

Por medio de las presentes condiciones, INCA RAIL en su calidad de operador; y el CLIENTE en calidad de Pasajero (adulto o menor de edad, en este caso representado por un adulto), celebran el presente contrato de transporte ferroviario público de personas.

#### Condiciones Generales

1. INCA RAIL se compromete a transportar al pasajero a su destino con las comodidades de la clase correspondiente al servicio contratado.
2. El pasajero es transportado a su destino a cambio del pago del boleto de viaje el cual desde su emisión y adquisición, representa la aceptación y el sometimiento POR PARTE DEL PASAJERO a los términos y condiciones establecidos en este contrato, el cual declara aceptar incondicionalmente y sin reservas.
3. Ningún agente, servidor, representante y/o funcionario, o tercera persona, tiene la facultad o la capacidad para modificar, restringir o ampliar los términos de este contrato.
4. El presente contrato de transporte está sujeto a la Legislación Peruana, en especial a las normas del Reglamento General de Ferrocarriles, sus modificatorias y normas conexas.

#### Sobre la reserva y compra de boletos

5. Para hacer uso del transporte en tren, EL PASAJERO debe presentar un boleto de viaje válido, lo cual significa que debe cumplir con:
  - a. Estar completo, no presentar tachaduras ni roturas, ser legible y llevar adosado la tarjeta de embarque.
  - b. No haber sido alterado, mutilado o emitido incorrectamente: modificado o falsificado.
  - c. Al momento de abordar el tren debe encontrarse cancelado el 100% de su valor nominal, indicado en el propio boleto.
6. En general, todo niño entre 0 y 12 años de edad necesitan un boleto de viaje para viajar. Sin embargo, los pasajeros adultos que viajen con niños entre 0 y 36 meses de edad podrán solicitar que se les exonere del pago de un boleto para el menor siempre que el niño viaje en brazos de un pasajero adulto. Para ello deberán presentar el DNI o pasaporte del menor en cualquiera de nuestras boleterías al menos 1 hora antes de la hora de salida del tren.  
Por razones de seguridad sólo es permitido el viaje de un niño entre 0 y 36 meses de edad en brazos de un pasajero adulto. Si se diera el caso de un pasajero adulto viajando con dos niños entre 0 y 36 meses, el segundo niño deberá ocupar un asiento, por lo tanto deberá pagar un boleto a tarifa niño y solicitar el boleto sin costo para el primero.
7. Es responsabilidad del pasajero verificar los datos contenidos en su boleto de viaje a fin de evitar errores que no puedan ser rectificadas después de la compra. Por favor, revise cuidadosamente sus boletos y, si hubiera algún error, póngase en contacto con nosotros de inmediato.
8. Inca Rail tiene derecho a confiscar, a su exclusiva discreción, cualquier boleto que no cumpla con su condición de válido de acuerdo a lo indicado líneas arriba o que sea presentado indebidamente por otra persona que no fuera el pasajero que figura en el boleto.
9. INCA RAIL se reserva el derecho de anular los boletos pagados mediante tarjetas de crédito y/o transferencias bancarias, siempre que el pago no sea reconocido y no se ejecute íntegramente la prestación.

#### Compras a través de nuestra página web

10. En virtud de este acuerdo, los servicios de procesamiento de pagos de bienes y/o servicios adquiridos en este sitio web son proporcionados por INCA RAIL EUROPA LIMITED en nombre de INCA RAIL SAC, dependiendo del tipo de método de pago utilizado para la compra de los bienes y/o servicios.  
En el caso de que usted decida pagar con tarjeta de crédito y el pago sea procesado a través de un comprador europeo, estos términos son un contrato entre usted e INCARAIL EUROPA LIMITED. Para cualquier otro tipo de compra, estos términos son un contrato entre usted e INCA RAIL SAC y los bienes y/o servicios serán entregados por INCA RAIL SAC directamente.
11. Al adquirir sus boletos el pasajero recibirá un "voucher de compra" el cual será enviado a su cuenta de correo como confirmación de la transacción efectuada. Con dicho voucher impreso deberá recabar sus boletos de tren en cualquiera de las ventanillas de venta de INCA RAIL. En el voucher podrá verificar el detalle de los boletos comprados, el monto de la compra y el código de reserva.
12. A partir de los diez días anteriores a la fecha de viaje y hasta 30 minutos antes de la partida del tren se podrán recoger los boletos de tren adquiridos en cualquiera de nuestras boleterías ubicadas en las estaciones de Ollantaytambo o Machu Picchu así como en nuestra oficina de ventas ubicada en la Plaza de Armas de Cusco, Calle Portal de Panes 105. Para hacerlo es requisito indispensable que **el titular de la tarjeta de crédito que realizó la compra se presente portando su documento de identidad, el voucher de compra impreso y la tarjeta de crédito con la cual realizó el pago. No se entregarán los boletos a terceras personas.**

Al momento de recoger los boletos, es indispensable que el pasajero lleve consigo el voucher de compra impreso y todos los

detalles relevantes de la reserva efectuada.

13. La compra a través de nuestra página web no permite escoger asientos, por lo que Inca Rail hará su mayor esfuerzo en agrupar a los pasajeros que adquirieron mediante una sola reserva, sin embargo, dicho agrupamiento se hará sobre la base de la disponibilidad de los asientos, sin obligación contractual para INCA RAIL.
14. Serán anuladas y están prohibidas las reservas y/o compras fraudulentas, ficticias y/o incorrectamente usadas. Estos tipos de reservaciones y/o compras corresponden a cualesquiera de los siguientes casos:
  - a. Pagos con tarjetas de crédito no autorizadas por el titular de la tarjeta.
  - b. Alteración de boletos, en los cuales se cambie la condición del pasajero para poder tener acceso a una tarifa menor a la que corresponde: es decir cambiar por "ADULTO" un boleto emitido a tarifas de guía o niño.
  - c. Alteración de los boletos, en los cuales se cambie la identidad del pasajero para poder suplantar al pasajero titular del boleto.

Inca Rail se reserva el derecho de denunciar a las autoridades competentes las situaciones antes descritas.

#### **Obligaciones de los pasajeros al momento de abordar**

15. Llegar a la estación correspondiente con la debida anticipación - mínimo 30 minutos antes de la hora programada para su partida.
16. Adultos y menores de edad, representados por un adulto, deberán presentar su respectivo boleto de viaje y su correspondiente documento de identidad/pasaporte para poder abordar el tren.
17. Abordar o descender del tren sólo cuando el personal de INCA RAIL lo indique.
18. No abordar el tren en estado de ebriedad o bajo influencia de drogas, portando materiales inflamables, explosivos, armas u otro objeto que ponga en peligro a la tripulación o que por su tamaño, volumen, peso u otras características incomoden a los pasajeros. INCA RAIL podrá negar el abordaje de personas en esta condición o personas portando dichos objetos.
19. Acatar las instrucciones de la tripulación.
20. No fumar en el auto-vagón ni en otro ambiente público de las Estaciones. Prohibición contenida en la Ley 29517 que modifica la Ley 28705, la cual prohíbe fumar en interiores, espacios públicos cerrados y cualquier medio de transporte público. En caso de incumplimiento comprobado de esta condición, el pasajero deberá pagar la suma de US\$1,000.00 (mil y 00/100 dólares americanos), en calidad de cláusula penal compensatoria, a fin de indemnizar los daños y perjuicios causados.
21. INCA RAIL se reserva el derecho de restringir el abordaje a personas cuyo estado de salud es delicado e inadecuado para realizar el viaje, así como mujeres con estado de gestación avanzado (igual o mayor a los siete meses). INCA RAIL no será responsable por la salud o estado físico de los pasajeros o por cualquier accidente o problema que pueda ocurrirle como consecuencia de su condición.
22. Los pasajeros que deseen viajar con una mascota, deberán solicitarlo con 48 horas de anticipación al viaje, en las oficinas de INCA RAIL. Las mascotas deberán pagar US\$50.00 por concepto de pasaje. No podrán abordar aquellos animales considerados como una raza o especie peligrosa o los que muestren algún tipo de agresividad a los pasajeros durante el proceso de embarque. El dueño de la mascota será responsable por cualquier daño o perjuicio que pueda causar al tren o a terceros.

Las personas con discapacidad visual que requieran de un animal entrenado para ser guiado, podrán transportarlo sin costo.

#### **Liberación de responsabilidad**

23. INCA RAIL no asume ninguna obligación ni responsabilidad por cualquier cambio, retraso, parada no programada, cancelación, postergación, sean estas razonablemente necesarias o inevitables, que pudieran ocurrir en forma previa, durante o posteriormente al inicio de la prestación del servicio contratado; así como tampoco por el resultado de acción, omisión o cualquier otro hecho, acto o circunstancia derivadas de:
  - Cualquier causa no imputable a INCA RAIL que consista en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible que impida la ejecución del servicio.
  - Condiciones climatológicas desfavorables, razones técnicas, condiciones de la ruta o actos de Dios.
24. En los casos estipulados en el inciso anterior, es potestad de INCA RAIL cambiar el itinerario de sus trenes, previa comunicación al cliente; o sustituir el medio de transporte por uno alternativo o reubicar al pasajero en otro servicio diferente al contratado con la finalidad de completar el transporte del pasajero a su destino. INCA RAIL no asume responsabilidad alguna por estos cambios realizados en virtud de los eventos imprevisibles descritos en la cláusula 23. De darse alguna de estas situaciones la empresa se compromete a devolver la diferencia de precio pero no el valor del boleto.
25. El servicio de transporte de pasajeros ofrecido por INCA RAIL es brindado de manera independiente y autónoma, por tanto, de acuerdo a la cláusula 23 INCA RAIL no se hace responsable frente al cliente o terceros por retrasos o por la imposibilidad de tomar conexiones con otro medio de transporte, o por la imposibilidad de no ejercer los derechos que les corresponden de acuerdo al contrato que tiene el cliente con hoteles, restaurantes, agencias de viaje y cualquier otra persona o empresa.
26. En caso el pasajero no se encuentre en la estación antes de la hora de partida del tren por cualquier causa, perderá el servicio contratado y no tendrá derecho a ningún reembolso, devolución o cambio de fecha; por lo tanto, INCA RAIL no asume responsabilidad alguna por el incumplimiento en la llegada del pasajero a la estación por causas que le sean imputables a él mismo.

### **Sobre el equipaje**

27. Es responsabilidad del pasajero cuidar diligentemente su equipaje antes de abordar y al desembarcar del tren. Cualquier pérdida de equipaje de mano u otro de mayor dimensión en la estación de trenes o en otros lugares ajenos al tren será de responsabilidad única del pasajero, no teniendo INCA RAIL ningún tipo de obligación o responsabilidad.
28. Los auto-vagones de INCA RAIL no cuentan con guarda equipaje a bordo. El boleto de viaje otorga el derecho al pasajero a llevar en el tren únicamente un equipaje de mano (mochila, bolso o maletín) con un peso no mayor a 08 kg./11lb. y con una medida máxima de 62 pulgadas lineales/157 cm. (alto+largo+ancho).
29. Inca Rail no se hará responsable por cualquier pérdida, robo o daño de los objetos de valor que se encuentren dentro del equipaje de los pasajeros.

### **Caso de pérdida del boleto de viaje**

30. En caso de pérdida o robo del boleto de viaje físico original, INCA RAIL podrá a solicitud del pasajero y previa identificación, emitir una copia del boleto. Para ello el pasajero deberá acercarse a cualquiera de las boleterías de INCA RAIL ubicadas en las estaciones de tren de Ollantaytambo y Machu Picchu respectivamente, portando sus documentos de identidad. Es condición para la emisión de un nuevo boleto que el pasajero realice esta solicitud mínimo con 60 minutos de anticipación a la partida del tren, de lo contrario perderá el servicio contratado.

### **Caso de endoso o postergación del boleto de viaje**

31. Los pasajeros pueden endosar o transferir el boleto de viaje a favor de otro pasajero plenamente identificado o postergar el viaje, siempre que lo soliciten con una anticipación no menor de 24 horas a la fecha y hora fijada para el inicio del servicio. Para tal efecto deberá acercarse, dentro del horario de atención, a nuestra oficina ubicada en Portal de Panes, Plaza de Armas, Cusco, presentando el boleto original o el voucher de compra. El trámite de endoso o transferencia es personal, el pasajero deberá firmar una nota de crédito y con ello se procederá a la anulación del boleto y la emisión de uno nuevo con los nuevos datos solicitados. Los gastos que ocasionen la emisión del nuevo boleto serán asumidos por el pasajero, siendo estos equivalentes al 10% del valor del boleto.  
En el caso que el boleto haya sido adquirido a través de una agencia de viaje u otra razón jurídica, la anulación del boleto original deberá solicitarla la empresa adquirente, para lo cual un representante de dicha empresa deberá presentarse en nuestras oficinas para firmar y sellar la nota de crédito dentro del plazo establecido líneas arriba.

### **Cancelación del servicio por parte del pasajero**

32. El pasajero podrá solicitar la cancelación del servicio con una anticipación no menor de 24 horas a la fecha y hora fijada para el inicio del servicio. Para tal efecto deberá acercarse, dentro del horario de atención, a nuestra oficina ubicada en Portal de Panes, Plaza de Armas, Cusco, presentando el boleto original o el voucher de compra. El trámite de devolución es personal, el pasajero deberá firmar una nota de crédito y con ello se procederá a la anulación del boleto y la devolución del dinero pagado utilizando el mismo medio de pago con el que se realizó la compra: con abono a la tarjeta de crédito o con dinero en efectivo. Los gastos que ocasionen la devolución serán asumidos por el pasajero, siendo estos equivalentes al 10% del valor del boleto.  
En el caso que el boleto haya sido adquirido a través de una agencia de viaje u otra razón jurídica, la anulación del boleto original deberá solicitarla la empresa adquirente, para lo cual un representante de dicha empresa deberá presentarse en nuestras oficinas para firmar y sellar la nota de crédito dentro del plazo establecido líneas arriba. Además, en dichos casos, el dinero se devolverá mediante transferencia bancaria o cheque no negociable a nombre de la razón social que figura en el boleto. En ningún caso se realizarán devoluciones en efectivo.

### **Política de Privacidad**

33. Toda información de nuestros clientes es confidencial, almacenada, transmitida y recibida en forma segura a través de un sistema confiable que codifica los datos.
34. El sitio web de Inca Rail utiliza cookies, píxeles de seguimiento y tecnologías relacionadas. Las cookies son pequeños archivos de datos que son proporcionadas por nuestra plataforma y almacenados en el dispositivo. Nuestro sitio utiliza cookies proporcionado por nosotros o por terceros para una variedad de propósitos, incluyendo el de manejar y personalizar el sitio web. Además, las cookies también se pueden utilizar para realizar un seguimiento de cómo se utiliza el sitio para orientar los anuncios hacia usted en sitios web.