

CLAUSULAS GENERALES DE CONTRATACION TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS

- 1) Por encomienda a todos los bienes que son entregados a la empresa y que debidamente embalados y rotulados y son transportados de un punto a otro del territorio nacional, con un peso máximo de 50 kg. El embalaje y el rotulado de la encomienda a cargo y son responsabilidad exclusiva del cliente.
- 2) El contenido de la encomienda es responsabilidad exclusiva del cliente remitente. Toda encomienda, inclusive los bienes perecibles, serán enviados por cuenta riesgo del cliente remitente. Se prohíbe el traslado de animales vivos.
- 3) La empresa no responsabiliza por el envío de dinero, valores, joyas, alhajas, objetos de valor y artefactos o equipos eléctricos, electrónicos, magnéticos y fotográficos como encomiendas. Salvo el caso de dinero y valores, el cliente podrá declarar para su verificación por parte de la empresa, objetos de valor antes de su embarque, en cuyo caso estos serán admitidos y transportados bajo estrictas medidas de seguridad, siempre que el cliente haya pagado una suma adicional por dicho servicio, según la tarifa vigente.
- 4) En el caso que el cliente remitente envíe sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos, este asumirá la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasione al Estado, a terceros y a la empresa. Incluye los declarados y los no declarados. Pasadas los 15 días las encomiendas pagaran el 10% del costo del flete de almacenaje por día.
- 5) En caso de haberse declarado el valor que contiene la carga o encomienda, la empresa cobrará un flete adicional del 5% aplicado a dicho valor declarado. Valor mínimo S/. 5.00.
- 6) Si se ocasionan daños o perjuicios a los bienes de otros clientes y a los bienes de la empresa por productos embalados en forma deficiente por parte del cliente remitente, este será el único responsable de dichos daños y perjuicios y estará sujeto al pago de la indemnización correspondiente.
- 7) La empresa no es responsable por pérdidas, extravío, sustracción deterioro, destrucción, entrega errónea o suplantación de una encomienda debido a circunstancias o factores ajenos a su control, como son el caso fortuito y la fuerza mayor.
- 8) En el caso de pérdida, extravío, sustracción deterioro, destrucción, entrega errónea o suplantación de una encomienda, a excepción de lo previsto en el numeral anterior, la empresa solo se obliga a entregar al cliente en calidad de única indemnización, la empresa pagará 10 veces el valor del flete pagado por la mercadería declarada y no declaradas según art. 8 Ley F.F.C.C.
- 9) La empresa no es responsable de otros daños y/o perjuicios o indirectos o derivados de la pérdida, extravío, sustracción, deterioro, destrucción, entrega errónea o suplantación de una encomienda.
- 10) La empresa no es responsable por los daños y/o perjuicios derivados de los vicios defectos o características inherentes o propios de la encomienda.

- 11) La empresa no es responsable por los daños eléctricos o magnéticos, ni por borraduras de imágenes electrónicas, fotografías o grabaciones respecto a la encomienda.
- 12) En caso de pérdida o deterioro las encomiendas declaradas y no declaradas la empresa solo reconocerá solo 10 veces más el valor del flete pagado.
- 13) La empresa realizara su máximo esfuerzo para que la encomienda transportada llegue a su destino en un tiempo razonable, no siendo responsable por cualquier tipo de demora no imputable a ella en la prestación del servicio de transporte.
- 14) Para los casos previstos en la legislación sobre la materia, 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 de pago emitido por su parte.
- 15) Toda encomienda enviada a una agencia de la empresa o a domicilio, que no sea recepcionada o reclamada por el destinatario, en el plazo de 30 días calendarios contando a partir de la celebración del contrato de transporte, será declarada en abandono legal.

El cliente dispone de 30 días calendarios para recuperar la encomienda, pagando los costos de almacenaje, el flete de retorno y otros gastos administrativos si fuera el caso.

Si transcurre el plazo adicional mencionado y el cliente no reclama la encomienda, por el presente contrato autoriza y faculta expresamente a la empresa para que esta disponga de la referida encomienda en la forma que estime conveniente ya sea al contado o por pagar en destino.

Pasado los 15 días no recogidas pagaran un el 10% del costo del flete de almacenaje por día
- 16) La empresa está facultada a disponer la eliminación o incineración de las encomiendas que contengan bins perecibles, que por no haber sido recepcionadas o reclamadas en su debida oportunidad, se encuentran en evidente estado de descomposición o putrefacción orgánica. Esta incineración procederá inclusive antes de los plazos señalados en la cláusula anterior.
- 17) El cliente deberá observar el siguiente procedimiento ante los supuestos de encomienda perdida, extraviada, sustraída, deteriorada, destruida, entregada en forma errónea o que ha sido objeto de suplantación:
 - A) Presentar un reclamo por escrito alternativamente ante las oficinas de la empresa en donde se entregó o fue depositada la encomienda para su envío o ante la oficina de destino.
 - B) El reclamo debe contener los datos personales del cliente reclamante como son: nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, dirección domiciliaria y número telefónico, adjuntando una copia simple del documento de identidad.

- C) El reclamo debe ser presentado dentro de 30 días calendarios contados desde la fecha desde que se celebró el contrato de transporte. La empresa dará respuesta en un plazo máximo igual, con arreglo al art.13º del Decreto legislativo 1015.
- 18) Al adquirir este servicio con la admisión del comprobante el usuario declara conocer y aceptar las cláusulas anteriores que rigen este contrato de transporte de encomiendas o carga.

CLAUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

1. El pasajero al momento de recabar su boleto de viaje en el counter respectivo, deberá verificar que todos los datos consignados en éste, sean conformes, no aceptándose reclamos posteriores sobre el particular.
2. El boleto de viaje es personal e intransferible y válido para la fecha y hora de viaje. No se aceptan enmendaduras ni bromas en el mismo.
3. La postergación del viaje será acordada personalmente con el titular del boleto de viaje, con 12 horas de anticipación y vale por 1 mes desde la fecha inicial del viaje.
4. No se devolverá el precio del boleto pagado cuando el pasajero desista de realizar el viaje en hora. Las postergaciones se aceptarán hasta 30´ antes de realizar el viaje. Válido por 7 días.
5. 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. El embarque y desembarque de pasajeros será solo del terminal.
6. El boleto de viaje es el único comprobante de pago para viajar. Si el pasajero lo extraviase, la empresa podrá otorgante un duplicado, previo pago del derecho establecido.
7. 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.
8. 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 deberá presentar la Carta Poder notarizada de autorización de viaje debidamente firmada por los padres del menor.
9. Los niños mayores de Tres años de edad deben pagar el precio del pasaje en forma íntegra. Los niños menores de Tres años no pagan el precio del pasaje no teniendo derecho a asiento, debiendo viajar necesariamente acompañados de un adulto.
10. El pasajero perderá su derecho a viajar y el valor del pasaje cuando se encuentre bajo la influencia del alcohol y/o estupefacientes o cuyo estado de salud no es compatible con el viaje.
11. La empresa no asume responsabilidad alguna por el estado físico o de salud del pasajero ni por cualquier trastorno o accidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de tal estado físico.

12. Antes del abordaje del ómnibus, el pasajero deberá permitir y dar todas las facilidades al personal de la Empresa, para que se efectuó 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.
13. El pasajero no debe ubicar paquetes, equipajes, bultos u otros en el pasadizo del salón del ómnibus.
14. El pasajero viaja asegurado mediante una póliza de accidentes personales cuya cobertura es fijada por ley. El pasajero al viajar acepta las condiciones pactadas por la Empresa con la Compañía Aseguradora correspondiente: Póliza de accidentes personales (SOAT).
15. El pasajero tiene derecho a transportar hasta 20 kilos de equipaje. El exceso será admitido cuando la capacidad del ómnibus lo permita y el pasajero haya pagado el equivalente a este exceso según las tarifas vigentes.
16. Sólo se aceptan como equipajes los que contengan objetos de uso personal corriente quedando prohibido el transporte de armas y objetos que signifiquen riesgo o molestia para los pasajeros y/o seguridad del ómnibus.
17. La empresa no se responsabiliza por dinero, alhajas, objetos de valor y artefactos o equipos eléctricos, electrónicos, magnéticos y fotográficos no declarados en el embarque y transportados como equipaje. Si son declarados y debidamente verificados por la empresa, el equipaje será admitido y transportado bajo estrictas medidas de seguridad, siempre que el pasajero haya pagado una suma adicional por dicho servicio, según la tarifa vigente.
18. Si por alguna razón de fuerza mayor u otra no atribuible a la empresa el ómnibus se retrasa en la hora de salida, la empresa no se hará responsable de los daños y/o perjuicios que éstas demoras pudieran ocasionar al pasajero.
19. La empresa se compromete a hacer todo el esfuerzo posible para transportar al pasajero y equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en los itinerarios no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento y no forman parte de este contrato.
20. Si la empresa cancelara el viaje, procederá a reembolsar al pasajero el valor íntegro del pasaje.
21. La empresa reembolsará la parte del pasaje por el tramo de viaje no recorrido cuando el piloto durante el trayecto deba desembarcar a algún pasajero o cuando se interrumpió el servicio y no se efectuó el trasbordo respectivo.
22. La empresa no reconocerá la pérdida del equipaje en el salón del omnibus que es de responsabilidad exclusiva del pasajero. En todo caso, el único responsable por el cuidado y custodia de su equipaje de manos es el pasajero.
23. La empresa no se responsabiliza por el deterioro de equipaje que están mal embalados.
24. En el caso que el pasajero dentro de sus equipajes transporte sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos o éstos se encuentren embalados

- en forma deficiente, asumirá la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionen al Estado, a terceros y a la empresa.
25. Las mascotas no pueden llevarse en el salón del ómnibus, deben viajar en la bodega dentro de su jaula de protección.
26. La empresa no es responsable por pérdida, deterioro o destrucción de equipajes debido a circunstancias o factores ajenos a su control, como son el caso fortuito y la fuerza mayor.

Así mismo la empresa no se responsabiliza por la pérdida de daño parcial o total del equipaje sino hasta el límite de valor de tarifa más allá que tenga la empresa en la fecha de viaje, salvo que halla declarado su valor y pago de la forma del seguro que para el efecto franquea la empresa y que equivale al 10% del valor declarado y debidamente acreditado.

PREGUNTAS FRECUENTES DE CLIENTES

- **Tiene pasaje para (destino)?** Si, contamos con tres tipos de servicios , económico, directo y vip.
- **Cuál es la diferencia de los servicios?** Definir los tipos de servicio
- **A qué hora sale el servicio?** Este servicio sale a las ...horas y le esta costado s/
- **En qué tiempo llega a (destino)....?** Este servicio tendrá un recorrido de A Horas aproximadamente.
- **Puedo reservar un pasaje para el día?** Si, pero tendrá que canjearlo ½ hora antes del viaje.
- **Desde que hora están atendiendo?** La atención es de las ...horas hasta las ... horas.
- **Puedo viajar con mi pariente menor de edad?** Sí, pero tendrá que portar con el poder notarial de los padres + el DNI del menor.
- **Puedo comprar un pasaje en la oficina de.....(terminal) para que mi familiar viaje de (origen)?** Claro que sí, desde cualquiera de nuestras sedes.
- **Cuál es la dirección de su agencia?** Nos encontramos en la Av.(Jr.)..... + referencia.
- **Puedo llevar mi mascota en el bus?** Claro que sí, pero tendrá que llevar en su respectiva jaula y eso va en la bodega del bus.
- **Puedo comprar pasajes por internet ?** Claro que sí, visite nuestra página web: www.turismojaksa.com
- **Cuentan con buses para servicio de (excursiones, paseos, etc)?** Claro que si (tarifas de destinos frecuentes), para mayor información comunicarse con el agente de ventas.
- **Quisiera saber si ya llevo mi encomienda para pasar a recogerlo?** Me indica de donde le están enviando por favor?

- **En qué tiempo estará llegando mie encomienda?.** Espere un momento por favor.
- **Quisiera saber si me depositaron una encomienda?.** A que nombre o razón social le envían por favor?, Quien lo envía?, De dónde?
- **Cuanto me costara enviar una encomienda para?.** el costo sería s/.....
- **Hacen servicio a domicilio?** Claro que SI
- **Pueden recoger de domicilio y entregar a domicilio una encomienda?.** Claro que si sr.
- **Tienen servicio con pago a destino?.** Claro que si, tenemos el servicio de pago al contado y contra entrega.
- **Hacen servicio de embalaje?.** Claro que SI hacemos el servicio de embalaje.
- **Qué documento necesito para enviar un mercadería?.** Los documentos de la mercadería guía de remisión y facturas.
- **Que requisitos piden para recoger una encomienda?.** Persona natural DNI y clave de seguridad; Empresa carta poder NOTARIAL membretada con sello y firma por el representante legal, copia de DNI representante legal, DNI original y copia del autorizado.
- **Puedo enviar a un familiar a recoger mi encomienda?.** Claro que sí, solo necesita enviar su DNI original y copia + clave de seguridad y la persona autorizada a recoger tiene que ser mayor de edad debidamente identificado con su DNI.
- **Donde recojo mi encomienda?.** Se puede acercar a recoger su encomienda en la av., Jr.....hasta las..... horas.
- **Hasta que tiempo tengo plazo para recoger mi encomienda?.** Ud. Tiene plazo para recoger 15 días a partir de la fecha que ha sido depositada su encomienda, si Ud. no recoge en ese plazo la empresa cobrara por derecho de almacén el 10% del valor cobrado por el envío diario.
- **Puedo enviar una mascota por encomienda?.** La empresa no hace el envío de animales vivos.
- **Puedo enviar material inflamable?.** No contamos para el traslado de dichos materiales.
- **Puedo enviar una encomienda a un menor de edad?.** No se puede.
- **Tiene camión carguero?.** Claro que si tenemos camiones cargueros que salen todos los días.
- **Cuál es el horario de atención?.** Estamos atendiendo de lunes a sábado desde las horas hasta las horas y domingo y feriados desde las Horas hasta las Horas.
- **Los días feriados también atienden?.** Claro que SI de..... Horas hasta las..... Horas.
- **En qué tiempo llega una encomienda desde la hora que lo deposito?** Su encomienda llega en un aproximado de..... horas.