

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
VIAJE- EMPRESA DE TRANSPORTES NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED  
S.A.C**

1. Como parte de sus obligaciones, el pasajero al momento de recibir su boleto de viaje, verificará que sus datos de identificación personal y el itinerario en el cual desea realizar su traslado sea conforme.
2. El pasajero debe presentarse para viajar 30 minutos antes de la hora de viaje únicamente con el equipaje mínimo posible. En el supuesto que el ómnibus haya partido, el pasajero pierde su derecho a viajar y el importe económico del pasaje.
3. Para el caso de los menores de edad únicamente podrán viajar por lo menos con uno de sus padres o su tutor debidamente acreditado por la autoridad competente.
4. Sólo está permitido el ingreso a la agencia, del pasajero que realizará el viaje a excepción de personas mayores o personas con discapacidad que podrán ser acompañados por una persona o de una mascota (perro guía) que cuente con el registro respectivo en el Consejo Nacional de Integración para las Personas con Discapacidad (CONADIS).
5. Los usuarios de nuestros servicios en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.
6. El boleto de viaje es el único comprobante para viajar. Si el pasajero lo extraviase, podrá otorgársele un duplicado previo pago del derecho de emisión ascendente a S/ 5.00 soles.
7. Después de haberse extendido el boleto de viaje podrá haber devolución del importe cancelado por motivos justificados objetivamente.
8. Los pasajeros deben de exhibir su documento de identidad al embarcarse. En caso de negativa perderá su derecho a viajar y el valor del pasaje pagado.
9. Los niños mayores de 5 años de edad pagan pasaje completo.
10. Los menores de edad que viajan solos deben presentar el permiso notarial firmado por sus padres o tutores.

11. 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.
12. 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.
13. Si la empresa de transportes cancela el viaje reembolsará al pasajero el importe del pasaje pagado.
14. La empresa reembolsará los gastos que le irroque al consumidor su traslado, cuando se presenten interrupciones durante la prestación del servicio, con relación a hechos que se encuentren bajo el dominio del transportista como por ejemplo fallas mecánicas del ómnibus o medio de transporte utilizado y el consumidor no haya realizado el trasbordo respectivo. Esta cláusula no aplica para desastres naturales u otros ajenos a la responsabilidad de la empresa o caso fortuito.
15. El pasajero tiene derecho a transportar 20 Kg. de equipaje, lo que corresponde a maletas, maletines y bolsos que contengan ropa o útiles personales; el exceso será admitido cuando la capacidad del ómnibus lo permite y el pasajero haya pagado el equivalente a éste exceso según las tarifas vigentes.
16. La empresa no reconocerá la pérdida de equipajes en el salón del ómnibus que es responsabilidad exclusiva del pasajero.
17. La empresa no se responsabiliza por dinero, alhajas, objetos de valor, artefactos o equipos eléctricos, electrónicos, magnéticos y fotográficos transportados como equipajes.
18. El pasajero en el marco de la prestación del servicio de transporte se obliga a realizar el embalaje adecuado e idóneo de su equipaje, ello para garantizar un traslado seguro.
19. En caso el pasajero dentro de sus equipajes transporte sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos o estos se encuentren embalados en forma deficiente, asumirá la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionen al Estado, terceros y/o a la empresa de transportes.
20. Está prohibido el transporte de animales en el salón destinado a los pasajeros y en las bodegas del ómnibus, salvo que el pasajero asuma la responsabilidad previa declaración jurada firmada.
21. Nuestros pasajeros, de conformidad con lo establecido en el numeral 79.3 del Decreto Supremo 0017-2009-MTC en concordancia con lo dispuesto en los artículos 1392 al 1397 de Código Civil, viajan asegurados con SOAT (detallar número de póliza).

22. La empresa de transporte no se responsabiliza por las fallas en la prestación de señal Wi Fi, tomacorriente, pantallas de entretenimiento a bordo. Estos servicios se ofrecen en calidad de cortesía no siendo parte del servicio contratado.
23. La empresa de transporte no se hace responsable de la performance del internet en las máquinas de usuarios, de la red de los operadores o fallas en las pasarelas de pago para compras online dentro de la web y compras desde el aplicativo móvil y que no se logre concretar la venta debido a fallas en la comunicación de enlace.
24. El embarque y/o desembarque solo se realizará en los Terminales y Estaciones autorizadas.
25. Para mayor información sobre las condiciones generales de la prestación del servicio puede consultar los paneles de información que se encuentran en nuestras instalaciones de venta de pasajes y/o en nuestra página.