TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

1. Disposiciones Generales

La adquisición de un boleto de viaje de **Turismo JAKSA** (en adelante, *"la Empresa"*) implica el conocimiento, aceptación y cumplimiento íntegro de los presentes Términos y Condiciones, los cuales regulan la prestación del servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros y equipaje.

La Empresa se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar las presentes condiciones cuando resulte necesario, de conformidad con la normativa vigente y sus políticas internas.

CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS:

La adquisición de un boleto de viaje en TURISMO JAKSA presencial u online, implica el total conocimiento y aceptación de los términos y condiciones, dichas condiciones son aplicadas de acuerdo con las políticas internas de la empresa, que especificamos a continuación:

1. Los pasajeros deben presentar sus documentos de identidad antes de embarcarse. En caso de negativa, el pasajero perderá su derecho a viajar y el valor del pasaje pagado.
2. Las tarifas son referenciales y pueden variar de acuerdo a la temporada sin previo aviso.
3. El pasajero al momento de recabar su boleto de viaje en el counter respectivo, deberá verificar que todos los datos consignados en este, sean conformes, no aceptándose reclamos posteriores sobre el particular.
4. La hora de embarque y desembarque en puntos intermedios es referencial, está sujeta a condiciones de la vía, condiciones climáticas, condiciones de tránsito y otros factores ajenos a la empresa.
5. No se aceptan anulaciones ni devoluciones de dinero. Solo se permiten **reprogramaciones**, las cuales deberán solicitarse **con un mínimo de 4 horas antes de la hora programada del viaje**. Las solicitudes realizadas fuera de este plazo no serán válidas. La reprogramación estará sujeta a disponibilidad de asientos.

6. El pasajero deberá presentarse al Terminal de la empresa a más tardar 30 minutos antes de la hora de salida del bus para entregar su equipaje ya sea compra online o presencial. El embarque y desembarque de pasajeros será solo en terminal, de ser el caso el boleto se haya comprado de manera online se debe realizar el canje del boleto impreso en counter del terminal.
7. El titular pierde su derecho a viajar y el valor del boleto de viaje pagado cuando esté bajo influencia de alcohol (de ser necesario se procederá a realizar prueba de alcoholemia y filmación de la misma), 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, según lo establecido por ley. No está permitido consumir licor durante el viaje.
8. 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 dicho estado no evidenciado.
9. El pasajero viaja asegurado mediante una póliza de accidentes personales (SOAT) cuya cobertura es fijada por ley. El pasajero al viajar acepta las condiciones pactadas por la empresa con la compañía aseguradora correspondiente.
10. En caso de presentarse alguna eventualidad por hechos fortuitos o de fuerza mayor durante el viaje, la empresa realizará el transbordo de unidades propias o tercera. Si no se pudiera culminar el servicio, la empresa reembolsará el monto equivalente al tramo de viaje no recorrido.
11. El boleto de viaje es personal e intransferible y válido para la fecha y hora de viaje. No se aceptan enmendaduras ni borrones en el mismo.
12. 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. En caso de pérdida, deterioro y/o sustracción de equipajes en la bodega atribuibles a la empresa se aplicará lo establecido en el numeral 76.2.12 del art. 76° del D.S 017-2009-MTC.

EQUIPAJE:

Se considera EQUIPAJE a todos los bienes nuevos o usados, que un viajero pueda razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso o consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje y que por su cantidad, naturaleza o variedad se presuma que **no están destinados al comercio o industria.**

1. El pasajero tiene derecho a transportar hasta 20 kilos de equipaje de bodega (aplicado en todos los servicios), exclusivamente maletas, maletines y bolsos con artículos de uso personal (art. 2° D.S. 016-2006-EF - Reglamento de Equipaje y Menaje de Casa) sin costo, no siendo considerado equipaje cajas acrílicas, cartón, madera, etc. El exceso será admitido cuando la capacidad de la unidad lo permita, previo pago de la tarifa vigente por el exceso. El derecho de transportar equipaje aplica sólo para pasajeros que ocupen asiento.
2. En caso el equipaje de mano no cumpla con las medidas establecidas (50cm de alto x 35cm de ancho x 21cm de profundidad, sin ruedas y con un peso no mayor a 6Kg) se le indicará al pasajero que su equipaje deberá ser transportado en la bodega de la unidad con un costo adicional, en caso ya llevé un equipaje en bodega que exceda los 20 kg. En caso el equipaje cumpla con las medidas establecidas y no haya espacio suficiente dentro del salón de la unidad deberá ser transportado en la bodega sin costo adicional.
3. En caso el equipaje de mano contenga cualquier bebida alcohólica y/o artículos punzocortantes, serán retenidos, enviados como equipaje de bodega y entregados al pasajero en la ciudad de destino, este envío puede ocasionar un costo adicional en caso el equipaje más el artículo no permitido exceda el límite establecido.
4. Es única y plena responsabilidad del pasajero la custodia de sus equipajes de mano en el salón de la unidad durante todo el trayecto que dure el viaje. La empresa no se hace responsable por la pérdida de este.
5. La empresa no se responsabiliza por dinero, alhajas, objetos de valor, artefactos, equipos de audio, video, cómputo, laptops, tablets, etc., transportados como equipaje en bodega (art. 2° D.S. 016-2006-EF).

6. Es de plena responsabilidad del pasajero el retiro de sus equipajes de la bodega de la unidad inmediatamente después de desembarcar
7. Está terminantemente prohibido el ingreso de droga a las instalaciones de la empresa, así como su traslado en las unidades. Portar droga es una actividad ilícita. En caso de detección de droga, se aislará y custodiará el equipaje u objeto detectado e informará a las autoridades correspondientes.

8. Antes del abordaje del ómnibus, el pasajero deberá permitir y dar todas las facilidades al personal de la Empresa, para que se efectué la revisión y filmación de su equipaje de mano, a fin de evitar que lleve consigo armas de fuego o punzocortantes, así como materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares.
9. Está prohibido transportar en las unidades (salón de la unidad y/o bodega) elementos, artículos o sustancias que pongan en riesgo la salud y seguridad de los pasajeros y/o equipajes: productos inflamables, bebidas alcohólicas, explosivos; animales vivos, salvo se requiera viajar con mascotas en el salón de la unidad, por cuestiones médicas, para lo el cual el pasajero deberá contar con un documento médico que lo acredite o perros lazarillos debidamente acreditados en el CONADIS.
10. Todo pasajero que transporte armas durante el viaje debe contar con la documentación respectiva y vigente (carné de SUCAMEC), el arma quedará en custodia de la empresa y será entregada al pasajero al finalizar el viaje. En caso no cuente con la documentación, no podrá viajar.
11. Los menores de edad que viajan solos deben presentar el permiso notarial de sus padres. Asimismo, en caso de viajar con un familiar que no sean los padres se de ber á presentar una Carta Poder legalizada de autorización de viaje debidamente firmada por los padres del menor, cumpliendo los requisitos de la regulación vigente. Asi mismo, los niños mayores de cinco años de edad deben pagar el precio del pasaje en forma íntegra. Los niños menores de cinco años no pagan el precio del pasaje no teniendo derecho a asiento, debiendo viajar necesariamente acompañados de un adulto.
12. El pasajero que desee consultar por algún objeto perdido, deberá acercarse a las agencias de la empresa y solicitarlo indicado las características del objeto, el servicio, la ruta y fecha en la que viajó. De ser ubicado el objeto, para que pueda ser entregado el pasajero deberá presentar DNI/ Pasaporte (original y copia) y hacer una breve descripción del objeto.
13. De presentarse 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.
14. La empresa se compromete a realizar todo el esfuerzo posible para transportar al pasajero y equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en los

itinerarios no se encuentran garantizadas en cuanto a su cumplimiento y no forman parte de este contrato.

15. Si la empresa cancelara el viaje, procederá a reembolsar al pasajero el valor íntegro del pasaje

PROTOCOLO PARA VIAJAR CON ANIMALES:

1. Para poder acceder a este servicio, la mascota deberá cumplir con todos los requisitos y las condiciones obligatorias para que pueda viajar en el interior del bus.

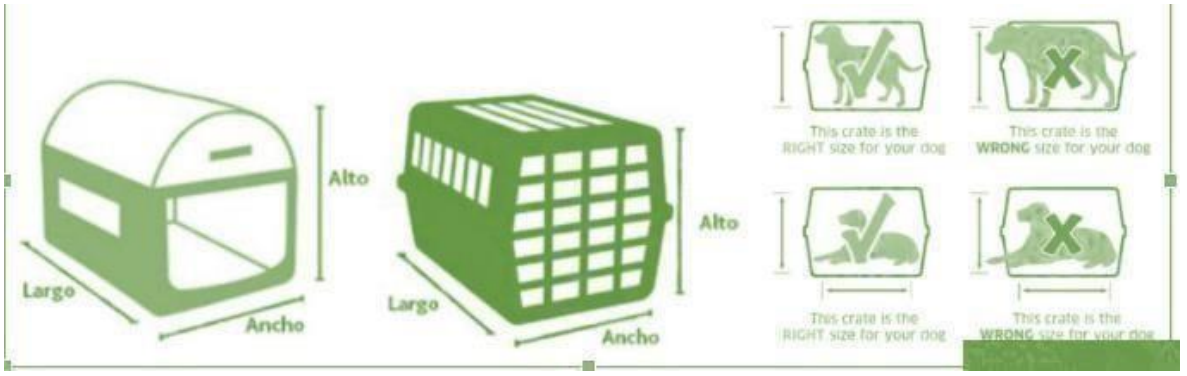
- Tamaño Pequeño (peso máximo permitido 13 kilos).

2. Es responsabilidad del cliente verificar y proporcionar correctamente los datos necesarios antes de la emisión del comprobante.
3. El pasajero deberá comprar un pasaje exclusivo para la mascota, ya que esta debe contar con su propio asiento, este asiento será al costado de la ventana de manera obligatoria, el pasajero debe elegir esta opción antes de su compra y asi evitar demoras en el embarque.
4. Para poder brindar una mayor seguridad y no generar incomodidades a los pasajeros, no se permite embarcar con mascotas que presenten que tengan un comportamiento agresivo o no estén cumpliendo con los requisitos solicitados (esto quedará a discrecionalidad del empleado de la empresa a cargo del embarque. Así mismo, se informa de que no habrá devolución por el pasaje ya adquirido.

CONDICIONES GENERALES PARA VIAJAR CON MASCOTAS:

1. La mascota deberá contar con un buen estado de salud, así mismo se deberá presentar al momento de embarcar un certificado médico veterinario expedido hasta 30 días antes de viaje y la tarjeta de vacunación al día.
2. La mascota deberá tener más de 3 meses de vida.
3. Las mascotas, deberán tener un comportamiento dócil, encontrarse en una condición limpia (sin emanar olores).

4. Se va a permitir cualquier tipo de raza de la mascota, solamente si este viaja en un kennel que permita la comodidad para esta misma.
5. El kennel deberá tener un pañal incorporado de ser el caso la mascota tenga necesidades básicas.
6. La mascota deberá permanecer dentro de su kennel durante todo el trayecto del viaje.
7. Solo se va a permitir una sola mascota por kennel, así como una mascota por pasajero, esta deberá cumplir con las medidas correspondientes, que se encuentran establecidas, la mascota viaja obligatoriamente en un asiento independiente al costado de su dueño.
8. El servicio para el traslado de la mascota, se encuentra sujeto de acuerdo a las disponibilidades de los buses, así mismo solo se estará permitido tres mascotas por bus como máximo.
9. El kennel se deberá encontrar ventilado y limpio; así mismo este debe contar con los orificios que permitan una adecuada ventilación.
10. El kennel no puede tener ruedas, así mismo este deberá ser de un material resistente para si evitar que pueda ser destruido por la mascota.
11. La mascota deberá poder moverse libremente del kennel, así como poder girar o poder costarse de manera natural.



12. El kennel deberá contar con una base que sea impermeable absorbente y no tenga filtraciones, así como una ventilación adecuada.
13. El dueño, deberá llevar de manera obligatoria, papel toalla, bolsa y los elementos de limpieza que sea necesarios para poder evitar olores y retirar los deshechos del kennel durante el viaje.
14. Si no se cumplen con los requisitos del kennel, la mascota no podrá embarcar y no hay derecho a reclamo o reembolso del pasaje.
15. En caso, el pasajero tenga que viajar con un perro lazarillo, este deberá estar debidamente acreditado por el CONADIS, donde figure que es guía para el pasajero con discapacidad. Si el pasajero optase por que el perro guía viaje de una manera más cómoda, este deberá adquirir un pasaje adicional a su costado, al lado de la ventana. Es de manera obligatoria que el pasajero se asegure de cumplir con todos los requisitos solicitados para poder embarcar sin problemas.
16. El perro tendrá que portar algo distintivo de carácter oficial que lo permita identificar como perro lazarillo.
17. Los documentos sanitarios deberán indicar que el perro cuenta con las vacunaciones al día
18. Según la norma vigente, el perro deberá viajar con una correa o arnés y bozal al momento del viaje.
19. Durante todo el trayecto del viaje, el pasajero es el único responsable de que el perro muestre un buen comportamiento y sea obediente.
20. Está terminantemente prohibido el traslado de animales exóticos prohibidos por INRENA o SERFOR.

21. No está permitido el traslado de perros o gatos que sean propensos a tener problemas respiratorios.
22. La empresa no está obligada a trasladar a la mascota cuando esta no cumpla con todos los requisitos y condiciones que se han mencionado. El pasajero pierde el boleto de viaje cuando por estos motivos, decida no viajar.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA ONLINE: (*VIA WHATSAPP / WEB O PLATAFORMAS ONLINE):*

1. No se aceptan anulaciones ni devoluciones de dinero por decisión del pasajero. Las compras realizadas a través de la web o vía WhatsApp solo permiten reprogramación, la cual deberá solicitarse con un mínimo de 4 horas antes de la hora programada del viaje.
2. Una vez emitido el comprobante de pago (boleta o factura), no se permitirá realizar cambios en el tipo de documento solicitado, ya sea en compras realizadas de manera online o presencial, las compras en ruta de ser el caso que requieran factura deben ser solicitado en un plazo de 24 horas hábiles.
3. Es responsabilidad del cliente verificar y proporcionar correctamente los datos necesarios antes de la emisión del comprobante.
4. El pasajero deberá presentarse en counter de terminal indicado 30 min antes de su salida mostrando su ticket/boleto comprado y su DNI en físico.
5. La solicitud de reprogramación deberá realizarse escribiendo al correo informes@turismojaksa.com, indicando los datos del pasajero y del viaje. Las solicitudes realizadas fuera de este plazo no serán válidas y estarán sujetas a disponibilidad de asientos.
6. Excepción – Reembolso por causa atribuible a la empresa
7. El reembolso únicamente procederá cuando el servicio no se realice por causas atribuibles a la empresa, tales como la cancelación del turno o cuando la unidad no salga a ruta previo acuerdo coordinado con el pasajero.
8. En estos casos, el reembolso se gestionará previa validación del hecho y será comunicado al pasajero por los canales oficiales de la empresa.

RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN:

1. Información personal: Recopilamos información personal, como nombre, dirección, correo electrónico y detalles de pago, solo con el consentimiento explícito del cliente al realizar una compra o suscripción en nuestro sitio web.
2. Uso de la Información: Utilizamos la información proporcionada por los clientes para procesar pedidos, enviar actualizaciones sobre el estado de los mismos, mejorar nuestros servicios y comunicarnos con los clientes sobre ofertas especiales o promociones, siempre y cuando hayan otorgado su consentimiento para recibir dichas comunicaciones.
3. Seguridad de los Datos: Implementamos medidas de seguridad apropiadas para proteger la información personal de los clientes. Utilizamos cifrado SSL para proteger la transmisión de datos durante el proceso de pago y mantenemos protocolos de seguridad para proteger la información almacenada en nuestros sistemas.
4. Compartir Información: No vendemos, alquilamos ni compartimos la información personal de los clientes con terceros, a menos que sea necesario para cumplir con procesos de pago o por requerimientos legales.
5. Acceso y Control: Los clientes tienen derecho a acceder, corregir o eliminar su información personal.

SEGURIDAD EN LOS PAGOS:

1. Todos los pagos online realizados con tarjeta de débito o crédito se realizan a través de la Pasarella de pago Openpay.
2. Cifrado de Datos: Utilizamos tecnología de cifrado SSL (Secure Socket Layer) para asegurar la información sensible durante las transacciones en línea. Esto garantiza que los datos de pago, como números de tarjetas de crédito, sean transmitidos de manera segura a través de una conexión encriptada.
3. Procesadores de Pago Seguros: Trabajamos con procesadores de pago confiables y seguros que también cumplen con altos estándares de seguridad. Estos procesadores están certificados y ofrecen un entorno seguro para realizar transacciones.
4. Información de Pago: No almacenamos la información completa de las tarjetas de crédito de los clientes en nuestros sistemas. Los datos de pago se gestionan de manera segura a través de la Pasarella de pago Openpay.

CONDICIONES DE PROMOCIONES:

La Empresa se reserva el derecho de suspender temporalmente los beneficios y promociones vigentes, cuando existan circunstancias coyunturales que afecten las condiciones operativas y económicas del servicio, tales como el incremento de los costos operativos y del combustible. La reactivación de dichos beneficios estará sujeta a la evaluación de la Empresa y será comunicada oportunamente a través de sus canales oficiales

- **Carné Universitario:**

Promoción válida de lunes a jueves (no aplica feriados y/o días de alta demanda), para hacer válido el descuento debes presentar carné vigente del año. Válido hasta agotar stock.

- **Adultos Mayores**

Promoción válida de lunes a jueves (no aplica feriados y/o días de alta demanda), para hacer válido el descuento debes presentar el DNI y el flyer promocional. Promoción válida hasta agotar stock.

- **Cumpleañeros**

Para obtener tu descuento de cumpleañero debes presentar tu DNI en cualquiera de nuestras oficinas, (no aplica feriados y/o días de alta demanda). Promoción válida hasta agotar stock.

- **Góndolas Promocionales**

Después de cada compra, coloca tu boleto en la urna y participa en el sorteo de pasajes gratis cada mes. Promoción válida de lunes a jueves (no aplica feriados y/o días de alta demanda)

NOTA IMPORTANTE:

Todas las promociones temporales que se puedan generar adicionales a las anteriores mencionadas quedan estrictamente bajo los t/c de manera independiente (cantidad de stock, porcentaje de descuento,etc). Ninguna promoción aplica feriados y/o días de alta demanda