

I. Términos y condiciones generales de transporte

Estado: 10/09/2026

1 Aplicación de estos términos y condiciones

Los términos y condiciones de transporte se aplican al transporte de pasajeros.

Los vehículos se usan para el transporte de pasajeros.

1.1 Las Condiciones de Transporte se aplican al transporte de pasajeros (transporte de pasajeros por tierra) de Transporte AC Verde S.A.C. (en adelante: la “Compañía”) de acuerdo con la Ley N° 27181 – Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 017-2009-MTC – Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

2 Derecho de transporte

2.1 Existe un derecho de transporte dado que se efectuó un contrato de transporte.

2.2 La confirmación de la reserva (consultar la cláusula 3.1) le da derecho al pasajero a un viaje entre el inicio y el destino indicado en el pasaje. No se permite un abordaje tardío o un desembarco anticipado conforme a la normativa aplicable.

3 Pasajes, cargos por transporte

3.1 Los cargos por el transporte estipulado se deben pagar a cambio del transporte. Por este motivo, FlixBus Perú S.A.C. (en adelante: “Flix”) emite los pasajes. Se considerará para la confirmación de la reserva, ya sea impresa o presentada de forma electrónica (archivo en PDF), y una identificación oficial con fotografía válida para constituir un pasaje. Se genera un pasaje por cada persona y para cada viaje. Se debe proporcionar nombres y apellidos del pasajero, la fecha de nacimiento, el documento de identidad (DNI, pasaporte o cané de extranjería) y el correo electrónico durante el proceso de reserva. El nombre del pasajero debe coincidir con la lista de reservas que se muestre en el manifiesto según la situación de reserva actual para determinar si existe un reclamo sobre el transporte. Esto se hará preferentemente con el escaneo de los pasajes.

3.2 El pasajero debe hacer una reserva previa a la salida. El acceso al compartimento para pasajeros en el vehículo solo está permitido con una confirmación de reserva válida.

3.2.1 Los viajes se pueden reservar en línea en los portales web, las aplicaciones móviles para teléfonos inteligentes de Flix, las agencias asociadas y el mostrador de venta de pasajes de la Compañía en los terminales de buses, hasta 15 minutos antes de la salida.

3.2.2 Una confirmación de la reserva (datos del pedido) guardada se puede recuperar a través del portal web y también se puede enviar al pasajero por correo electrónico si es necesario.

3.2.3 Cada pasajero con un pasaje válido tiene derecho a un asiento. En dichos casos, los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida, las mujeres embarazadas, las personas mayores y quienes viajen con niños en el regazo tendrán prioridad en la elección de asientos.

3.3 Compra de pasaje en línea:

3.3.1 La representación de los productos en la tienda en línea, a la que se accede a través de Internet y de una aplicación para teléfono inteligente, puede adquirirse haciendo clic en el botón “Reservar”/“Pagar” y se convertirá en un pedido vinculante por los bienes en el carrito de compras. Se genera un pasaje por cada persona y para cada viaje. Se emitirá una confirmación del recibo y la aceptación del pedido inmediata al momento de enviar la confirmación automática por correo electrónico.

3.3.2 Tecnología actual significa que no se puede garantizar que la comunicación de datos a través de Internet no contenga un error o que esté accesible de forma permanente. No es posible desarrollar y operar programas de computadora (software) y sistemas de procesamiento de datos (hardware) de una forma completamente libre de errores y excluir todos los factores impredecibles que podrían ocurrir junto con el medio de Internet. Como resultado, Flix no asumirá ninguna garantía por la disponibilidad constante e ininterrumpida de su sitio web y de los sistemas técnicos, solo en eventos ajenos a su control. En particular, debido a las características técnicas de Internet, no se puede garantizar una disponibilidad permanente de las opciones de reserva en Internet, pero hará sus mejores esfuerzos para evitar que esto ocurra. No habrá derecho a ningún precio de ahorro o descuento o precio reducido si, debido a problemas técnicos no atribuibles a Flix, el sistema solo estuviera disponible nuevamente más tarde (es decir, período de venta avanzado). El usuario debe contar con una calidad de Internet adecuada cuando ingrese en el sitio web de Flix.

3.4 Oficinas de venta que opera el personal:

Las agencias de venta, los lugares de venta de pasajes y el Departamento de Atención al cliente de la Compañía podrían cobrar una tarifa de servicio para completar una reserva o una cancelación. La tarifa de servicio por compra que se cobre depende de la ubicación de la tienda.

<https://www.flixbus.pe/empresa/precios/tasas-de-servicio>

3.5 Cargos por transporte:

3.5.1 No habrá ningún derecho a reservar todos los segmentos de precio o cotización de precio en conexión con una forma particular de reserva. Los descuentos y precios promocionales solo se pueden reservar parcialmente en línea.

3.5.2 La tarifa solo cubre el transporte de personas y equipaje hasta 20 kg; otros servicios, como la reserva de asientos o el equipaje adicional o especial, estarán sujetos a un cargo por separado.

3.5.3 Se aplican condiciones de reserva específica a las tarifas reducidas. La publicación de las condiciones de tarifas con respecto a las rutas individuales será decisiva en este caso.

4 Pasajes no válidos

Se exige que el pasajero presente tanto el pasaje como una identificación con fotografía válida cuando se lo soliciten los empleados de la Compañía durante la verificación de pasajes con el fin de confirmar la validez del pasaje.

5 Recargos por transporte

5.1 Los pasajeros están obligados a pagar un recargo por transporte en el caso de que se descubra que viajan a bordo de un vehículo y que no cuentan con la reserva de un pasaje para el viaje en cuestión, ya sea por adelantado o al momento de abordar el vehículo.

5.2 Si un pasajero se rehúsa a pagar el recargo por transporte correspondiente, deberá descender en el próximo paradero, siempre que esto no ponga en riesgo su seguridad. La Compañía se asegurará de que el descenso se produzca en una ubicación segura y accesible.

5.3 Los pasajeros que, ante una inspección, se descubra que no cuentan con una reserva válida, estarán obligados a brindar sus detalles personales correctos y a identificarse cuando se les solicite.

5.4 El recargo por transporte ascenderá al doble de la tarifa usual por la distancia que hayan recorrido los pasajeros, pero como máximo S/ 240.00, más el precio por la distancia restante hasta el destino recorrido por los pasajeros. Si los pasajeros no son capaces de verificar la distancia recorrida, el punto de partida de la ruta se usará para calcular el recargo por transporte.

5.5 El recargo por transporte se debe pagar de inmediato o, en otros casos, después de 2 semanas luego de recibir el pago solicitado en forma de texto. Cuando venza este plazo, se cobrará una tarifa de procesamiento de S/ 20.00 por cada solicitud de pago por escrito, siempre que el pasajero no pueda demostrar que no se incurrió en ninguno, o en un monto más bajo, por los costos de

procesamiento. La Compañía se reserva el derecho de tomar otras medidas relacionadas con procedimientos civiles o criminales.

6 Horarios

6.1 Se reserva la facultad de realizar cambios a los horarios de viaje, las fechas, las rutas y las tarifas aprobadas y publicadas debido a desastres naturales, fuerza mayor o eventos que provoquen terceros.

6.2 Los cambios a los horarios que tengan efecto después de la finalización del contrato y por las cuales la Compañía no sea responsable (desastres naturales, fuerza mayor o eventos que provoquen terceros, como huelgas) no les dará derecho a los pasajeros para formular reclamos por compensación, siempre que dichos cambios no difieran significativamente de los horarios de salida y llegada originalmente acordados, es decir, hasta un máximo de 2 horas. Las modificaciones importantes en los horarios darán derecho a los pasajeros a anular el contrato de transporte de forma gratuita. Para hacer esto, los pasajeros pueden encontrar la información necesaria

en https://help.flixbus.com/s/article/PSSP-Cómo-puedo-solicitar-un-reembolso-por-un-autobús-retrasado-más-de-120-minutos?language=es_PE

7 Inicio del viaje

7.1 Se recomienda a los pasajeros llegar al punto de salida 30 minutos antes del inicio del viaje.

7.2 Los reclamos por transporte y viajes reservados pueden reasignarse en el caso de que los pasajeros no estén presentes en el horario y el lugar de salida programados para la ruta reservada.

7.3 Si los pasajeros son notificados a través de SMS, correo electrónico u otro formato escrito de una demora en el viaje (desastres naturales, fuerza mayor o eventos que provoquen terceros, como huelgas), entonces, un reclamo por transporte en el caso de la ausencia de los pasajeros solo tendrá efecto desde el momento de viaje demorado especificado en el SMS o correo electrónico.

7.4 El nombre del pasajero debe coincidir con el de la lista de reserva que se muestre en el manifiesto de acuerdo con la situación de reserva actual para determinar si hay un reclamo por transporte. Esto se hará preferentemente con el escaneo de los pasajes. El pasajero debe identificarse con el conductor y el personal de servicio presentando la confirmación de reserva impresa o electrónica (como archivo de PDF), además de una ID con fotografía válida emitida por el Gobierno (DNI, pasaporte o similar, incluida una visa válida, si fuera necesario).

8 Rutas combinadas

8.1 Dado que la ley no permite la interconexión, si el pasajero reserva y combina rutas individuales para programar un viaje que incluya transferencias, será responsable del riesgo de perder una conexión. No existen los reclamos por transporte sustituto o alojamiento en un hotel en estos casos. Sin embargo, la Compañía hará todos los esfuerzos razonables para informar a los pasajeros sobre las conexiones alternativas.

8.2 No se puede garantizar la transferencia entre servicios de transporte que no opere la Compañía.

9 Obligaciones generales de los pasajeros

9.1 Se deben acatar las instrucciones que impartan el conductor o el personal que lo acompañe.

9.2 El conductor o el personal que lo acompañe estará autorizado a excluir a personas del viaje si, a simple vista, parecieran ebrias o bajo la influencia de drogas. Esto también se aplica a los pasajeros que comprometan la seguridad de los demás por otros motivos o que pongan en peligro el bienestar del resto. No existen los reclamos por transporte sustituto en estos casos.

9.3 No está permitido fumar a bordo del bus. Esta prohibición se extiende a los cigarrillos electrónicos.

9.4 Los pasajeros serán responsables de los daños que provoquen dentro o al bus ante la ley.

9.5 Los pasajeros que ensucien el bus, ya sea de forma intencional o como resultado de negligencia, deberán pagar a la Compañía una tarifa de limpieza de, por lo menos, S/ 400.00. Debe haber evidencia de la responsabilidad del pasajero.

9.6 La Compañía podría cancelar el contrato de transporte sin aviso si, a pesar de una advertencia (verbal), el pasajero se comportara de una forma tan disruptiva que ya no fuera razonable para el transportista o el resto de los pasajeros continuar el viaje. Los pasajeros deberán descender del bus en el siguiente paradero comercial. Esto también se aplicará si el pasajero no cumple con las directrices objetivamente justificadas (p. ej., directrices de seguridad). En este caso, el transportista tiene derecho a cobrar una tarifa.

9.7 Todos los pasajeros están obligados a usar cinturones de seguridad de acuerdo con la norma aplicable.

9.8 Durante los descansos/las paradas o las revisiones policiales/administrativas, los pasajeros del bus deberán descender de este si así lo exigen el conductor o el personal de servicio. Los pasajeros deben cumplir con la duración de los descansos que dispongan el conductor o el personal de servicio. El personal de

conducción está autorizado a continuar el viaje si un pasajero no volviera al bus después del tiempo de descanso indicado y no será responsable de la ausencia de un pasajero luego de que termine dicho tiempo de descanso.

10 Obligaciones específicas de los pasajeros en rutas internacionales

10.1 Cada pasajero que desee atravesar una frontera internacional será exclusivamente responsable de cumplir con todas las leyes y reglamentaciones relacionadas con documentos e identificaciones, visas, moneda extranjera, aduanas y salud. La Compañía no es responsable de las consecuencias que se sucedan debido a la falta de cumplimiento de dichas leyes y reglamentaciones, incluso si estas se modificaran luego de la reserva.

10.2 Cada pasajero que desee atravesar una frontera internacional será responsable de obtener todos los documentos de viaje necesarios y de cumplir con las leyes de cada país del que parta, que atraviese o al que llegue como destino. La Compañía no es responsable de las consecuencias si un pasajero no obtuviera los documentos y las identificaciones necesarios.

10.3 Antes de cada salida, es obligatorio que los pasajeros que viajen a o desde un destino internacional muestren, a pedido del conductor y el personal de servicio, un documento oficial válido para el tránsito fronterizo, que contenga, como mínimo, el nombre y el apellido y una fotografía con fines de identificación (DNI, pasaporte, si fuera necesario, con visa) antes de cada viaje. Esto no incluye licencias de conducir, tarjetas de biblioteca, tarjetas de estudiante, tarjetas del seguro médico y documentos similares que no sirven como pruebas de identidad únicas ante oficiales/autoridades. El conductor y el personal de servicio debe revisar que la información en el pasaje sea idéntica a la forma de identificación (tarjeta de identidad/pasaporte) que proporcione el pasajero.

10.4 La Compañía se reserva el derecho de rechazar el abordaje:

- si un pasajero no tuviera un documento o una identificación con su nombre completo y una fotografía, consulte 10.3;
- si un pasajero proporcionara un documento o una identificación cuya información no se correspondiera con la información en el pasaje.

10.5 De acuerdo con el Artículo 10.4, la Compañía no tiene la obligación de reembolsar el pasaje en su totalidad o en parte, o de hacer ninguna forma de compensación.

10.6 El equipaje facturado no deberá tener llave para acelerar los procesos de despacho aduanero.

10.7 Los pasajeros están obligados a transportar únicamente bienes que estén exentos de derechos de aduana en naturaleza y cantidad.

11 Niños y menores de edad

11.1 Los niños pequeños entre 0 y 4 años y 11 meses de edad pueden viajar de forma gratuita en el regazo de un adulto que los acompañe.

11.2 De acuerdo con el Código para Niños y Adolescentes (Ley N° 27337) y el Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, todos los menores (menos de 18 años) que viajen solos dentro del territorio peruano deben presentar una Autorización de Viaje para Menores debidamente notariada. En el caso de un viaje al exterior, los menores deben presentar la Autorización de Viaje para Menores cuando viajen solos, con solo uno de sus padres o cuando viajen con otra persona.

11.3 La Compañía no asume ninguna responsabilidad por la supervisión de un menor.

12 Pasajeros con discapacidad o movilidad reducida, las mujeres embarazadas, las personas mayores y quienes viajen con niños en el regazo

12.1 Todas las personas tendrán la oportunidad de viajar, sin importar que tengan una discapacidad o movilidad limitada.

12.2 Terminales de buses/paraderos comerciales

La Compañía no tiene influencia en las condiciones de infraestructura de los paraderos y de los terminales de buses visitadas y, por lo tanto, en el acceso para personas con discapacidad. Por eso, la Compañía no ofrece garantías sobre este asunto. El operador correspondiente de la estación es el responsable.

12.3 Negación de transporte

12.3.1 Si el diseño o la infraestructura del vehículo, incluidas los terminales de buses y los paraderos comerciales, impidieran físicamente el abordaje, el descenso o el transporte de personas con discapacidad o con movilidad limitada de una forma segura y operativamente posible, la Compañía se reserva el derecho de negarse a aceptar una reserva, a emitir o hacer disponible un pasaje o a permitir que la persona en cuestión aborde el vehículo. En este caso, las personas involucradas serán informadas sobre todos los medios alternativos aceptables de transporte con servicios que ofrezca la Compañía.

12.3.2 El diseño del vehículo significa que el transporte es actualmente solo posible en el caso de que las personas con discapacidad o con movilidad limitada sean capaces de comenzar el viaje de forma independiente y sin ayuda externa. Los pasajeros podrían solicitar la compañía de otra persona de su elección que sea capaz de brindarle la asistencia que necesite una persona con discapacidad o

con movilidad limitada para compensar las restricciones anteriores, y esa persona debe contar con un pasaje válido.

12.3.3 Todos los pasajeros afectados serán notificados con brevedad y, si lo requieren, por escrito en el plazo de cinco días hábiles luego de recibir la solicitud sobre el motivo correspondiente de negación del transporte.

12.3.4 En el caso de que el transporte de un pasajero con discapacidad o movilidad limitada se comprobara y se emitiera un pasaje, y si se negara posteriormente el transporte a este pasajero, tanto el pasajero como el acompañante tendrán las siguientes opciones: (a) solicitar el reembolso de la tarifa y un viaje de regreso al punto inicial de salida como se especifica en el contrato de transporte con la mayor brevedad, según corresponda, o (b) continuar el viaje en una ruta alternativa con un servicio de transporte sustituto aceptable al destino especificado en el contrato de transporte.

12.4 Transporte de sillas de ruedas o andadores

12.4.1 Los pasajeros con discapacidad o movilidad limitada tendrán derecho al transporte de su silla de ruedas plegable o de andadores en el compartimento para equipaje del bus de forma gratuita. Las sillas de ruedas deben ser plegables por motivos de seguridad y no deben tener dispositivos eléctricos.

13 Reserva de asiento

13.1 Reservar un asiento

13.1.1 En algunos viajes, se puede reservar un asiento específico a través del sitio web de Flix, agencias afiliadas o en oficinas de venta de pasajes de la Compañía. La disponibilidad y la [tarifa de reserva](#) varían según la ruta, la línea, la categoría de asiento (pasillo, ventana, fila o mesa) y el momento de la reserva.

13.1.2 La reserva de un asiento se reconocerá a través de la confirmación de la reserva. Las reservas de asientos para más de una persona no se asignan de forma individual, esto es, no existe una asignación entre las reservas de asiento y la persona que los reserva.

13.1.3 No existe un requisito de hacer una reserva (paga) de asiento. Si no se hace una reserva de asiento, el pasajero se asignará a uno automáticamente. En ese caso, no podemos garantizar que las familias y los grupos puedan sentarse juntos. La Compañía recomienda que los pasajeros que viajen con menores hagan una reserva paga de asiento. Sin embargo, siempre nos aseguramos de que todos los clientes tengan un asiento en el bus.

13.2 Restricciones en reservas de asiento

13.2.1 Si no llega al bus a tiempo, pierde su reclamo del asiento y el transporte. En dichos casos, la Compañía tiene derecho a asignar el pasaje a otra persona de acuerdo con la Cláusula 7.2. Por lo tanto, se recomienda que llegue al paradero de bus como máximo 15 minutos antes de la salida incluso si cuenta con una reserva de asiento.

13.2.3 Si se cambia una reserva de asiento y no es posible destinar un asiento en la categoría reservada o en una superior, el pasajero podría reclamar la tarifa por reserva de asiento.

13.2.4 En caso de cancelaciones y retrasos según la Cláusula 17, se reembolsará la tarifa por reserva de asiento.

13.2.5 No se hará un reembolso si el pasajero no viaja o si el asiento estaba asignado o se adquirió de forma gratuita.

13.3 Cancelaciones y transferencias

La tarifa por reserva de asiento es reembolsable cuando se cancela o vuelve a reservar un viaje, excepto que el asiento se asigne de forma gratuita. Se aplican las disposiciones de la Cláusula 5 de los términos y condiciones de reserva. Si se cancela un viaje, las reservas de asiento podrían transferirse a otras personas.

13.4 Reserva de un asiento adicional

13.4.1 Se aplican las disposiciones 13.1 a 13.3.

13.4.2 Un asiento adicional no es un reclamo adicional de transporte según el significado de la sección 2.2. Por lo tanto, no se puede transferir a otra persona sin un pasaje válido.

13.4.3 La tarifa por el asiento disponible está regida por los precios de pasajes válidos actuales. También se aplica la disposición 13.1.1. a la tarifa por reserva de asiento para el asiento adicional.

14 Seguro

La Compañía ha contratado un seguro obligatorio contra accidentes de tránsito (SOAT) que cubre los gastos médicos y las indemnizaciones a las víctimas de accidentes de tránsito. Cuando viaje, el cliente acepta y está sujeto a los términos y las condiciones del SOAT.

15 Transporte de bienes

15.1 Equipaje:

15.1.1 La franquicia de equipaje incluida en la tarifa está limitada a 20 kg por pasajero con un tamaño máximo de 180 litros. Cada pasajero puede llevar equipaje de forma gratuita hasta un máximo de 20 kg incluido como bolso de

mano o mochila. Equipaje se refiere a maletas y bolsos o artículos para uso personal (artículo 2 del D.S. 182-2013-EF para Reglamentaciones de Equipaje y Bienes Domésticos). Llevar una mochila de trekking es una excepción. Tenga en cuenta que algunas de nuestras líneas podrían tener excepciones a la política de equipaje. Si fuera necesario, esto se indicará durante el proceso de reserva respectivo y en el pasaje emitido.

15.1.2 Equipaje adicional

15.1.2.1 En casos individuales dentro del contexto de las capacidades existentes, se permite otro ítem de equipaje (equipaje adicional) con dimensiones máximas de 80 x 50 x 30 cm y un peso máximo de 20 kg con un costo adicional. También están permitidas las dimensiones ligeramente diferentes para el equipaje adicional siempre que la cantidad total del equipaje no exceda los 160 cm. No existe un derecho general para el transporte de más de una pieza de equipaje. Tenga en cuenta que algunas de nuestras líneas podrían tener excepciones a la política de equipaje. Si fuera necesario, esto se indicará durante el proceso de reserva respectivo y en el pasaje emitido.

15.1.2.2 Es necesaria la reserva de equipaje adicional con anticipación. La reserva se puede realizar en línea durante el proceso de reserva o a través de [Gestionar mi reserva](#) luego de la compra del pasaje. La disponibilidad y la [tarifa por equipaje adicional](#) varían según la ruta, la línea, el momento de la reserva y el método de reserva.

15.1.3 La Compañía tiene la obligación de etiquetar el equipaje con el fin de la asignación y devolución correctas y, especialmente, para evitar confusiones. Los pasajeros recibirán un talón de equipaje por cada pieza de equipaje.

15.2 Equipaje de mano:

15.2.1 El bolso de mano o mochila está incluido en los 20 kg gratuitos, pero está limitado a un ítem de equipaje por pasajero con un tamaño máximo de 52 x 30 x 20 cm y un peso máximo de 20 kg.

15.2.2 Se exigirá a los pasajeros que almacenen y controlen la zona del bolso de mano o mochila para garantizar que la seguridad y operación adecuadas del bus no se vean comprometidas y que otros pasajeros no tengan inconvenientes. El bolso de mano o mochila se debe, en principio, almacenar en los estantes para equipaje correspondientes o colocarse debajo de los asientos delante de los pasajeros.

15.2.3 El bolso de mano o mochila y su contenido debe permanecer al cuidado de los pasajeros durante todo el viaje y se debe controlar de forma adecuada. Si se

observara un acceso no autorizado por un tercero, se debe informar al conductor del bus.

15.3 Equipaje especial:

15.3.1 El llamado equipaje especial requiere un registro previo por parte de los pasajeros y la confirmación de que su transporte es posible. No existe un reclamo general por el transporte de equipaje especial.

15.3.2 Los ítems que excedan las dimensiones del equipaje estándar se consideran equipaje especial. Sin embargo, las dimensiones totales de los ítems de equipaje especial no podrán exceder los 240 cm (altura en cm + ancho en cm + profundidad en cm). Un ítem único de equipaje especial no puede exceder un peso máximo de 30 kg.

15.3.3 El transporte de equipaje especial estará limitado a un ítem por pasajero.

15.3.4 Los accesorios, muebles o partes de muebles, dispositivos electrónicos, tablas de surf y cajas de cartón generalmente estarán excluidas del transporte. Los aparatos ortopédicos y las bicicletas no están incluidos como equipaje especial. Estos artículos están sujetos a condiciones por separado.

15.3.5 Es necesaria la reserva de equipaje especial con anticipación. La reserva se puede realizar en línea durante el proceso de reserva o a través de [Gestionar mi reserva](#) después de la compra del pasaje. La disponibilidad y [la tarifa por equipaje especial](#) varían según la ruta, la línea, el momento de la reserva y el método de reserva.

15.4 Instrumentos musicales:

15.4.1 Los instrumentos musicales se consideran equipaje especial. Si el instrumento en cuestión (incluido el estuche) es más chico que el tamaño estipulado para el bolso de mano o mochila, podría transportarse de forma gratuita en lugar de la bolsa pequeña de mano o mochila. Si el instrumento en cuestión (incluido su estuche) es más grande que el tamaño estipulado para la bolsa pequeña de mano o mochila, debe transportarse en el compartimiento para equipajes. Se cobrará una tarifa adicional por los instrumentos musicales y sus estuches cuyas medidas excedan el total de equipaje permitido.

15.4.2 Se recomienda transportar los instrumentos musicales en estuches rígidos.

15.5 Ítems y equipo electrónico valiosos:

15.5.1 Los ítems valiosos, como efectivo, joyas, metales preciosos, llaves, lentes (lentes para el sol o lentes para leer), dispositivos electrónicos (laptop, iPad, tabletas, reproductores de MP3, teléfonos celulares, cámaras, cargadores, baterías de litio o acumuladores de litio), cigarrillos electrónicos, bienes de

consumo electrónico (en particular, laptops, teléfonos móviles, etc.) afectados por una llamada a revisión de parte del fabricante o distribuidor, lentes de contacto, prótesis, medicamentos, documentos importantes (diplomas, otros certificados, credenciales, pasaportes, licencias de conducir, títulos), etc., y objetos frágiles se deben transportar en el bolso de mano o mochila, no con el equipaje normal, y están sujetos a debida diligencia de los pasajeros. La Compañía no es responsable de los objetos de valor no declarados y transportados como equipaje.

15.5.2 No se aceptarán reclamos por responsabilidad si los pasajeros deciden colocar ítems valiosos en su equipaje normal. Los casos de dolo o negligencia grave están exentos de lo anterior.

15.6 Coches para bebés:

15.6.1 Los coches para bebés se deben transportar como equipaje especial (máx. un coche para bebés por pasajero). Los coches para bebés deben ser plegables. No se transportarán coches para bebés no plegables.

15.6.2 Los coches para bebés se transportan de forma gratuita.

15.7 Bicicletas y scooters eléctricos:

15.7.1 Bicicletas y scooters eléctricos

15.7.1.1 No está incluido el transporte de bicicletas y scooters eléctricos en buses de larga distancia.

15.8 El seguro no cubre los ítems olvidados o que se dejen en el bus. En el caso de que los pasajeros dejen olvidados ítems en el bus, deben completar el [formulario de artículos perdidos y encontrados](#) en los portales web de Flix. Si la persona que retira el objeto no es su dueño, tendrá que presentar una autorización simple del dueño junto con una fotocopia del documento nacional de identidad peruano del dueño.

15.9 No están permitidas las sustancias y los objetos peligrosos durante el viaje, especialmente:

- explosivos, artículos inflamables, radioactivos o con mal olor, o sustancias corrosivas;
- ítems no envasados o desprotegidos que podrían lesionar a los pasajeros;

16 Transporte de animales

16.1 Está prohibido el transporte y traslado de perros y otros animales en buses de larga distancia, excepto por los perros guía de acuerdo con la Ley n.º 29830 y el Decreto Supremo n.º 001-2017-MIMP.

16.2 Se aplican las normas especificadas en 12.2.3 y 12.2.4 para perros de asistencia con la movilidad y guías.

17 Derechos del pasajero en el caso de demoras o cancelación

17.1 Si surgiera una cancelación o demora debido a desastres naturales, fuerza mayor o eventos que generen terceros, la Compañía notificará a los pasajeros con salida de una terminal con personal sobre la situación tan pronto como sea posible y les informará el horario previsto de salida en cuanto esta información esté disponible. La Compañía ofrecerá a todos los pasajeros, en particular a quienes salgan de estaciones de bus sin personal, información electrónica con respecto a cancelaciones o demoras. Para recibir esta información, los pasajeros deben brindar los datos de contacto necesarios (es decir, número de teléfono celular).

17.2 Si fuera razonable suponer que la salida del viaje reservado debe ser cancelada por los motivos anteriores, o si se demorará por más de 120 minutos, los pasajeros tienen las siguientes opciones: (a) continuar su viaje en la oportunidad más cercana posible, o (b) solicitar el reembolso de la tarifa y un viaje de regreso gratuito en bus al lugar de salida estipulado en el contrato de transporte según corresponda. Están disponibles los reclamos de reembolso por la tarifa total pagada tanto para las partes del viaje completado como para las no completadas si los pasajeros no pudieran completar el viaje de acuerdo con sus planes de viaje originales. El reembolso se realizará en términos monetarios en el plazo de 30 días después de recibir el reclamo por compensación o de que los pasajeros hayan elegido la opción (a) o (b) anteriores, excepto que los pasajeros acepten otra forma de reembolso.

17.3 En el caso de que el vehículo sufra un desperfecto durante el viaje, la Compañía ofrecerá a los pasajeros continuar el transporte en un vehículo sustituto.

18 Responsabilidad

18.1 La Compañía ni Flix son responsables por negligencia leve, excepto en el caso de que el incumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo hayan afectado la vida, la integridad física o la salud de los pasajeros. Su responsabilidad es siempre aplicable si se prueba la culpa inexcusable o mala conducta intencionada.

18.2 La Compañía ni Flix son responsables en ningún caso por el daño que resulte como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones contractuales; sin embargo, de acuerdo con la ley, la Compañía es responsable de los daños previstos e imprevistos en el caso de que se pruebe la responsabilidad por culpa inexcusable o mala conducta intencionada.

18.3 El monto de la compensación en el caso de muerte se calculará de acuerdo con la ley nacional vigente.

18.4 La responsabilidad y el nivel de compensación por daños al equipaje se limitarán y excluirán de la siguiente manera:

18.4.1 En el caso de daño a ítems de equipaje como resultado de un accidente que involucre al bus, o de pérdida de ítems de equipaje como resultado de lo anterior, el nivel de compensación por reclamo por daños por pasajero y equipaje se calculará de acuerdo con el artículo 76.2.12 del Decreto Supremo n.º 017-2009-MTC. Los montos para compensación por equipaje perdido se establecen en el artículo 76.2.12 del RENAT. Estos varían según el peso del equipaje, no según su valor.

18.4.2 Se excluye la responsabilidad por daños o que genere daños mayores por el error de embalaje de los equipajes por parte de los pasajeros.

19 Legislación vigente

Este documento se rige por las leyes de la República de Perú. En todos los temas no tratados expresamente aquí, se aplicarán de forma complementaria las disposiciones que contiene la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 017-2009-MTC – Reglamento Nacional de Administración de Transporte, el Código Civil, el Código de Protección al Consumidor y la Ley N° 29571, además de otras normas legales peruanas (mencionadas en este documento o no mencionadas).

20 Disposiciones ineficaces

Si parte o la totalidad de las disposiciones individuales presentes en estos Términos y Condiciones generales de transporte comercial se volvieran ineficaces o nulas, esto no comprometería, en principio, la eficacia del contrato de transporte como un todo.