

A través destas condições, INCA RAIL, em qualidade de operador; e o CLIENTE em qualidade de passageiro (adulto ou menor de idade, neste caso representado por um adulto), dispõe do presente contrato de transporte público de pessoas em vias férreas.

Condições Gerais

1. INCA RAIL compromete-se a transportar o passageiro a seu destino com as comodidades da classe correspondente ao serviço contratado.
2. O passageiro é transportado ao seu destino em troca do pagamento do boleto de viagem, o qual desde sua emissão e aquisição, representa a aceitação e a submissão POR PARTE DO PASSAGEIRO aos termos e condições estabelecidos neste contrato, o qual declara aceitar incondicionalmente e sem reservas.
3. Nenhum agente, servidor, representante e/ou servidor público, ou terceira pessoa, tem a faculdade ou a capacidade para modificar, restringir ou ampliar os termos deste contrato.
4. O presente contrato de transporte está sujeito à Legislação Peruana, em especial às normas do Regulamento Geral de Ferrovias, seus aditivos e normas conexas.

Referente a reserva e compra de passagens

5. Para fazer uso do transporte de trem, O PASSAGEIRO, deve apresentar uma passagem válida, a qual deve cumprir com o seguinte requisitos:
 - a. Estar inteiro, não apresentar rabiscos, não pode estar rasgado, deve ser legível e estar acompanhado do cartão de embarque.
 - b. Não pode ter sido alterado, mutilado ou emitido incorretamente: modificado ou falsificado.
 - c. No momento de subir ao trem deve encontrar-se completamente pago e deve estar especificado no próprio bilhete.
6. Em geral, toda criança entre 0 e 12 anos de idade precisam uma passagem para poder viajar, no entanto, os passageiros adultos que viajam com crianças entre 0 e 36 meses de idade poderão solicitar a exoneração do pagamento da mesma, sempre e quando esta criança viaje no colo do adulto. Para tal caso, devem apresentar o documento de identidade ou passaporte do menor em qualquer um dos nossos guichês pelo menos 1 hora antes da partida do trem. Por medidas de segurança somente se permite a viagem de um menor entre 0 e 36 meses de idade por adulto. Se fosse o caso de um passageiro adulto viajar com 2 menores destas idades, a segunda criança deve ocupar uma poltrona, porém pagando uma tarifa especial para crianças.
7. É de responsabilidade do passageiro verificar os dados contidos na passagem a fim de evitar erros que não possam ser ratificados depois da compra. Por favor, verificar cuidadosamente os bilhetes e se houvesse algum erro, entrar em contato com nossa equipe imediatamente
8. Inca Rail tem direito de confiscar, a seu exclusivo critério, qualquer boleto que não cumpra com sua condição de válido de acordo com o indicado linhas acima ou que seja apresentado indevidamente por outra pessoa que não seja o passageiro nomeado no boleto.
9. INCA RAIL se reserva o direito de anular as passagens pagas com cartão de credito e/ou transferências bancarias sempre que o pagamento não seja reconhecido e não seja efetivado integralmente.

Compras através de nossa Página Site

10. Em virtude do presente contrato, os serviços de processamento dos pagamentos de bens e/ou serviços adquiridos nesta página web são oferecidos por INCA RAIL EUROPA LIMITED em nome de INCA RAIL SAC, dependendo do método utilizado para fazer o pagamento da compra dos bens ou serviços. Caso seja pago com cartão de crédito e o pagamento seja processado a través de um comprador europeu, estes termos são entre você e a INCA RAIL EUROPA LIMITED. Para qualquer outro meio de pagamento o contrato é entre você e INCA RAIL SAC e os bens e/ou serviços serão entregues diretamente por INCA RAIL SAC.
11. Após realizada a transação o passageiro receberá um voucher de compra o qual será enviado ao e-mail fornecido no momento da mesma. Com este voucher impresso, deve-se ir a qualquer um dos guichês da INCA RAIL para pegar as passagens correspondentes. No voucher contarão os detalhes de sua compra bem como o código de reserva.
12. As passagens podem ser pegadas entre 10 dias e 30 minutos anteriores ao horário da viagem, em qualquer um dos nossos guichês nas estações de Ollantaytambo ou Machu Picchu Pueblo, assim como em nosso escritório comercial localizado na Praça de Armas de Cuzco, rua Portal de Panes, N° 105. É indispensável que se a pessoa que pegue os bilhetes seja a **titular do cartão de credito utilizado na compra, a mesma deve apresentar além do voucher de compra enviado por e-mail o cartão de credito utilizado e documento de identidade, os bilhetes não serão entregues a terceiros.** Na hora de pegar os bilhetes é indispensável que o passageiro leve consigo o voucher de compra impresso bem como todos os detalhes relevantes da reserva.
13. Compra através do nosso site não permite escolher os lugares, por isso Inca Rail fará o seu melhor para os passageiros do

grupo que adquiridos por uma reserva, no entanto, que o agrupamento será baseada na disponibilidade de lugares sem obrigação contratual de INCA RAIL

14. Serão anuladas e estão proibidas as reservas e/ou compras fraudulentas, fictícias e/ou incorretamente usadas. Estes tipos de reservas e/ou compras correspondem a quaisquer dos seguintes casos:
- Pagamentos com cartões de crédito não autorizados pelo titular do cartão.
 - Alteração de boletos, nos quais se mude a condição do passageiro para poder ter acesso a uma tarifa menor à que corresponde: isto é mudar para "ADULTO" um boleto emitido com tarifas de guia ou criança.
 - Alteração dos boletos, nos quais se mude a identidade do passageiro para poder suplantar ao passageiro titular do boleto.

Inca Rail reserva-se o direito de denunciar às autoridades competentes as situações antes descritas.

Obrigações dos passageiros ao momento de abordar

15. Chegar à estação correspondente com a devida antecipação - mínimo 30 minutos antes da hora programada para sua partida.
16. Adultos e menores de idade, representados por um adulto, deverão apresentar a passagem e o documento de identidade ou passaporte no momento do embarque
17. Abordar ou descer do trem só quando a equipe da INCA RAIL o indique.
18. Não ingressar ao trem em estado de embriaguez ou sob influência de drogas, com animais, materiais inflamáveis, explosivos, armas ou outro objeto que ponha em perigo a tripulação ou que por seu tamanho, volume, peso ou outras características incomodem aos passageiros. INCA RAIL poderá negar o ingresso ao trem a pessoas nesta condição ou pessoas portando os ditos objetos. Os únicos animais autorizados a ir a bordo serão devidamente identificados como animais de resgate.
19. Acatar as instruções da tripulação.
20. De acordo com a Lei 29517, que modifica a Lei 28705, é proibido fumar nos interiores do auto-vagão ou em outros ambientes da estação, assim como em espaços públicos, fechados e em qualquer meio de transporte público. Em caso de não cumprimento da Lei, o passageiro deverá pagar multa de US\$ 1.000,00 (Mil Dolares), como cláusula penal compensatória, a fim de compensar os danos e prejuízos causados.
21. INCA RAIL reserva-se o direito de restringir o ingresso ao trem a pessoas cujo estado de saúde é delicado e inadequado para realizar a viagem, bem como mulheres com estado de gestação avançado (igual ou maior aos sete meses). INCA RAIL não será responsável pela saúde ou estado físico dos passageiros ou por qualquer acidente ou problema que possa lhe ocorrer como consequência de sua condição.
22. Os passageiros que desejem viajar com animais, deverão fazer esta solicitação com 48 horas de antecedência a viagem, nos escritórios da INCA RAIL. A viagem de animais tem um custo de US\$ 50.00. Não poderão viajar nos trens aqueles animais de raças ou espécies perigosas ou que apresentem um comportamento agressivo em relação aos demais passageiros durante o processo de embarque. O dono do animal será responsabilizado por qualquer dano ocasionado nos trens ou a terceiros. As pessoas com deficiência visual que viagem acompanhadas de cães guia, poderão transportar o animal sem custo algum.

Libertação de responsabilidade

23. INCA RAIL não assume nenhuma obrigação nem responsabilidade por qualquer mudança, atraso, paradas não programadas, cancelamento, postergação, razoavelmente necessária ou inevitável, prévia, durante ou posterior ao início da prestação do serviço contratado, e o resultado de ação, omissão ou qualquer outro fato, ato ou circunstância derivadas de:
- Qualquer causa não imputável a INCA RAIL consistente num evento extraordinário, imprevisível e irresistível que impeça a execução do serviço.
 - Condições climáticas desfavoráveis, razões técnicas, condições da rota ou atos de Deus.
24. Nos casos estipulados no inciso anterior, INCA RAIL se reserva o direito de modificar o itinerário dos trens, previa comunicação ao cliente, ou substituir o meio de transporte por outro alternativo ou reposicionar o passageiro em outro serviço diferente ao contratado com a finalidade de completar o transporte de passageiros até o destino final. INCA RAIL não assume responsabilidade alguma por estas modificações realizadas em virtude de eventos imprevisíveis descritos na cláusula 23. De dar-se o caso a empresa se compromete a devolver a diferença de valor, mas não o valor integral do bilhete.
25. O transporte de passageiros é o serviço oferecido por INCA RAIL, este é brindado de maneira independente e autônoma, por tanto, INCA RAIL não se faz responsável em frente ao cliente ou terceiros por atrasos ou impossibilidade de tomar conexões com outro meio de transporte, ou pela impossibilidade de não exercer os direitos que lhes correspondem de acordo ao contrato que tem o cliente com hotéis, restaurantes, agências de viagem e qualquer outra pessoa ou empresa.
26. Se o passageiro não chegar à estação antes da hora de partida do auto-vagão por qualquer motivo, perderá o serviço contratado, e não terá direito a reembolso, devolução ou troca de data. Porém, o INCA RAIL não assume responsabilidades pelo não cumprimento por parte do passageiro à chegada na estação, por causas que sejam atribuídas por ele mesmo.

Sobre el equipaje

27. É de responsabilidade do passageiro cuidar diligentemente de sua bagagem antes de ingressar no trem e depois de desembarcar, qualquer perda de bagagem de mão ou outra de maior dimensão na estação de trens ou em outros lugares alheios ao vagão será de responsabilidade única do passageiro, não tendo a INCA RAIL nenhum tipo de obrigação ou responsabilidade.
28. Os auto-vagões de INCA RAIL não contam com guarda bagagem a bordo. O boleto de viagem outorga o direito ao passageiro

de levar no carro do auto-vagão unicamente bagagem de mão (mochila, bolsa ou mala de mão) com um peso não maior a 08 kg./11lb. e com uma medida máxima de 62 polegadas lineares/157 cm. (alto longo largo).

29. Inca Rail não se responsabiliza por qualquer perda, roubo ou dano dos objetos de valor que se encontram dentro da bagagem dos passageiros.

Caso de perda do boleto de viagem

30. Em caso de perda ou roubo do boleto de viagem físico original, INCA RAIL poderá mediante à solicitação do passageiro e prévia identificação, emitir uma cópia do boleto. Para isso o passageiro deverá ir a qualquer dos escritórios de venda de INCA RAIL localizadas em: a cidade do Cuzco em Portal de Pães 105, Praça de Armas e nas estações de comboio de Ollantaytambo e Machu Picchu respectivamente, portando seu documento de identidade. É condição para a emissão de um novo boleto que o passageiro realize esta solicitação mínima com 60 minutos de antecipação à partida do auto-vagão respectivo, caso contrário perderá o serviço contrata.

Endosso ou adiamento do bilhete de viagem

31. Os passageiros podem endossar ou transferir o bilhete de viagem para outra pessoa plenamente identificada ou adiar a viagem, mediante solicitação com não menos de 24 horas antes da data e da hora fixada para o início do serviço. Para isso, deve comparecer dentro do horário de expediente ao nosso escritório localizado no Portal de Panes, Plaza de Armas, Cusco, apresentando o bilhete original e voucher de compra. O processo de endosso ou transferência é pessoal, o passageiro deverá assinar uma nota de crédito e, assim, proceder com o cancelamento do bilhete e emitir um novo com os novos dados solicitados. As despesas geradas na emissão do novo bilhete serão assumidas pelo passageiro, sendo estes equivalentes a 10% do valor do bilhete.

No caso em que o bilhete tenha sido adquirido através de uma agência de viagens ou outra razão legal, o cancelamento do bilhete original deve ser solicitado pela empresa que o adquiriu, para o qual um representante da mesma deve comparecer em nossos escritórios para assinar e carimbar a nota de crédito dentro do período especificado acima.

O cancelamento do serviço por parte do passageiro

32. Os passageiros podem solicitar o cancelamento do serviço com não menos de 24 horas antes da data e hora definidas para o início do serviço. Para isso, deve comparecer dentro do horário de expediente ao nosso escritório localizado no Portal de Panes, Plaza de Armas, Cusco, apresentando o bilhete original e voucher de compra. O processo de reembolso é pessoal, o passageiro deverá assinar uma nota de crédito e, assim, poderá receber o valor pago utilizando o mesmo meio de pagamento com o qual a compra foi feita: credenciamentos no cartão crédito ou dinheiro. As despesas incorridas na devolução serão assumidas pelo passageiro, sendo estes equivalentes a 10% do valor do bilhete.

No caso em que o bilhete tenha sido adquirido através de uma agência de viagens ou outra razão legal, o cancelamento do bilhete original deve ser solicitado pela empresa que o adquiriu, para o qual um representante da mesma deve comparecer em nossos escritórios para assinar e carimbar a nota de crédito dentro do período especificado acima. Além disso, em tais casos, o dinheiro será devolvido por transferência bancária ou com cheque em nome da empresa que o adquiriu. Em nenhum caso serão feitos em dinheiro.

Política de Privacidade

33. Toda informação dos nossos clientes é confidencial, armazenada, transmitida e recebida de forma segura a través de um sistema confiável que codifica os dados.

34. Inca Rail website utiliza cookies , acompanhamento de pixels e tecnologias relacionadas. Cookies são pequenos arquivos de dados que são servidos por nossa plataforma e armazenados no dispositivo. Nosso site usa cookies caiu por nós ou por terceiros para uma variedade de fins, incluindo a de operar e personalizar o site. Além disso, os cookies também podem ser usados para rastrear como você usa o site para segmentar anúncios para você em outros sites.