

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

La adquisición del servicio de transportes interprovincial de pasajeros de la EMPRESA TRANSPORTES MOQUEGUA TURISMO S.R.L. (en adelante LA EMPRESA) establece que desde el momento que el cliente (en adelante EL PASAJERO) recibe su BOLETO DE VIAJE (comprobante de pago), tiene conocimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, las cuales son concordantes con nuestros términos y condiciones:

I. CONFIRMACIÓN DE LOS DATOS EN LA COMPRA DEL BOLETO DE VIAJE:

- **PRESENCIAL.**- EL PASAJERO al momento de comprar un boleto de viaje debe mostrar su documento de identidad (DNI/CE/CI/PASAPORTE) original y físico, e indicar su origen, destino, asiento, fecha de viaje, horario de salida y tipo de comprobante (boleta o factura).

Antes de la emisión del boleto, se solicita al pasajero verifique que todos los datos estén conformes. Recibida la conformidad se procede con la emisión. **POR LO QUE UNA VEZ ADQUIRIDO SU BOLETO DE VIAJE NO HAY DEVOLUCIÓN.**

- **APLICATIVO DE MENSAJERIA INSTANTANEA (WhatsApp).**-EL PASAJERO debe indicar los siguientes datos: nombres y apellidos, DNI/CE/CI/PASAPORTE, fecha de nacimiento, origen, destino, asiento, fecha de viaje, horario de salida y tipo de comprobante (boleta o factura).

El PASAJERO debe realizar el pago y enviar la captura o foto de la transacción, para poder recibir su boleto de viaje. Pasado el límite de (3) minutos se asume la conformidad de los datos consignados, **por lo que no se acepta devoluciones.**

Importante:

- El PASAJERO no debe realizar el pago del servicio sin confirmar la disponibilidad de asientos.
- La captura de pantalla del pago o foto del depósito debe ser enviado dentro de los (5) cinco minutos después de haber realizado la separación del asiento; en caso no haya podido realizar el pago dentro del tiempo límite, debe consultar la disponibilidad de asientos nuevamente.
- **PAGINA WEB.**- El PASAJERO debe registrar de manera correcta todos los datos solicitados y verificar que no haya ningún error en su registro, también debe verificar el correo electrónico donde se enviará como archivo el boleto de viaje. Para evitar inconvenientes generados por el inadecuado registro, bajo responsabilidad del pasajero.

II. POSTERGACIÓN Y/O CAMBIO DE LOS DATOS CONSIGNADOS EN EL BOLETO DE VIAJE: EL PASAJERO que requiera hacer uso de su derecho de postergación y/o cambios de los datos de su boleto de viaje, puede realizarlo en los siguientes canales de atención:

- **PRESENCIAL:** El trámite debe ser realizado por el titular del boleto de viaje y debe presentarse a la agencia o en el lugar de embarque, portando su documento de identificación (DNI / pasaporte / CE / CI) y el boleto de viaje y **presentar una solicitud para la postergación y/o cambio de datos consignado. El plazo máximo es de 4 horas antes de la fecha y hora de viaje.**

Reintegros:

- **Cambio de Titularidad:**
EL PASAJERO deberá reintegrar un costo adicional, se emitirá un nuevo boleto de viaje por el reintegro a nombre del nuevo titular.
- **Cambio de ruta y/o cambio de horario:**
el PASAJERO deberá reintegrar un costo adicional, se emitirá un nuevo boleto de viaje por el reintegro.
- **Cambio de comprobante de pago:** El pasajero tiene 30 minutos después de realizada la compra para solicitar el cambio de comprobante de pago (tiempo supeditado).
EL PASAJERO deberá reintegrar un costo adicional, que se verá reflejado en el nuevo boleto de viaje por la totalidad (el costo adicional más el costo del servicio).
- **Postergación (fecha específica o fecha libre o abierta):**
Sin costo adicional, en el plazo establecido.
- **Habilitación:** El boleto de viaje está sujeto a disponibilidad de asiento, ruta y horario. En el caso de que hubiera alguna variación en la tarifa, EL PASAJERO asumirá los gastos de la nueva tarifa.

Si en el cambio y/o postergación, el costo del servicio fuera mayor, EL PASAJERO asumirá también la diferencia.

- **APLICATIVO DE MENSAJERIA INSTANTANEA (WhatsApp):** El trámite debe ser realizado por el titular del boleto de viaje, adjuntando foto del documento de identidad y su boleto de viaje. El plazo para realizar los cambios es de 24 horas reintegrando el costo adicional.

III. EXCEPCIONES PARA DEVOLUCIÓN DEL COSTO DE BOLETO DE VIAJE.

Solo en casos excepcionales tales como:

- Si por alguna eventualidad que no pueda ser subsanada, se solicita al pasajero ser reubicado en un distinto servicio al contratado (el cual incluye tipo de asiento y/u hora salida y llegada de viaje), se informará al pasajero las características del nuevo servicio, se entregara un nuevo boleto que será constancia de la aceptación de dicho cambio por parte del pasajero. En el caso que, el pasajero no desee la reubicación y deje constancia de su decisión, y con ello la no prestación del servicio se procederá a la devolución integral del costo del boleto de viaje.
- Cuando por un evento imprevisible el servicio de transporte contratado no se concrete, es decir que se anule el turno, se procederá solo con la devolución integral del costo del boleto de viaje.

IV. **PÓLIZA DE SEGURO:** EL PASAJERO viaja asegurado mediante una póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) de la compañía aseguradora MAPFRE PERÚ, cuya cobertura es fijada por ley. EL PASAJERO al viajar, acepta los montos indemnizatorios que la ley establece para cada caso ante cualquier eventualidad.

V. **PÉRDIDA FISICA DEL BOLETO DE VIAJE:** Acercarse a la agencia con 30 minutos de anticipación para la reimpresión en el punto de embarque. Existirá un costo adicional que se indicará en counter a partir de la segunda reimpresión.

VI. HORA Y LUGAR DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE.

- **HORA DE EMBARQUE.** EL PASAJERO debe presentarse 30 minutos antes de la hora de viaje, debiendo presentar su BOLETO DE VIAJE y sus documentos para el embarque. En caso de incumplimiento, perderá el derecho a viajar y el valor del BOLETO DE VIAJE pagado. En caso de que EL PASAJERO no se presente a la hora de embarque de acuerdo a la fecha y hora señalada en su boleto de viaje, autoriza de manera inmediata a LA EMPRESA disponer del asiento no ocupado.
- **La hora de embarque en las escalas y desembarque es referencial;** considerando que el Bus se encuentra en tránsito y está sujeto a factores ajenos a la empresa.

VII. DOCUMENTOS PARA EL EMBARQUE

- **PASAJERO MAYOR DE EDAD:** EL PASAJERO debe presentar obligatoriamente boleto de viaje en físico o virtual; Documento Nacional de Identidad (DNI) en físico, también puede viajar con DNI vencido. Asimismo, si EL PASAJERO extravió o perdió su DNI, deberá presentar el Boucher del trámite de la Reniec y **la Ficha de la Reniec (C4)** impreso (en el cual registra la foto y datos completos del DNI); o puede presentar el original o virtual de la Denuncia Policial por extravío del DNI y la Ficha de la Reniec (C4). En caso EL PASAJERO sea ciudadano extranjero deberá presentar pasaporte o carnet de extranjería o cédula de identificación, sino cuenta con dicha documentación podrá presentar el original de la Denuncia Policial. **Nota: La condición migratoria es a cargo del pasajero.**
- **MUJER EN ESTADO DE GESTACIÓN:** La mujer gestante a partir de (8) ocho meses de gestación, debe entregar una copia del certificado médico que indique que puede viajar sin riesgo. De no presentar la documentación no se le permitirá embarcar y no habrá devolución del monto pagado por el boleto de viaje.
- **PASAJERO MENOR DE EDAD:** Debe presentar obligatoriamente su identificación en físico y original (DNI o partida de nacimiento o pasaporte o carnet de extranjería o cédula de identificación), **asimismo los niños de cinco años en adelante deben adquirir un boleto de viaje y viajar en su propio**

asiento. De acuerdo al artículo 111° de la Ley 27337 (Nuevo Código de los Niños y Adolescentes). **Todo menor de edad que viaje solo o sin sus padres deberá presentar autorización notarial y documento de identidad del menor de manera obligatoria, caso contrario, no podrán viajar.**

VIII. TRANSPORTE DE MASCOTAS EN BODEGA

Está permitido el transporte de mascotas en bodega, para lo cual el pasajero ha sido debidamente informado que en la bodega del bus no hay calefacción ni aire acondicionado, por lo que el traslado de su mascota en la bodega es bajo su responsabilidad, asimismo el pasajero debe cumplir con entregar su mascota en un contenedor rígido(kennel) con las características apropiadas para su protección y seguridad del animal, aunado a ello el pasajero debe firmar el consentimiento de traslado de mascotas.

- El kennel, además de estar limpio, debe tener orificios que permitan la ventilación, así como una puerta metálica con doble seguro y que imposibilite la introducción del hocico o pata en la ranura. Esta canasta especial no puede tener ruedas y debe tener una base impermeable absorbente a prueba de filtraciones y ventilación.
- 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.

Importante:

Para garantizar la seguridad de nuestros pasajeros y personal, no dejaremos embarcar a mascotas que tengan un comportamiento agresivo o que no cumplan con los requisitos. Asimismo, se deja constancia que **no habrá devolución del monto pagado por el boleto de viaje.**

VIII.I TRANSPORTE DE PERRO LAZARILLO:

LA EMPRESA acepta el transporte de **perros de asistencia emocional** (Discapacidad, condición mental o psiquiátrica del pasajero) **o perros lazarillos** (Discapacidad visual o sensorial, problemas de equilibrio, diabetes, epilepsia, Discapacidad, otros) debidamente acreditados por el CONADIS. EL PASAJERO debe adquirir un boleto de viaje en un asiento contiguo y al lado de la ventana. Es obligatorio presentar los siguientes requisitos:

- EL PASAJERO debe portar certificado de vacunas, certificado de buena salud de la mascota en original y físico.
- El certificado emitido por el especialista, psicológico o psiquiatra, deberá ser en original y físico.
- Es obligatorio que EL PASAJERO muestre el documento original emitido por CONADIS que garantice que el lazarillo sirve de guía y debe entregar una copia legible del documento al momento del embarque.
- El perro debe llevar puesto un distintivo de carácter oficial que lo identifique como perro lazarillo
- El perro debe ir con una correa o arnés y bozal puestos al momento del viaje según la normativa vigente.
- El transporte de animales está sujeto a las políticas definidas por LA EMPRESA y el Pasajero es responsable de que la mascota mantenga un buen comportamiento durante el viaje.

IX. RESTRICCIONES QUE LIMITAN EL USO DEL BOLETO DE VIAJE: EL PASAJERO no podrá hacer uso de su boleto de viaje cuando se presenten los siguientes casos en el momento del embarque:

- a) Cuando esté bajo influencia de alcohol, drogas y/o estupefacientes.
- b) Cuando no presente los documentos obligatorios para el embarque.
- c) Cuando no cumple con el procedimiento de embarque (**DNI, boleto de viaje y revisión de equipaje de mano, etc.**)
- d) Cuando llegue tarde o no se presenta a la hora de embarque.
- e) Cuando al momento del embarque se verifica que la condición física y/o salud por la edad o por discapacidad no le permita asistir solo para movilizarse o atenderse en los SSHH.

En caso no sean óptimas las condiciones para realizar el viaje, la empresa se reserva el derecho de embarque, con la finalidad de garantizar la integridad de EL PASAJERO.

Cuando no se perciba el estado de salud de EL PASAJERO al momento del embarque, la empresa no es responsable por cualquier trastorno o incidente que pueda sobrevenir como consecuencia de su estado físico o de salud no evidenciado ni comunicado. Se recomienda que este tipo de pasajero viaje acompañado de un familiar.

- X. PRESTACIÓN DE BENEFICIOS:** La empresa no se responsabiliza por fallas e interrupción en la prestación de beneficios adicionales a bordo (pantalla táctil, calefacción, tv u otros) otorgados en calidad de cortesía. Esto debido a situaciones fortuitas o por inadecuada manipulación del propio usuario e incluso a veces la sustracción de dichos productos en la ejecución del servicio.
- XI. INTERRUPCIÓN Y/O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR DESASTRES NATURALES O NORMAS LEGALES EMANADAS DE LA AUTORIDAD COMPETENTE:**
En cumplimiento del mandato suspenderá el servicio contratado. Cabe precisar que, se preserva la salud, integridad y seguridad de nuestros pasajeros. La empresa en cumplimiento de nuestro deber de velar por la salud, integridad y seguridad de nuestros pasajeros, procede a interrumpir y/o suspender el servicio contratado por las consecuencias derivadas de un desastre natural o fuerza mayor (sismos, terremotos, aludes, huaycos e inundaciones, huelgas, bloqueos de carretera y pandemia), que generen la paralización del tránsito en el sistema de la red vial nacional. Ante la orden de la autoridad competente se procederá con la reanudación del servicio. EL PASAJERO tiene conocimiento que ante la interrupción o suspensión el boleto de viaje queda postergado con fecha abierta, o puede transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado.
En el caso de interrupciones por intervenciones de autoridades administrativas o policiales a las unidades, el servicio se verá interrumpido por un periodo de tiempo mientras dure la intervención. **LA EMPRESA no se hace responsable por dichas demoras y/o retrasos que son ajenas a su control.**
- XII. TRANSBORDO.** En caso de presentarse durante el viaje alguna eventualidad por hechos fortuitos o de fuerza mayor ajenos al control de la empresa, que impida el desarrollo del servicio en el vehículo contratado, se procederá a comunicar a los pasajeros, y se realizara transbordo en unidades propias o terceros.
- XIII. DESEMBARQUE EXCEPCIONAL:** Si EL PASAJERO decide desembarcar en un lugar distinto a su destino, por alguna emergencia particular y excepcional que se presente durante el viaje, será bajo su responsabilidad. EL PASAJERO deberá firmar su boleto de viaje en representación de que es su voluntad desembarcar en un lugar distinto a su destino exonerando de toda responsabilidad a LA EMPRESA, por lo tanto, el PASAJERO perderá el derecho a viajar y el valor del BOLETO DE VIAJE.
- XIV. EQUIPAJE DE MANO:**
- **Peso permitido:** Hasta 8kg. Máximo.
 - **Tipo de equipaje permitido:** Maletín pequeño, mochila pequeña, bolso, cartera pequeña y bolso de bebé. Los bastones o muletas se consideran equipaje de mano siempre y cuando su tamaño, volumen y peso no obstaculicen el tránsito dentro del salón del bus. LA EMPRESA no se hace responsable por artículos de valor no declarados.
 - **Revisión del equipaje de mano.** Es obligación de EL 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.
 - **Artículos Restringidos:** Armas de fuego, cuchillos, navajas, corta cajas, cuchillas plegables o retractables, pica hielo, tijeras, artículos punzo cortantes en general, sustancias venenosas, materiales inflamables, explosivos y corrosivos que puedan poner en riesgo la seguridad de los usuarios. EL PASAJERO que insista en abordar el bus con dichos objetos no se le permitirá el embarque, perdiendo el derecho a viajar y el valor del boleto de viaje. En caso de encontrar en el equipaje de mano bebida alcohólica y/o artículos punzocortantes, serán retenidos, enviados como equipaje de bodega y entregados a EL PASAJERO en la ciudad de destino. EL PASAJERO asume la responsabilidad civil, penal y administrativa cuando dolosamente y sin consentimiento de la empresa, transporte en su equipaje animales, sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos y que de dicho hecho se produzcan daños o perjuicios al estado, a terceros y/o a LA EMPRESA.
 - **Custodia dentro del bus.** EL PASAJERO tiene la obligación de custodiar su equipaje de mano y las pertenencias que se encuentre dentro del mismo, por estar en su esfera de dominio. En el caso de pérdida o extravío, no es responsabilidad de LA EMPRESA ni de su personal ni de la tripulación. EL PASAJERO al desembarcar no debe olvidar su equipaje de mano, porque al embarque ni al desembarque no nos consta la pre existencia de los valores del mismo.

XV. AUTORIZACIÓN PARA TRANSPORTE DE ARMA DE FUEGO: Los Pasajeros con Licencia de la SUCAMEC, pueden viajar con el arma descargada, la cual debe ser declarada y entregada al administrador de la agencia. El pasajero debe registrar el **formato que le proporciona la empresa. El arma queda en custodia de la empresa y será entregada al pasajero al finalizar el viaje. En caso, el pasajero no cuente con la documentación, no podrá viajar y no habrá devolución del monto pagado por el objeto de viaje.**

XVI. EQUIPAJE DE BODEGA.

EL PASAJERO tiene derecho a transportar en la bodega del bus sin costo, dos piezas de equipaje considerando lo siguiente:

- **Peso total:** hasta 20 kg, Art. 76.2.4° del D.S. 017-2009 MTC.
- **Tipo de Equipaje Permitido:** Maletas, maletines y bolsos.
- **Excepción:** se podrá trasladar como equipaje los costalillos o cajas que no excedan los 20kg en total. EL PASAJERO debe tener presente que, **si el contenido del equipaje antes descrito son artículos de valor u objetos personales frágiles, los cuales pueden sufrir algún daño o percance, serán solo su responsabilidad debido al mal embalaje.**
- LA EMPRESA no es responsable por artículos de valor (dinero, joyas, oro, aparatos electrónicos u otros) a los cuales pueden ser retenidos/incautados a consideración de la autoridad competente, en el Control Aduanero por no contar con la documentación para su traslado o consideren ilegal su posesión y traslado en el equipaje de mano o bodega. Asimismo, LA EMPRESA no es responsable por el dinero o artículos de valor no declarados en el embarque y transportados como equipaje de mano o bodega.
- **Recojo de equipaje.** Es responsabilidad del PASAJERO recoger su equipaje de la bodega del bus inmediatamente después de desembarcar, para ello debe presentar y entregar su ticket de equipaje. LA EMPRESA no es responsable de pérdidas de equipaje ni de su contenido, si no fueron recogidos al término del viaje.
- **Artículos o Paquetes no Considerados Equipajes:** se tratan como carga y para su transporte EL PASAJERO debe pagar de acuerdo al tarifario de carga. LA EMPRESA se reserva el derecho de no aceptar su traslado en bodega como equipaje. LA EMPRESA al recibir el equipaje de bodega no le consta la preexistencia del contenido del mismo.

XVII. EXCESO DE EQUIPAJE DE BODEGA Si el equipaje de bodega excede el peso de 20 Kg, EL PASAJERO debe pagar el adicional de acuerdo al tarifario de LA EMPRESA. Además, EL PASAJERO autoriza a LA EMPRESA lo siguiente:

- Que todo exceso de equipaje sea trasladado en un bus distinto, incluso que éste llegue con demora.
- Cuando el pasajero no cumpla con pagar el exceso de equipaje este no podrá ser embarcado en la bodega del bus. **En caso el pasajero no aborde el bus por este motivo, asume la responsabilidad de la pérdida del servicio contratado.**

XVIII. ARTÍCULOS NO PERMITIDOS EN EL EQUIPAJE DE MANO NI DE BODEGA.

- **Frutas y verduras:** Hospedantes de la mosca de la fruta.
- **Sustancias Peligrosas:** Sustancias venenosas, materiales inflamables, explosivos y corrosivos que puedan poner en riesgo la seguridad de los usuarios. Según D.S. 017-2009- MTC. Artículo: 77.1.9.
- **Flora y Fauna Silvestre:** No son considerados mascotas y no deben ser transportados.
- **Droga o Sustancias para su Elaboración:** En caso de detección, se aísla y custodia el equipaje u objeto detectado y se informa a las autoridades correspondientes.

En caso que el remitente/EL PASAJERO que oculte este contenido prohibido en su encomienda y/o equipaje y estos son sometidos a control por la autoridad competente, derivándose, LA EMPRESA podrá accionar legalmente si se genera algún perjuicio al conductor o LA EMPRESA.

XIX. PÉRDIDA Y DAÑO DE EQUIPAJES: Cuando el equipaje de bodega entregado por EL PASAJERO sufriera pérdida, deterioro o sustracción a consecuencia de un hecho u acción de tercero ajeno a la responsabilidad de LA EMPRESA, se aplicará lo establecido en el numeral 76.2.12 art. 76° del D.S 017-2009MTC. LA EMPRESA no se responsabiliza por equipajes (incluye maletas acrílicas o de plástico) que, al momento del embarque,

presenten deterioro o están dañadas (rajadura, ralladura, abolladura, rotura en su estructura y/o incluso sus ruedas presenten daños) o estén mal embalados, dejándose constancia en el boleto de viaje.

Finalmente, EL PASAJERO, declara haber tenido a la vista mediante banner ubicado en la agencia, las cláusulas que figuran en el boleto de viaje y la **página web <https://www.transportesmoquegua.com.pe/>** donde se encuentra en detalle los Términos y Condiciones del Contrato de Transporte y brinda su conformidad con las cláusulas que rigen este contrato.