

# Cláusulas Generales de Contratación del Servicio de Viaje

**La adquisición de un boleto de viaje en Movil Bus, implica el total conocimiento y aceptación de las condiciones que especificamos a continuación:**

1. El Boleto de Viaje es personal y transferible, conforme a ley, siendo el único comprobante válido para viajar, en la fecha y hora impresa.
2. El Pasajero es responsable de verificar los datos consignados en el Boleto de Viaje, al momento de adquirirlo.
3. El Pasajero deberá presentarse 45 minutos antes de la hora de salida del bus, para entregar su equipaje. Una vez salido el Bus no habrá lugar a postergación, ni devolución de dinero.
4. Para Boleto de viaje adquiridos por Internet sólo se aceptarán postergaciones o cambios posteriores a las 24 horas de haberse realizado la compra y hasta 4 horas antes de la salida del bus, tiempo necesario para la validación de la transacción por parte de las pasarelas de pago (Visa, Mastercard, etc).
5. Se aceptarán cambios y postergaciones (en forma presencial), hasta 4 horas antes de la hora del viaje impresa en el boleto, previo reintegro en caso de incremento de la tarifa. En caso que no pueda acercarse el titular, podrá enviar a una persona a realizar el cambio o postergación, con una solicitud simple adicionando la copia de DNI del titular y el boleto.  
En caso de tratarse de una persona jurídica, la persona que realice el trámite (pasajero o tercero) deberá presentar una carta membretada que detalle el cambio a realizar, debidamente firmada y sellada por el representante legal de la empresa. La carta membretada deberá adjuntar una copia de DNI del representante legal y copia de DNI del pasajero.
6. 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 a la autorización del MTC.
7. En el embarque, el Pasajero deberá presentar su Boleto de Viaje y documento de identidad de acuerdo a la Ley 27337, los menores de edad que viajen solos o en compañía de un adulto que no sean sus padres deben presentar permiso notarial de viaje de cualquiera de sus padres.  
El cliente acepta que es requisito indispensable la presentación del permiso notarial original y copia al momento de la compra del boleto de viaje y al momento del embarque del menor de edad que viaja sin acompañamiento de cualquiera de los dos padres. Caso contrario, no podrán viajar y perderán el valor de su Boleto de Viaje.
8. Los niños mayores de cinco años de edad pagan Boleto de Viaje completo, los menores de cinco años que no paguen Boleto de viaje no tienen derecho a asiento.
9. El Pasajero no podrá viajar bajo la influencia de alcohol y/o estupefacientes. En este caso, perderá el valor total del Pasaje.
10. El pasajero está prohibido de abordar el bus con armas de fuego o elementos punzo cortantes, así como materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares. Es obligación del 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. Asimismo, los Pasajeros con Licencia de la DICSCAMEC, deberán brindar la facilidad para que el arma sea descargada, embalada y enviada en la cabina de conductor.
11. Si la Empresa suspende la prestación de sus servicios se postergarán los boletos con fecha abierta, debiendo el usuario informar a la empresa con una anticipación no menor a cinco (5) días, la fecha y hora de su próximo viaje.
12. En caso de presentarse alguna eventualidad en el lugar de origen o durante el viaje, que impida la prestación del servicio, la Empresa realizará el transbordo en unidades estándar (propias o terceras.) Si por causas ajenas la Empresa se ve imposibilitada de hacer el transbordo se reembolsará el monto equivalente al tramo de viaje no recorrido.
13. El pasajero tiene derecho a transportar sin costo hasta 20 kilos de equipaje, entendiéndose como tal a todos los bienes nuevos o usados, que el pasajero pueda razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso o consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje (Decreto Supremo 182-2013-EF).

El exceso será admitido cuando la capacidad del ómnibus lo permita, previo pago de la tarifa vigente. El derecho de transportar equipaje aplica sólo para pasajeros que ocupen asiento. Es responsabilidad del pasajero la custodia de sus equipajes de mano en el salón del bus, así como del retiro de sus equipajes de la bodega del bus inmediatamente después de desembarcar, la empresa no se responsabiliza por equipajes que no han sido declarados para custodia.

14. La empresa se reserva el derecho de trasladar a la bodega del vehículo todo paquete, equipaje, bulto, encomienda u otros, que se encuentren obstaculizando el tránsito en el pasadizo del salón y las puertas o salidas de emergencia del vehículo (Numeral 42.1.15 del Decreto Supremo 017-2009/MTC).

15. En caso de pérdida y/sustracción de equipajes declarados en la bodega atribuibles a la empresa se le otorgará al usuario a manera de resarcimiento diez (10) veces el costo del flete pagado. En caso de pérdida y/o sustracción de equipajes no declarados en la bodega atribuibles a la empresa se aplicará lo establecido en el numeral 76.2.12 art. 76° del D.S 017-2009-MTC.

16. No está permitido transportar en bodega y/o cabina, animales, armas, explosivos, inflamables, químicos y sustancias que pongan en peligro la seguridad de los pasajeros.

17. Está prohibido que el pasajero traslade animales o mascotas en el salón del bus, salvo perros lazarillos debidamente acreditados en el CONADIS.

18. En el caso de endosos de Boletos de viaje con precio promocional el nuevo titular del boleto de viaje deberá asumir los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto.

19. Los Boletos de viaje con tarifas promocionales están sujetos a restricciones, las que pueden ser visualizadas en la página web [www.movilbus.pe](http://www.movilbus.pe). Para endoso o postergación se procederá al cobro de la diferencia entre el precio pagado y el precio regular, debiendo realizarse el trámite de forma presencial con 24 horas de anticipación.

20. La empresa no se hace responsable de las ventas online que no se logren concretar debido a fallas en comunicación de enlace (operador de internet).

21. En el caso de la remisión y/o traslado de frutas y/o vegetales sometidos a control por parte de SENASA, la empresa está obligada a restringir la remisión y/o traslado de dichos productos hospedantes de la Mosca de la Fruta, siendo una restricción de ley.

22. La hora de embarque y desembarque en puntos intermedios (escalas) es referencial debido a que no es una oficina de origen y estando el bus en tránsito, está sujeto a condiciones de la vía, condiciones climáticas, condiciones de tránsito y otros factores ajenos a la empresa.

23. El Servicio Ejecutivo vip puede prestarse en un bus de uno o dos pisos según disponibilidad de flota.

24. Las partes convienen que las desavenencias serán resueltas de conformidad con los Reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas y administración las partes se someten en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad.

25. La devolución del monto del Boleto de Viaje a solicitud del titular, podrá ser efectuada con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora del servicio, con la respectiva deducción del 20% por gastos administrativos, sobre el costo total del Boleto de Viaje mediante el correo electrónico [contacto@movilgroup.pe](mailto:contacto@movilgroup.pe) para que se otorgue el formulario de solicitud.

26. Si el servicio programado no se realiza por razones atribuibles a La Empresa, el usuario podrá postergar y/o endosar su boleto de viaje o en su defecto solicitar la devolución del 100% del monto pagado por el mismo, mediante el correo electrónico [contacto@movilgroup.pe](mailto:contacto@movilgroup.pe) para que se otorgue el formulario de solicitud.