFOR.
18. En caso que el pasajero actúe de forma omisa y, haga transporte y/o envíos de equipajes o encomiendas no autorizadas/restringidas, sin declarar y/o con documentación falsa, este será quién asuma la responsabilidad (penal, administrativa y/o civil) por el transporte y/o envió de dicho equipaje o encomienda y se compromete a indemnizar por los daños y perjuicios que sufra la empresa, así como a responder a la empresa por las sanciones, gastos, multas y demás sanciones que afronte, además para el transporte de especies silvestres o forestales se requerirá la documentación y permisos correspondientes.
19. En caso de recibir un equipaje o encomienda con embalaje inadecuado o con etiquetado erróneo, la empresa podrá aceptarla bajo la condición de que el riesgo por eventuales daños recaiga en el pasajero o remitente, eximiéndonos de cualquier responsabilidad al respecto.
20. Está prohibido el transporte de mascotas dentro del salón de la unidad. Estos podrán ser transportados en la bodega de la unidad siempre y cuando se encuentren debidamente protegidos en kennel o jaulas portadores de animales, y estos viajarán bajo cuenta, riesgo y responsabilidad del pasajero, de acuerdo a lo previsto en el *articulo 32° y 33° Ley de Protección y Bienestar Animal – Ley N° 30407.*
21. La hora de embarque (en puntos intermedios) y desembarque (en todos los servicios) es referencial puesto que se encuentra sujeta a condiciones y hechos no atribuibles y ni bajo responsabilidad de la empresa como por ejemplo y sin que constituya una lista cerrada: congestión vehicular, condiciones climáticas y otras de similar naturaleza (caso fortuito o fuerza mayor)
22. En caso de presentarse alguna eventualidad por hechos fortuitos o de fuerza mayor durante el viaje, la empresa realizará el transbordo en unidades disponibles estándar propias o de terceros, salvo acuerdo distinto entre las partes.
23. 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 con la autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y las cuales son conocidas y aceptadas por el pasajero al realizar la compra de los boletos de viaje.
24. El Pasajero viaja asegurado mediante un Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT cuya cobertura es fijada por ley. El pasajero al viajar acepta y se sujeta las condiciones pactadas por la empresa con la compañía aseguradora.
25. Puesto que es deber de la empresa garantizar la seguridad de los demás pasajeros y el servicio hasta su llegada al destino final, así como evitar la comisión de conductas ilícitas, el pasajero perderá su derecho a viajar y el valor del boleto de viaje pagado cuando aquel se encuentre bajo influencia de 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 quienes pretenden abordar la unidad acompañado de armas u objetos punzo cortantes o de alto riesgo.
26. La empresa se reserva el derecho de permitir el embarque a pasajeros que se encuentren en las condiciones descritas, así como cuando el pasajero incurra en actos contrarios a las instrucciones impartidas en los términos y condiciones y/o del personal de la empresa, conductas que afecten la integridad y tranquilidad de otros pasajeros y/o en caso que sus actos constituyan una infracción o delito que pueda poner en peligro la seguridad de los pasajeros y el

personal de la empresa, así como el incumplimiento de las políticas de la empresa. Asimismo, la empresa podrá disponer el desembarque del pasajero en caso que el pasajero cometa alguna de las conductas descritas en el párrafo anterior durante la prestación del servicio.

27. El pasajero renuncia expresamente a interponer acciones judiciales y/o de cualquier otra naturaleza legal por indemnización de daños y perjuicios contra la empresa en los casos estipulados precedentemente.

28. Tanto para el endoso como para la postergación, el usuario o pasajeros debe hacer los trámites con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje de forma presencial. De acuerdo al *artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor*, en el caso del endoso, el consumidor puede transferir su boleto a un tercero, plenamente identificado. En este caso tiene que asumir únicamente los gastos de emisión del nuevo boleto.

29. Las postergaciones, cambios y habilitaciones están sujetas a disponibilidad de asientos con la misma tarifa, o en su defecto, el pasajero reintegrará la diferencia tarifaria de acuerdo con la solicitud de la fecha y hora de viaje del nuevo servicio.

30. Al momento del embarque el pasajero deberá presentar de manera obligatoria su documento nacional de identidad - DNI, pasaporte o carné de extranjería según corresponda en físico, original y vigente. En caso de incumplimiento, el pasajero no podrá embarcar y perderá el valor del boleto de viaje, de acuerdo a lo previsto en el *artículo 303° del Código Penal.*

31. En caso de extravío o perdida del Boleto de viaje se emitirá uno nuevo previo pago de los costos administrativos.

32. Los reclamos y/o quejas se realizarán a través del libro de reclamaciones, cuya respuesta máxima será en 15 días hábiles, de acuerdo a lo previsto en el *artículo 24° y 152° del Código de Protección y defensa del Consumidor – Ley N° 29571.*

❖ CONDICIONES DE ENTREGA DEL BOLETO DE VIAJE

33. Es requisito que el cliente valide los nombres correctamente (consignar todos los datos solicitados) de cada pasajero para que se considere efectuada la transacción.

34. El pasajero recibirá su boleto de viaje a la hora de embarque, sin perjuicio a ello, es importante que se imprima el detalle de compra que el sistema le enviara a su cuenta de correo electrónico.

35. La impresión del Boleto de Viaje se realizará única y exclusivamente en la agencia de donde se producirá el embarque, para lo cual deberá acercarse como mínimo con treinta (30) minutos antes del viaje al counter con su Detalle de Compra.

❖ ACERCA DE LA GARANTIA

36. La empresa garantiza la salida de sus unidades en las rutas establecidas en el boleto de viaje, cumpliendo con la fecha y hora de salida, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

37. En ningún caso hay devolución del dinero.

38. Solo podrá Postergarse y Endosarse el Boleto de Viaje adquirido mediante el sistema virtual, cuando: 1) Se realizará por única vez, 2) De forma presencial, 3) Ante el counter de la agencia donde se realizará el embarque, 4) Hasta con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje.

39. El sistema de comercio electrónico esta enlazado con nuestro sistema lo cual garantiza que no existan problemas de ocupabilidad de ningún tipo a nivel de compras por internet.

❖ ACERCA DE LOS MENORES DE EDAD

40. Los niños mayores de cinco años de edad deben pagar su boleto de viaje completo con el derecho a viajar en su propio asiento.

41. Los menores deben viajar acompañados de padre o madre presentando su DNI y/o Partida de Nacimiento original. todo menor de edad que viaje solo o sin sus padres deberá presentar un acta de autorización de viaje notarial certificación notarial y documento de identidad del menor de manera obligatoria, caso contrario, no podrán viajar. En caso de incumplir los requisitos obligatorios, no se permitirá el embarque del menor y perderá el valor de su boleto, de acuerdo al *artículo 111° de la Ley 27337 - Código de los Niños y Adolescentes* y de acuerdo al *artículo 129° del Código Penal*.

❖ **SUPUESTOS DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

42. La empresa no se hace responsable por los intentos de compras realizadas por la web que no se logren concretar por fallas en la comunicación de enlace, problemas de conectividad de internet en las máquinas de los usuarios y fallas en las pasarelas de pago.

43. La empresa no ejerce ningún tipo de control sobre los enlaces y contenido de terceros de los sitios de internet que disponen la página web de la empresa.

44. La empresa no asume responsabilidad por el estado físico o de salud del pasajero, ni por cualquier trastorno o incidente que pudiera sobrevenir a consecuencia de ello, dentro de las instalaciones o durante el servicio.

45. El sitio web de la empresa no debe ser usado para fines fraudulentos o tener relación con actos delictivos u otra actividad ilícita. En caso se incurra en los actos antes señalados o cualquier otro acto que infrinja los dispositivos legales aplicables a las actividades de la Empresa, esta última no será responsable de los daños ocasionados o sobrevinientes y procederá a comunicar a las autoridades competentes.

46. Los datos de carácter personal facilitados durante el proceso de compra en la página web de la empresa serán utilizados con la finalidad de contratar el servicio. La responsabilidad por las operaciones realizadas de forma irregular o fraudulentas le corresponde al pasajero, quien deberá tomar las acciones respectivas contra la entidad financiera.

47. Todos los precios y servicios publicados en la página web de la empresa se encuentran vigentes únicamente mientras aparezcan en él. No obstante, algunos servicios ofrecidos en la página web de la empresa podrían mostrar un precio incorrecto. Si la adquisición del servicio fue efectuada con una tarifa errada y el precio correcto sea más alto que el que figura en la página, el área de Servicio al Cliente se contactará con el titular del boleto al número y/o correo registrado en la compra para informarle sobre el inconveniente y brindarle las siguientes opciones: i) mantener la reserva de la compra, previo pago de la diferencia a través de los canales autorizados o ii) la cancelación del servicio y la devolución del monto pagado al mismo medio de compra. La Empresa iniciará el proceso de extorno posterior al contacto, y el plazo en el que se verá reflejado el monto en el medio de compra, dependerá de la entidad bancaria a la que pertenece la tarjeta utilizada para compra.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE TERRESTRE

1. El Pasajero es responsable de verificar los datos consignados en el Boleto de Viaje, al momento de adquirirlo. Se aceptarán reclamos en forma presencial, hasta 6 horas antes, de la hora del viaje impresa en el boleto. Si es necesario emitir un nuevo comprobante, el pasajero asume el costo de emisión.
2. Al momento de embarque el pasajero deberá presentar de manera obligatoria su documento nacional de identidad (DNI, pasaporte o carné de extranjería) de acuerdo a lo previsto en el *artículo 303° del Código Penal.*
3. Los menores de edad deben viajar acompañados de padre o madre presentando su DNI y/o Partida de Nacimiento original. Todo menor de edad que viaje solo o sin sus padres deberá presentar un acta de autorización de viaje notarial o autorización judicial y documento nacional de identidad del menor de manera obligatoria, caso contrario, no podrán viajar. En caso de incumplir los requisitos obligatorios, no se permitirá el embarque del menor y perderá el valor de su boleto, de acuerdo al *artículo 111° de la Ley 27337 - Código de los Niños y Adolescentes* y de acuerdo al *artículo 129° del Código Penal*.
4. Los niños mayores de cinco años de edad deben pagar su boleto de viaje completo con el derecho a viajar en su propio asiento.
5. El pasajero deberá presentarse 30 minutos antes de la hora de viaje, el mismo que tendrá una tolerancia de 5 minutos, si llegara pasada la tolerancia, se iniciará el viaje y perderá el derecho a viajar y el valor de este.
6. Solo procede el endoso y la postergación del boleto de viaje, si el usuario o pasajero realiza los trámites con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje de forma presencial, de acuerdo al *artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor*, en el caso del endoso, el consumidor puede transferir su boleto a un tercero, plenamente identificado con documento nacional de identidad, pasaporte o carnet de extranjería. En este caso tiene que asumir únicamente los gastos de emisión del nuevo boleto.
7. El pasajero tiene derecho a transportar 20 kilos de equipaje, siendo considerados como tales los que contengan objetos de uso personal corriente. La admisión del exceso de equipaje de bodega está sujeta a la capacidad de la unidad previo pago de la tarifa vigente por no cumplir con las condiciones establecidas. El costo por exceso de equipaje se expone en todas las agencias y terminales a nivel nacional.
8. La empresa no será responsable por la pérdida de dinero, joyas, alhajas, equipos de audio, video, cómputo, laptops, tablets u algún otro objeto de valor, artefactos eléctricos, y/o electrónicos transportados como equipajes en bodega que no hayan sido declarados para custodia y cuyo valor no se haya acreditado.
9. En caso de perdida, deterioro o sustracción del equipaje se compensará multiplicando el 25% del valor del pasaje por el peso del equipaje permitido. Si no se hubiere establecido el peso de los equipajes, se tomará en cuenta la carga máxima permitida para cada pasajero (20 kilos), la empresa solo se obliga a entregar al pasajero en calidad de única y total indemnización de acuerdo a lo previsto en el *subnumeral 76.2.12.1 artículo 76° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte – Decreto Supremo Nº 017-2009-MTC.*
10. La empresa no reconoce la perdida de equipaje ocurrido dentro del salón de la unidad, siendo esto de responsabilidad exclusiva del pasajero.
11. En el caso de que el pasajero transporte dentro de sus equipajes sustancias y/o materiales restringidos o prohibido por ley, tales como: alimentos perecibles regulados, productos de riesgo, drogas, estupefacientes, armas, municiones, explosivos, materiales inflamables, corrosivos, tóxicos o cualquier otro que requiera autorización especial, asumirá la total responsabilidad de los daños ocasionados a la empresa y/o terceros. Así también, el traslado de productos restringidos por SENASA, DIGESA, INRENA y/o SERFOR.

12. En caso que el pasajero actúe de forma omisa y haga transporte y/o envíos de equipajes o encomiendas no autorizadas/restringidas, sin declarar y/o con documentación falsa, este será quién asuma la responsabilidad (penal, administrativa y/o civil) por el transporte y/o envió de dicho equipaje o encomienda y se compromete a indemnizar por los daños y perjuicios que sufra la empresa, así como a responder a la empresa por las sanciones, gastos, multas y demás sanciones que afronte, además para el transporte de especies silvestres o forestales se requerirá la documentación y permisos correspondientes.

13. En caso de recibir un equipaje o encomienda con embalaje inadecuado o con etiquetado erróneo, la empresa podrá aceptarla bajo la condición de que el riesgo por eventuales daños recaiga en el pasajero o remitente, eximiéndonos de cualquier responsabilidad al respecto.

14. Está prohibido el transporte de mascotas dentro del salón de la unidad. Estos podrán ser transportados en la bodega de la unidad siempre y cuando se encuentren debidamente protegidos en kennel o jaulas portadores de animales, y estos viajarán bajo cuenta, riesgo y responsabilidad del pasajero, de acuerdo a lo previsto en el *artículo 32° y 33° Ley de Protección y Bienestar Animal – Ley N° 30407.*

15. La hora de embarque (en puntos intermedios) y desembarque (en todos los servicios) es referencial puesto que se encuentra sujeta a condiciones y hechos no atribuibles y ni bajo responsabilidad de la empresa como por ejemplo y sin que constituya una lista cerrada: congestión vehicular, condiciones climáticas y otras de similar naturaleza (caso fortuito o fuerza mayor).

16. En caso de presentarse alguna eventualidad por hechos fortuitos o de fuerza mayor durante el viaje, la empresa realizará el transbordo en unidades disponibles estándar propias o de terceros, salvo acuerdo distinto entre las partes.

17. 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 con la autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y las cuales son conocidas y aceptadas por el pasajero al realizar la compra de los boletos de viaje.

18. El Pasajero viaja asegurado mediante un Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT cuya cobertura es fijada por ley. El pasajero al viajar acepta y se sujeta las condiciones pactadas por la empresa con la compañía aseguradora.

19. Puesto que es deber de la empresa garantizar la seguridad de los demás pasajeros y el servicio hasta su llegada al destino final, así como evitar la comisión de conductas ilícitas, el pasajero perderá su derecho a viajar y el valor del boleto de viaje pagado cuando aquel se encuentre bajo influencia de 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 quienes pretenden abordar la unidad acompañado de armas u objetos punzo cortantes o de alto riesgo.

20. En caso de extravío o perdida del Boleto de viaje se emitirá uno nuevo previo pago de los costos administrativos.

21. Los reclamos y/o quejas se realizarán a través del libro de reclamaciones, cuya respuesta máxima será en 15 días hábiles, de acuerdo a lo previsto en el *articulo 24° y 152° del Código de Protección y defensa del Consumidor – Ley N° 29571.*

22. Los términos y condiciones de viaje que rigen para estos boletos son las mismas que se aplican al resto de los boletos, encontrándose impresas en el reverso de los mismos y/o descritas en el código QR al final de la boleta de venta electrónica (boleto de viaje), de acuerdo a lo previsto en el *artículo 79° y 80° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte – Decreto Supremo Nº 017-2009-MTC.*

CONDICIONES DE CONTRATO DE SERVICIOS DE ENCOMIENDAS

LA EMPRESA prestará el servicio de transporte de encomiendas a sus **CLIENTES**. Al contratar nuestros servicios, **EL CLIENTE** declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los siguientes términos, los cuales se encuentran enmarcados dentro de la normativa legal y reglamentaria vigente:

1. Se entiende por "mercancía y/o carga" a todos los bienes, objetos, documentos u otros artículos que **EL CLIENTE** entrega a **LA EMPRESA** para su transporte.
2. **EL CLIENTE** se compromete a entregar la mercancía o encomienda debidamente embalada y rotulada con los datos del remitente, consignatario y destino, incluyendo las indicaciones necesarias (por ejemplo: "FRÁGIL", "PERECIBLE", etc.). En caso de recibir una carga o encomienda con embalaje inadecuado o con etiquetado erróneo, **LA EMPRESA** podrá aceptarla bajo la condición de que el riesgo por eventuales daños recaiga en **EL CLIENTE**, eximiéndonos de cualquier responsabilidad al respecto.
3. **EL CLIENTE** y/o el remitente, deberá adjuntar la guía de remisión remitente y/o comprobante de pago.
4. Es responsabilidad de **EL CLIENTE**, antes de retirarse de ventanilla, verificar la conformidad de los datos consignados en el comprobante de pago, el mismo que, posteriormente no habrá derecho a reclamo.
5. **LA EMPRESA** no realizará el transporte de productos cuya comercialización o transporte estén prohibidos o restringidos por ley, tales como: alimentos perecibles regulados, productos de riesgo, drogas, estupefacientes, armas, municiones, explosivos, materiales inflamables, corrosivos, tóxicos o cualquier otro que requiera autorización especial. Así también, el traslado de productos restringidos por **SENASA, DIGESA, INRENA** y/o **SERFOR**. En caso que el remitente actúe de forma omisa y, haga envíos de encomiendas no autorizadas/restringidas, sin declarar y/o con documentación falsa; este será quién asuma la responsabilidad (penal, administrativa y/o civil) por el transporte de dicha carga y se compromete a indemnizar por los daños y perjuicios que sufra, así como a responder a **LA EMPRESA** por las sanciones, gastos, multas y demás sanciones que afronte. Asimismo, para el transporte de especies silvestres o forestales se requerirá la documentación y permisos correspondientes.
6. El cliente reconoce que **LA EMPRESA** no conoce la naturaleza o estado del contenido de la encomienda y/o carga, por tanto, libera a **LA EMPRESA** de responsabilidad por los daños y/o perjuicios derivados de los vicios, defectos o características inherentes o propios de dicho contenido.
7. Es obligación de **EL CLIENTE** declarar con precisión el contenido de la mercancía y proporcionar toda la documentación legal requerida para su transporte. La omisión, falsedad o manipulación de esta información hará que **EL CLIENTE** asuma toda la responsabilidad administrativa, civil y/o penal, exonerando a **LA EMPRESA** de cualquier consecuencia derivada.
8. **LA EMPRESA** no se hace responsable por la pérdida, extravío, sustracción, deterioro o destrucción de la mercancía que se originen por circunstancias fuera de su control, incluyendo pero no limitándose a casos de fuerza mayor, fenómenos naturales, actos delictivos, accidentes, huelgas, cierres de rutas o intervenciones por parte de autoridades.
9. La entrega de la mercancía o encomienda se efectuará en un plazo razonable, considerando la distancia, la programación y la disponibilidad de unidades. Los tiempos de entrega establecidos se consideran prudenciales y **LA EMPRESA** no asumirá penalidades derivadas de retrasos que se encuentren dentro de estos parámetros operativos. Además, el servicio de envío y entrega de carga y encomienda está sujeto a la demanda y operatividad diaria.
10. **LA EMPRESA** no transporta dinero, valores, joyas, armas de fuego, artículos electrónicos, vales de consumo, encomiendas y/o carga valorada, elementos bélicos, productos pirotécnicos ni objetos deflagrantes y/o detonantes, mercancía que no tenga procedencia lícita, seres y/o animales vivos ni de bienes perecibles, productos hidrobiológicos (pescados, mariscos, etc.), licores artesanales (chicha de jora, etc.) y frutas restringidas por SENASA si no cuentan con la autorización correspondiente, mercancías peligrosas, insumos, sustancias y/o materiales

restringidos o prohibidos por la Ley Peruana. En ausencia de la declaración y documentación requerida, **LA EMPRESA** quedará eximida de cualquier responsabilidad.

11. **LA EMPRESA** no realiza envíos de productos que requieran cadena de frío o necesiten refrigeración. Los traslados de encomiendas y carga se realizan en condiciones normales de temperatura ambiente, la cual puede variar según la ubicación geográfica, la estación del año, la altitud y otros factores.
12. **EL CLIENTE** acepta y asume la responsabilidad si la carga perecible al llegar a destino se encuentra en mal estado, debido a que **LA EMPRESA** no ofrece condiciones especiales para este tipo de envíos de encomiendas.
13. Cuando **LA EMPRESA** deseche la carga perecible que se encuentre en estado de descomposición o putrefacción orgánica, esto con la finalidad de evitar la contaminación y/o afectación de la salud. **EL CLIENTE** deberá resarcir cualquier daño que la carga en estado de descomposición orgánica cause a bienes de propiedad de terceros y/o de propiedad de **LA EMPRESA**.
14. En determinadas rutas o modalidades, **LA EMPRESA** podrá subcontratar servicios de transporte (por ejemplo, transporte fluvial). **EL CLIENTE** acepta esta condición, asumiendo los riesgos inherentes a dichos servicios subcontratados.
15. **EL CLIENTE** deberá entregar a **LA EMPRESA** los comprobantes de pago o documentos que acrediten su derecho de propiedad sobre la mercancía. Es responsabilidad exclusiva de **EL CLIENTE** garantizar la veracidad y exactitud de esta información.
16. En aquellos casos en que la mercancía no cuente con el respaldo documental necesario, cualquier indemnización se regirá según la normativa aplicable, pudiendo limitarse, en ciertos supuestos, a un valor equivalente a 10 veces el costo del servicio de envío, siempre que la reclamación esté debidamente justificada de acuerdo a lo previsto en el *artículo 146° del Reglamento Nacional de Ferrocarriles.*
17. En caso de pérdida, sustracción, extravío, deterioro, destrucción, entrega errónea o suplantación de una encomienda y/o carga, **LA EMPRESA** aplicará lo establecido en el *artículo 146° del Reglamento Nacional de Ferrocarriles.*
18. **LA EMPRESA** se exime de cualquier responsabilidad pese a que su personal calificado y autorizado para la entrega de la encomienda haya llevado a cabo todos los protocolos de entrega y **EL CLIENTE** es suplantado a través de la falsificación de documentos, a fin de apropiarse de la mercancía, entre tanto **LA EMPRESA** se compromete a denunciar ante la autoridad competente a quienes resulten responsables.
19. **EL CLIENTE** se somete a las políticas operativas de **LA EMPRESA** en relación con zonas de entrega, límites de peso, volumen y demás condiciones logísticas que garanticen la eficiencia del servicio.
20. El remitente puede realizar envíos de Pago Contra Entrega, generando el compromiso de que el consignado asumirá la tarifa cobrada según peso, volumen y destino. El monto mínimo es de 20 Soles. No se aceptan para este tipo de servicio sobres, publicidad y/o afiches, mudanzas, productos perecibles y/o mascotas.
21. Las encomiendas y/o carga deben ser retiradas de nuestras agencias en un plazo máximo de 07 días, transcurrido este plazo, dicha encomienda será enviada a nuestro almacén central y **LA EMPRESA** aplicará un costo de sobre almacenaje por día (Cobrando el 1% del valor de envío de la encomienda por día sobre almacenaje). Si transcurridos 30 días la encomienda y/o carga no es reclamada por el propietario o cliente esta será declarada en abandono legal.
22. La encomienda y/o carga no reclamada en el plazo de 30 días será enviada a nuestros almacenes de abandono legal. El cliente dispone de 150 días calendarios adicionales para tramitar el recupero de su encomienda y/o carga, pagando los costos de almacenaje. **LA EMPRESA**, está facultada a realizar el cobro de 1% diario del valor del costo de envío por concepto de almacenaje, más los gastos de flete de retorno y otros gastos administrativos, si aplicara. Si transcurrido este plazo, **EL CLIENTE** no reclama la encomienda y/o carga, el cliente autoriza y faculta expresamente a **LA EMPRESA** a disponer de la mercancía de la forma que estime conveniente, sin que ello genere derecho a reembolso o indemnización.
23. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de eliminar o incinerar aquellos bienes perecibles que, al no haber sido recogidos en el tiempo establecido, presenten deterioro o riesgo para la integridad

del servicio. Esta medida podrá ejecutarse incluso antes del vencimiento de los plazos estipulados para almacenaje.

24. Al contratar el servicio, **EL CLIENTE** reconoce haber leído y aceptado cada uno de estos Términos y Condiciones, renunciando a cualquier reclamación o derecho de indemnización basado en las condiciones aquí expuestas.

25. Los términos y condiciones del contrato de servicios de encomiendas se encuentran expuestas en todas las agencias y terminales a nivel nacional, así como se encuentran descritas en el código QR al final de la boleta de venta y facturas, de acuerdo a lo previsto en el *artículo 79° y 80° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte – Decreto Supremo Nº 017-2009-MTC.*