

Términos y Condiciones

Los presentes términos y condiciones (en lo sucesivo colectivamente denominados los "Términos") rigen el acceso y uso por parte de usted (en adelante, el "Usuario") del sitio web <http://granterminalterreste.pe/> y a nuestras aplicaciones móviles (en adelante referidas como "Sitio Web"). El Sitio Web es de propiedad de, administrado y operado por IBIBO Group Private Limited, Empresa Digital Peruana S.A.C. (en adelante, denominado "Redbus").

No obstante, Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. (en adelante el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte) participa en la administración del Sitio Web únicamente para la gestión, exhibición y venta de los tickets de derecho de uso necesarios para acceder a las instalaciones del Gran Terminal Terrestre Plaza Norte.

Sírvanse leer estos Términos cuidadosamente antes de usar el Sitio Web, el cual funciona como un mercado en línea.

Para fines de claridad, mediante el presente se establece que Redbus a través del Sitio Web no presta ningún servicio de transporte por sí mismo, sino que es una plataforma que simplemente conecta a diversos operadores de buses que se encuentran en el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte con los pasajeros de dichos buses. Redbus pone a disposición de los Usuarios el Sitio Web el cual muestra una gran cantidad de Proveedores de Servicios de Transporte que se encuentran en el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte (en adelante "los Proveedores" o "los operadores de buses"), los cuales ofrecen y comercializan sus servicios de transporte a los Usuarios a través del Sitio Web. En ese sentido, Redbus es un intermediario entre el Usuario/Comprador y los Proveedores de los Servicios de Transporte que se encuentran en el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte, y brinda sus plataformas o Sitio Web para que éstos concreten las transacciones. Redbus y los Proveedores, son empresas independientes por lo que no son empresas afiliadas, y el uso de la plataforma por los Proveedores no supone ningún joint venture o asociación entre ellas.

Se deja constancia que ni Redbus ni el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte son el proveedor de los Servicios de Transporte (en adelante los Servicios), por lo que se aclara que Redbus actúa en nombre y por cuenta de los Proveedores, por lo que Redbus no está obligado directa ni indirectamente a ejecutar los Servicios. El Usuario, al contratar los Servicios a través del Sitio Web, está celebrando un contrato de Servicios directamente con el Proveedor que ofrece Los Servicios a través del Sitio Web. Redbus es un intermediario y su intervención está limitada a la venta del ticket o boleto a través del Sitio Web. Por su parte, el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte actúa como administrador de la infraestructura complementaria de transporte y proveedor del ticket de derecho de uso, facilitando su adquisición a través del Sitio Web.

Al contratar los Servicios de los Proveedores a través del Sitio Web, el Usuario acepta los presentes Términos, los que constituyen un registro o constancia electrónica de acuerdo con la legislación aplicable. Dicho registro o constancia electrónica se genera mediante un sistema de cómputo y no requiere de ninguna firma física o digital. Mediante el uso del Sitio Web, usted manifiesta y deja constancia de su acuerdo a quedar obligado(a) por los presentes Términos.

Redbus le permite navegar por el Sitio Web y adquirir pasajes de bus y tickets de derecho de uso del Gran Terminal Terrestre Plaza Norte para usted, su familia y/o terceras personas, sin registrarse en el Sitio Web. Se considerará que usted ha leído, entendido y aceptado en forma expresa los presentes Términos, los mismos que regirán para cada transacción deseada de reserva y adquisición de pasajes de bus a través del Sitio Web para todos los efectos, y serán vinculantes para Usted. Todos sus derechos y obligaciones con respecto al uso que Usted haga del Sitio Web y para disponer de la facilidad de reserva y adquisición de pasajes de bus (en adelante, “Facilidad”) provista por el Sitio Web, se regirán por los presentes Términos.

Estos Términos son de carácter general, y se aplican a los servicios de intermediación que presta Redbus y al uso del Sitio Web, es decir que bajo ningún aspecto y bajo ninguna circunstancia son aplicables, ni reemplazan o modifican el Servicio de Transporte que prestan los Proveedores, así como tampoco modifican las obligaciones ni limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas, ni las condiciones especiales o específicas que cada Proveedor ha definido para los Servicios de Transporte.

- a. **Servicio de Transporte:** Es responsabilidad exclusiva del Usuario revisar y aceptar las condiciones particulares de cada Proveedor antes de la contratación, las cuales se detallan en las páginas web de cada Proveedor. Al concretar la transacción, el Usuario declara tener pleno conocimiento y aceptar los términos del servicio de transporte elegido, sobre los cuales Redbus no tiene control, injerencia ni responsabilidad.
- b. **Servicio de Infraestructura complementaria (El Terminal):** El Gran Terminal Terrestre Plaza Norte actúa como proveedor directo y exclusivo únicamente respecto al ticket de derecho de uso adquirido por el Usuario. Este ticket regula el uso de la infraestructura complementaria de transporte terrestre y constituye una relación jurídica independiente del servicio de transporte y de la intermediación de la plataforma.
- c. **Intervención de Redbus:** La función de Redbus se limita a facilitar la venta del boleto de bus y del ticket de derecho de uso a través del Sitio Web, actuando en nombre y por cuenta de los proveedores.

Redbus no tiene injerencia en el cobro de penalidades, cobros administrativos de endoso de boletos, por parte de los Proveedores o diferencias de tarifas en caso sean aplicables, de acuerdo a las condiciones y términos de Servicio de cada Proveedor.

Asimismo, al aceptar estos Términos, Usted manifiesta su conformidad, además, con las demás políticas de Redbus relativas al Sitio Web; incluyendo pero sin limitarse a la (i) Política de Privacidad; y (ii) la Política sobre Cookies, vigentes al momento de realizar la transacción.

En los presentes Términos, tanto a Usted como a Redbus se les denomina individualmente como una 'Parte' y colectivamente como las 'Partes'.

1. Terminología:

- A efectos de los presentes Términos, donde el contexto así lo requiera, “Usted” o “Usuario” (que significarán el usuario de 'Redbus'), significarán cualquier persona natural o jurídica que haya acordado ser comprador de

los pasajes de bus de algún Proveedor y/o un usuario de la Facilidad que está siendo ofrecida en el Sitio Web.

- Los términos "Nosotros", "Nos" o "Nuestro" significarán Redbus y/o sus afiliadas.

2. Sobre el Sitio Web:

Redbus es un agregador o intermediario en línea de pasajes de bus, que conecta a los operadores de buses (transportistas o Proveedores) que se encuentran en el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte con los pasajeros (Usuarios o Consumidores). En virtud de lo anterior, Redbus y el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte desean indicar lo siguiente:

- El Sitio Web es un Mercado online, que detalla el inventario (itinerario) de los operadores de buses (Proveedores) que se han registrado en el Sitio Web, pero no posee ni brinda, en sí, los Servicios de Transporte. Por lo tanto, el rol del Sitio Web es conectarlo a Usted con el operador del bus (Proveedor) y viceversa. Asimismo, el Sitio Web permite al Usuario adquirir el ticket de derecho de uso del Gran Terminal Terrestre Plaza Norte, el cual es un servicio de infraestructura complementaria de transporte (terminal terrestre).
- Usted entiende y acuerda que los pasajes de bus detallados y/u ofrecidos para venta por el operador del bus (Proveedor) en el Sitio Web, ha sido determinado exclusivamente por el respectivo operador del bus (Proveedor), y Redbus, en su calidad de agregador/facilitador/intermediario, no tiene control sobre los pasajes detallados en el Sitio Web, ni del Servicio que prestará el Proveedor. En caso que los pasajes o sus características contravengan cualquier norma y/o cualquier mandato o sentencia de alguna autoridad regulatoria, Tribunal o Corte, será de responsabilidad exclusiva de cada operador de bus (Proveedor) asegurarse que sus pasajes cumplan con las normas, mandatos o sentencias exigibles; siendo que Redbus no será en ningún modo responsable de dicha contravención. Por su parte, el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte es el único responsable de determinar las condiciones y el valor del ticket de derecho de uso.
- En vista de lo anterior, Usted acuerda que cualquier responsabilidad en relación con cualquier Servicio de transporte que esté siendo ofrecido en el Sitio Web de conformidad con las leyes aplicables será del operador del bus (Proveedor) y no de Redbus ni de el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte. En caso de cualquier deficiencia del Servicio, Usted deberá dirigir cualquier acción derivada de dicha deficiencia del Servicio en contra del operador del bus (quien es el Proveedor efectivo del servicio) y no de Redbus.
- Usted declara y reconoce, además, que Redbus es solo un facilitador o intermediario y no es ni puede ser Parte de, o controlar de cualquier manera, los Servicios que Usted contrata a través del Sitio Web. Consecuentemente, Usted celebra dos relaciones jurídicas independientes: (i) el contrato de Servicios de Transporte que Usted adquiere a través del Sitio Web será un contrato estrictamente bilateral entre Usted y los operadores de buses (Proveedores) listados y que ofrecen sus Servicios en

el Sitio Web y (ii) por el servicio de uso de infraestructura complementaria con el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte, formalizado mediante la emisión del ticket de derecho de uso.

3. Cuenta de Usuario:

Redbus podrá ofrecerle a Usted la facilidad de abrir una Cuenta de Usuario en el Sitio Web. Dicha Cuenta de Usuario podrá estar vinculada con su identificación de correo electrónico o número telefónico, o con ambos. Para que Usted pueda hacer uso del Sitio Web, ya sea registrando una Cuenta de Usuario con Redbus o usando el Sitio Web en calidad de invitado (usuario no registrado), Usted acepta las siguientes condiciones:

- Usted es exclusivamente responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta y contraseña y de restringir el acceso a su ordenador o dispositivos con el fin de impedir el acceso no autorizado a su Cuenta cuando Usted use el Sitio Web registrando una cuenta con Redbus.
- Al utilizar el Sitio Web, ya sea como invitado o como usuario registrado (a través de la Cuenta de Usuario), Usted autoriza a Redbus y a sus agentes acceder a sitios web de terceros incluyendo pero sin limitarse a sitios web de bancos y de otras pasarelas de pago, designadas por el banco o en representación del mismo para recuperar la información solicitada para el procesamiento de una transacción generada por el Usuario Registrado o Invitado en el Sitio Web.
- En caso que Usted utilice el Sitio Web a través de una Cuenta de Usuario, Usted acuerda aceptar la responsabilidad por todas las acciones realizadas a través de su Cuenta de Redbus.
- En caso que Usted use el Sitio Web a través de una Cuenta de Usuario, Usted deberá adoptar todas las medidas necesarias para asegurar que la contraseña se mantenga confidencial y segura, e informará a Redbus de inmediato si Usted tiene algún motivo para creer que su contraseña ha sido comprometida o si la contraseña está siendo utilizada o es probable de ser utilizada de manera no autorizada. Redbus no será responsable por ninguna pérdida en que Usted pueda incurrir debido al mal uso de la credencial de acceso comprometida de su cuenta Redbus. Sírvase asegurarse que los detalles que Usted proporcione a Redbus sean correctos y estén actualizados, e informe a Redbus de inmediato sobre cualquier cambio en la información que Usted suministre al momento de registrar su cuenta con Redbus.
- Usted garantiza que cumplirá con todos los procedimientos y directrices adicionales, tal como se hayan modificado cada cierto tiempo, con relación al uso que Usted haga del Sitio Web. Usted será asimismo responsable de cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables con respecto al uso del Sitio Web con relación a la jurisdicción a la que corresponda cada transacción.
- El Sitio Web podrá ser usado exclusivamente para fines personales y no de ninguna manera para fines comerciales. Por lo tanto, Usted no está autorizado a revender, crear un vínculo profundo, utilizar, copiar, monitorizar (por ejemplo, mediante spider, scrape), desplegar, descargar o reproducir ningún contenido o información, software, productos o

Facilidad disponible en el Sitio Web para ninguna actividad, propósito comercial o competitivo.

- Redbus se reserva el derecho de denegar su acceso al Sitio Web, suspender su cuenta Redbus, cancelar cualquier reserva de boletos de bus, remover y/o editar contenidos en el Sitio Web en cualquier momento, sin aviso y con total discrecionalidad en caso considere o tenga indicios razonables de que su cuenta está siendo utilizada para fines distintos a los definidos en el numeral 6 anterior o que puedan devenir en ilícitos.

4. Elegibilidad y Membresía:

- El Uso del Sitio Web está disponible solo a personas que pueden celebrar contratos legalmente vinculantes según la ley peruana. Las personas que estén "impedidos para contratar" según lo previsto en el Código Civil y demás normas aplicables en el Perú no son aptos para usar el Sitio Web. Si Usted es menor de edad, no se registrará como Usuario del Sitio Web y no realizará transacciones en el Sitio Web ni lo utilizará.
- Como menor de edad, si Usted desea usar o realizar transacciones en el Sitio Web, dicho uso o transacción podrán ser realizados por su tutor legal o por sus padres. Nos reservamos el derecho de suspender su membresía y/o de rehusar a brindarle a Usted acceso al Sitio Web si se descubre que usted es un menor de edad o es impedido o no tiene capacidad para contratar de acuerdo a las normas vigentes en el Perú.

5. Privacidad:

Las políticas internas de Redbus ligadas a la privacidad de la información se encuentran desarrolladas en los siguientes documentos que se encuentran a su disposición:

- La 'Política de Privacidad' del Sitio Web; y
- La 'Política sobre Cookies' del Sitio Web.

6. Enlaces:

- Este Sitio Web podrá contener vínculos con otros sitios web mantenidos por terceros (en adelante, los "Sitios Externos"). Dichos Sitios Externos están vinculados con el Sitio Web solo para su referencia y comodidad. Redbus no opera, controla o avala, en ningún sentido, dichos Sitios Externos o su contenido. Usted, en su calidad de Usuario, asume exclusiva responsabilidad por el uso de esos Sitios Externos y por lo tanto se le aconseja examinar cuidadosamente los términos y condiciones contenidos en estos.
- Usted no deberá vincular su propio sitio web o el sitio web de cualquier Tercero a este Sitio Web sin obtener la previa aprobación por escrito de Redbus. El uso de cualquier captura de pantalla automatizada o de tecnologías de adaptación de pantalla con el fin de obtener información de este Sitio Web sin la previa aprobación por escrito de Redbus, constituye una violación de nuestros derechos de propiedad intelectual.

7. Procedimiento de Empleo:

- Usted reconoce que sólo tiene un derecho limitado al uso ordinario del Sitio Web y que no está facultado para modificar ninguna parte del Sitio Web ni para reproducir, copiar, distribuir, vender, revender o acceder a la Facilidad para cualquier fin comercial.
- Usted está asimismo bajo la obligación de usar este Sitio Web solo para fines razonables y lícitos y no se ocupará de ninguna actividad que no esté prevista en estos Términos. Usted usará este Sitio Web y cualesquiera boletos de bus comprados a través del mismo, para uso exclusivamente personal, no comercial, y no revenderá los boletos a ninguna otra persona.
- Usted no podrá usar ningún meta tag o ningún otro texto oculto utilizando el Sitio Web, los nombres comerciales o las marcas registradas por Redbus o sus afiliadas sin el consentimiento expreso por escrito de Redbus y/o de sus afiliadas, según corresponda.
- Usted no deberá usar el Sitio Web para ninguno de lo siguiente:
 - para fines fraudulentos o en relación con actos delictivos u otra actividad ilícita; y/o
 - para enviar o transportar en el bus de cualquier Proveedor cualquier material que no pertenezca a Usted; o material que sea ilegal, ilícito, peligroso, o fiscalizados, ofensivo (incluyendo pero sin limitarse a material que sea de contenido sexualmente explícito o que promueva el racismo, la intolerancia, el odio o el daño físico), engañoso, que induzca a error, que afecte la privacidad o intimidad de terceros, difamatorio, calumnioso, obsceno, pornográfico, pedófilo; étnicamente objetable, denigrante o violatorio de los derechos de autor, de las marcas registradas, de la confidencialidad, de la privacidad o de cualquier otra información o derecho protegido; o que en su defecto sea injuriosa para terceros; o que promueva o se relacione con el lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, el juego o las apuestas; o que de cualquier forma sea dañino para los menores; o que suplante a otra persona; o amenace a la unidad, integridad, seguridad o soberanía del Perú o de las relaciones amicales con los Estados foráneos; o sea ilícito de cualquier modo en absoluto; o que consista de, o contenga, virus informáticos, campañas políticas, venta comercial, cadena de cartas, correos masivos y cualquier forma de correo no deseado (“spam”) con el fin de causar molestia, inconvenientes o ansiedad innecesaria.

8. Correspondencia / Notificaciones:

- Cuando Usted utilice el Sitio Web o envíe correos electrónicos u otros datos, información o comunicación a Redbus, Usted acuerda y comprende que se está comunicando con nosotros a través de registros electrónicos y autoriza recibir comunicaciones a través de los medios electrónicos de Redbus en forma periódica, como y cuando se requiera. En caso requiera limitar el consentimiento otorgado para la recepción de comunicaciones

por medios electrónicos podrá seguir los pasos indicados en nuestra Política de Privacidad detallada en el punto 6 de los presentes Términos.

- Nosotros podremos comunicarnos con Usted mediante correo electrónico / SMS o mediante otro modo de comunicación que nos proporcione y en la medida que lo haya autorizado. En cualquier momento, usted podrá otorgarnos, retirar o conceder nuevamente dicho consentimiento. Redbus opera dentro del ámbito de la Ley 29733 (Protección de Datos Personales), Ley 28493 (Ley Antispam), el Registro “Gracias, no insista” y otras disposiciones legales aplicables en el Perú.

9. Exclusión de Garantías y Responsabilidad:

- Este Sitio Web, y los servicios inherentes al mismo (incluyendo pero sin limitarse al software) incluidos o de otro modo puestos a disposición de Usted a través de este Sitio Web, a excepción de los Servicios de Transporte que son provistos por los Proveedores de Transporte y el Servicio de Infraestructura Complementaria provisto por el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte, de acuerdo a estos Términos, son provistos sobre la base de “como están” y “según su disponibilidad”, al momento de contratar o utilizar el Sitio Web, salvo como en otro sentido lo especifique Redbus por escrito o en el Sitio Web.
- Sin perjuicio del párrafo precedente, el Sitio Web no garantiza que: (i) El Sitio Web estará constantemente disponible, o disponible en absoluto; o, (ii) Que la información proporcionada por los Proveedores de Servicios de Transporte y que se refleja en el Sitio Web esté completa, sea veraz, exacta o no induzca a confusión, pues como se ha detallado en los presentes Términos, la información del Servicio de Transporte le compete exclusivamente a los Proveedores.
- Redbus sólo será responsable ante Usted por el contenido, uso y funcionamiento del, o con relación al Sitio Web. En ese sentido Redbus garantiza que este Sitio Web; la información y el contenido del producto (es decir el software), la Facilidad, los servidores de Redbus; y la comunicación electrónica enviada por nosotros son comunicaciones y sitios seguros para el Usuario, de acuerdo con los estándares de la industria. Sin perjuicio de lo cual, Redbus manifiesta que a pesar de todos los esfuerzos y altos estándares de seguridad, el Sitio Web podría estar expuesto a ataques cibernéticos que puedan afectar su funcionamiento y/o seguridad, lo que sería puesto en conocimiento de los Usuarios inmediatamente.
- A Usted se le podrá exigir ingresar un número de teléfono válido mientras reserva un boleto de bus en el Sitio Web. Al registrar su número telefónico con nosotros, Usted declara que dicho número es personal y que Usted tiene pleno acceso a dicho número telefónico, asimismo Usted autoriza ser contactado por nosotros vía llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajería instantánea (WhatsApp), siendo estas comunicaciones válidas para los efectos de la transacción en el Sitio Web, incluidas compras, cambios, devoluciones, y en general todas las acciones que sean necesarias realizar respecto de su compra. Redbus no utilizará su información

personal para iniciar ninguna llamada telefónica promocional o sms, sin su consentimiento previo.

- Para efectos de reservar boletos de bus a través del Sitio Web, nosotros garantizamos que seremos responsables de las siguientes actividades
 - Emitir un boleto válido (un boleto que será previamente aceptado por el operador del bus, es decir, el Proveedor del Servicio); y
 - Emitir un ticket de derecho de uso aceptado y reconocido por el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte, como el proveedor del servicio de infraestructura complementaria de transporte.
 - Brindar soporte e información al cliente (Usuario) en caso de cualquier demora en la partida de un bus u otro tipo de inconveniente que pudiese surgir. Esta información se brindará en base a lo que nos manifieste el Proveedor.
 - Redbus procesará la solicitud de cancelación del boleto de los clientes sujetos a la política de cancelación y reembolso del respectivo operador del bus (Proveedor). La tarifa de cancelación podrá diferir para cada operador de bus (Proveedor).
- Sin perjuicio de lo indicado previamente, ni Redbus ni el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte asumen ninguna responsabilidad por lo siguiente:
 - Que el bus de un operador específico (Proveedor) no parta del / arribe al - punto de recojo o de destino a tiempo;
 - Que el empleado o los empleados de los operadores de buses sean rudos o descorteses con Usted;
 - Que los asientos del bus del operador o el viaje no estén a la altura de Sus expectativas;
 - Que el operador del bus modifique y/o cancele su reserva de pasaje de bus en forma parcial o total debido a razones inevitables, tal como se describe en las cláusulas siguientes;
 - Que su equipaje se extravíe / sea robado / resulte dañado;
 - Que el operador del bus cambie el asiento de un cliente a último minuto con el fin de acomodar a una dama, anciano o un niño como pasajeros;
 - Que el bus parta sin que Usted se encuentre a bordo del bus, mientras que Usted estaba esperando en el punto de embarque incorrecto (sírvese llamar al operador del bus para averiguar el punto exacto de abordaje en caso que usted no sea un viajero regular de un operador de bus específico);
 - Que el operador del bus cambie el punto de abordaje y/o emplee un vehículo pick-up en el punto de embarque para llevar a los pasajeros al punto de partida del bus; y
 - Que el operador del bus no permita equipaje más allá de un límite predeterminado, o de determinadas características, según el exclusivo criterio del operador del bus y que se encuentre detallado en los Términos y Condiciones del operador de bus (Proveedor).

10. Pagos:

- Mediante el uso que Usted haga de cualquiera de los métodos de pago disponibles en el Sitio Web, Redbus no será responsable ni asumirá

ninguna responsabilidad en absoluto con respecto a cualquier pérdida o daño originado directa o indirectamente a Usted debido a cualquiera de los siguientes motivos:

- Falta de autorización bancaria o análoga para cualquier transacción; o
- Exceder del límite prefijado y mutuamente acordado por Usted y por cualquier banco(s); o
- Algún problema con el pago que se origine de la transacción (salvo que el problema sea originado por el mal funcionamiento del Sitio Web imputable a Redbus); o
- Declinar la transacción por cualquier otro(s) motivo(s).
- Sírvanse tomar nota que:
 - Las transacciones, el precio de la transacción y todos los términos comerciales que rijan la prestación de los servicios de transporte son en base de principal a principal y las obligaciones contractuales bilaterales entre Usted y el operador del bus elegido (Proveedor). Las facilidades o medios de pago son herramientas utilizadas por Usted y el operador del bus para facilitar el cierre de la transacción. El uso de la Facilidad de pago no hará a Redbus responsable o imputable por la no entrega, no recepción, no pago, por un daño o perjuicio, el incumplimiento de las declaraciones y garantías, o un fraude con respecto a los servicios de transporte ofrecidos por los operadores de buses (Proveedores) en el Sitio Web.
 - Usted ha autorizado específicamente al Sitio Web o a sus prestadores de servicios cobrar, procesar, facilitar y remitir pagos y/o el precio de la transacción en forma electrónica. Su relación con el Sitio Web es de principal a principal y, al aceptar estos Términos, Usted acuerda que el Sitio Web es un contratista independiente para todos los efectos y no tiene control de o responsabilidad por los servicios de Transporte ofrecidos por los operadores de buses (Proveedores) mediante el Sitio Web, que se pagan mediante el uso de la facilidad de pago.
 - Usted comprende, acepta y acuerda que la facilidad de pago provista a través de cualquier tercero en el Sitio Web no es ni un servicio bancario, ni financiero prestado por Redbus, sino meramente un facilitador que provee una facilidad electrónica, automatizada, en línea, para la remesa y cobranza de pagos electrónicos por las Transacciones realizadas en el Sitio Web, que utiliza las redes actuales autorizadas de infraestructura bancaria y de pasarela de pagos de tarjetas de crédito. Adicionalmente, al brindar la facilidad en el pago, el Sitio Web no está actuando como fideicomisario ni actuando con capacidad fiduciaria con respecto a la transacción o al precio de la transacción.
- Usted entiende y acepta pagar a Redbus lo siguiente:
 - Pagar a Redbus el equivalente al 3% de cada pasaje (incluido IGV) por el uso de la Plataforma y las facilidades que Usted tendrá por el uso de la Plataforma.
 - El cobro de la comisión por uso de la plataforma no será reembolsable en ningún caso, salvo cuando medie caso fortuito o

fuerza mayor o, cuando no se haya podido concretar la venta por fallas de la propia Plataforma.

- El cobro de la comisión por el uso de la Plataforma se verá reflejado antes del pago final de la transacción (check out). El monto detallado por la comisión por el uso de la Plataforma incluye IGV.
- El cobro de la comisión por el uso de la Plataforma no implica en ningún caso responsabilidad de Redbus por el Servicio de Transporte, pues dicho servicio sigue siendo exclusividad de los Proveedores de Transporte, así como tampoco implica gestión ni administración de ningún tipo respecto de los Servicios de Transporte por parte de Redbus.
- Cargos por transacción / transferencias interbancarias y otros cargos:

Se pueden generar costos adicionales por su banco emisor, para más información ingrese a:

BCP: <https://www.viabcp.com>

BBVA: <https://www.bbva.pe>

INTERBANK: <https://interbank.pe>

SCOTIABANK: <https://www.scotiabank.com.pe>

GNB BANK: <https://www.bancognb.com.pe>

Interbank transfers: <https://www.transferenciasinterbancarias.pe>

11. Política de Cancelación y Reembolso:

Política de Cancelación

Redbus procesará todo formulario de solicitud de cancelación de boleto y del ticket de derecho de uso de acuerdo con la política de cancelación y/o reembolso del operador del bus (Proveedor). La tarifa de cancelación y el periodo que se tome para procesar el reembolso diferirá según cada operador de bus. Sírvese referirse a la política sobre cancelación del operador del bus.

¿Cómo cancela el cliente un boleto?

Sírvese a ingresar a nuestro Sitio web o App, dirigirse a la opción Cancelación e iniciar el proceso, cada operador de bus cuenta con su propia política de cancelación; puede escribirnos a <https://www.Redbus.pe/info/redcare> para todas las consultas relativas a la cancelación. Nuestro equipo de soporte de clientes le ayudará a procesar la solicitud conforme a la política de cancelación del operador del bus.

Política de Reembolso

El Cliente tendrá derecho a un reembolso del 100% del pasaje y el derecho de uso siempre y cuando el Proveedor no cobre una penalidad por cancelación. El cliente no tendrá derecho a reembolso por la cancelación de los boletos y derecho de uso si lo solicita fuera de los tiempos establecidos. El cargo por servicio y seguro de viaje no son reembolsables. La comisión que Redbus podría cobrar no es reembolsable, de acuerdo a lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones.

Respecto al Reembolso, Usted declara conocer y aceptar la siguiente política, de acuerdo a los siguientes escenarios:

a. En caso el Usuario haya realizado la compra a través de su Cuenta de Usuario:

En el caso el Usuario haya comprado sus pasajes y derecho de uso con tarjeta de crédito o débito: para la devolución del dinero, Redbus a través de la plataforma o pasarela de pago, revertirá el cobro y realizará la devolución en un plazo máximo de dos (2) días calendario, sin perjuicio de lo cual el Usuario debe tener en cuenta las políticas de devolución y cancelación de compras de su banco, pues el propio banco podría demorar en reflejar la devolución o reversión de la compra. Redbus remitirá al Usuario el código de transacción de la devolución o constancia correspondiente. En caso no sea posible realizar el extorno o reversión de la compra a la tarjeta de crédito o débito del Usuario, se procederá también de acuerdo a lo detallado en el siguiente párrafo.

En caso el Usuario haya comprado sus pasajes mediante Pago Efectivo, Yape o similar: Redbus remitirá una comunicación al número telefónico brindado por el Usuario en el proceso de compra (mediante mensaje de texto o whatsapp) a fin de que el Usuario decida: (i) que se realice el depósito en una cuenta bancaria, para lo cual el Usuario deberá brindar en el plazo de 48 horas el número de cuenta bancaria y detallar la entidad bancaria correspondiente.

El Usuario declara aceptar que Redbus hará su mejor esfuerzo para contactarlo y obtener la información o decisión del Usuario respecto de la devolución (en reiteradas oportunidades),

b. En caso el Usuario haya realizado la compra en Redbus: En el caso el Usuario Invitado haya comprado sus pasajes y derecho de uso con tarjeta de crédito o débito: para la devolución del dinero, Redbus a través de la plataforma o pasarela de pago, revertirá el cobro y realizará la devolución en un plazo máximo de dos (2) días calendario, sin perjuicio de lo cual el Usuario debe tener en cuenta las políticas de devolución y cancelación de compras de su banco, pues el propio banco podría demorar en reflejar la devolución o reversión de la compra. Redbus remitirá al Usuario el código de transacción de la devolución o constancia correspondiente. En caso no sea posible realizar el extorno o reversión de la compra a la tarjeta de crédito o débito del Usuario, se procederá también de acuerdo a lo detallado en el siguiente párrafo.

En caso el Usuario Invitado haya comprado sus pasajes y derecho de uso mediante Pago Efectivo, Yape o similar: Redbus remitirá una comunicación al número telefónico brindado por el Usuario Invitado en el proceso de compra (mediante mensaje de texto o whatsapp) a fin de que el Usuario decida: (i) que se realice el depósito en una cuenta bancaria, para lo cual el Usuario deberá brindar en el plazo de 72 horas el número de cuenta bancaria y detallar la entidad bancaria correspondiente; o (ii) que Redbus procederá a emitir un Voucher por el importe a devolver, para que pueda ser utilizado por el Usuario para la adquisición de nuevos pasajes.

El Usuario declara aceptar que Redbus hará su mejor esfuerzo para contactarlo y obtener la información o decisión del Usuario respecto de la devolución (en reiteradas oportunidades), y en caso el Usuario no decida por una de las opciones antes mencionadas o no brinde la información bancaria requerida en el plazo de 72 horas desde la comunicación con Redbus, o el número de cuenta brindado sea incorrecto, acepta que Redbus proceda con la emisión del Voucher por el importe de la devolución con las siguientes características:

- Este Voucher tendrá una validez de hasta diez (10) años contados a partir de la fecha de su emisión;
- Este Voucher será enviado al correo electrónico del Usuario, por tanto, su custodia y cuidado será su responsabilidad, así como de la información

dada, por tanto, sugerimos revise los datos personales ingresados, con el fin de que estos sean correctos

- Para el uso del Voucher, no se requiere de un valor mínimo de compra
- Este voucher podrá ser utilizado únicamente una (1) vez y quedará invalidado después de su uso, independientemente del saldo restante.

12. Política de transporte:

- Usted es responsable de asegurarse que su fecha, hora y destino de viaje sean correctos antes de solicitar/reservar los boletos de bus o cuando usted seleccione para confirmar su compra de boleto en el Sitio Web. Sírvese verificar la Política de cancelación disponible en el Sitio Web para obtener detalles con respecto a la cancelación y los reembolsos.
- Usted es exclusivamente responsable de estar en el punto de abordaje designado con una anticipación razonable, antes de la hora de la partida. Nosotros no somos responsables si usted incumple con abordar el bus alrededor de la hora en que el bus habrá de partir.
- Los operadores del bus (Proveedores) se reservan el derecho de denegar el transporte de usted y de su equipaje en el bus por cualquier motivo razonable y/o justificado, incluyendo, pero sin limitarse a:
 - Portar contrabando, sustancias ilegales, peligrosas o fiscalizadas, equipaje frágil, sobredimensionado o con sobrepeso. Un comportamiento indisciplinado, embriaguez o cualquier otra conducta que el operador del bus considere que afecta a la comodidad o seguridad de los demás pasajeros.
 - Que usted sea incapaz de exhibir una identificación válida emitida por el gobierno mientras se encuentra de viaje.
 - Que el pago de su pasaje por el boleto sea fraudulento;
 - Que la reserva de su asiento haya sido realizada en forma fraudulenta o ilícita, o haya sido adquirida de una persona no autorizada;
 - Que la tarjeta de crédito mediante la cual se efectuó su pago por la reserva del boleto haya sido reportada como perdida o robada;
 - Que el itinerario o reserva o la boleto de confirmación sea falso(a) o fraudulentamente obtenido(a);
 - Que el itinerario de su reserva haya sido alterado por una persona distinta a Redbus o nuestros agentes autorizados, por instrucciones expresas de Usted;
 - Que usted no sea capaz de exhibir un boleto de embarque válido y legible para el viaje que se propone efectuar. El billete de embarque constituye un elemento de prueba del contrato de transporte entre el operador del bus (Proveedor) y el titular del boleto de embarque;
 - Que se considere que usted no está médicamente apto para viajar y podría representar un riesgo para la salud de los demás pasajeros a bordo del bus, conforme al exclusivo criterio del operador del bus;
 - Que usted no llegue a tiempo para abordar, antes de la hora de partida, o incumpla con abordar el bus a la hora de partida del bus.

- El acceso y permanencia en las instalaciones del Gran Terminal Terrestre Plaza Norte se rigen por las siguientes disposiciones, las cuales el Usuario acepta al adquirir su ticket de derecho de uso:
 - Los tickets de derecho de uso son válidos únicamente para la fecha, hora y destino indicados en el comprobante emitido.
 - Solo se permitirá el ingreso al área de embarque a los pasajeros que porten un ticket de derecho de uso y un boleto de viaje válidos, vigentes y legibles.
 - Para garantizar el correcto flujo de los procesos de control y seguridad de la infraestructura, los pasajeros deben presentarse en el terminal con una anticipación mínima de dos (2) horas respecto a la hora de salida programada.
 - Es responsabilidad del pasajero conservar sus boletos y tickets en buen estado para propósitos de verificación por parte del personal del terminal. La administración del terminal no se hace responsable por la pérdida, robo o daño de los boletos una vez emitidos.
 - La administración del terminal no asume responsabilidad alguna por el robo, extravío o daño de los bienes o equipaje de mano de los pasajeros que hayan sido descuidados o dejados sin vigilancia dentro de las instalaciones.
 - Por razones de seguridad de la infraestructura, no está permitido el acceso a las salas de embarque con mascotas, objetos punzocortantes, materiales inflamables, sustancias peligrosas o fiscalizadas.
 - Queda estrictamente prohibido fumar o utilizar dispositivos de vapeo dentro del terminal, de conformidad con las normas de salud y convivencia vigentes.
 - El pasajero declara haber leído y estar conforme con las políticas de uso de infraestructura detalladas en el presente documento, las cuales son independientes de las condiciones del servicio de transporte contratado.
- Sin perjuicio de los Términos, el Usuario declara que conoce los términos y condiciones especiales del Proveedor que brindará el Servicio de Transporte. Asimismo, se obliga a revisar los términos del Proveedor antes de la prestación del Servicio.
- Si el operador del bus (Proveedor) ha rehusado llevarlo o se ha visto en la necesidad de removerlo del transporte conforme a las razones antes mencionadas, nos reservamos el derecho de cancelar el boleto y el derecho de uso no utilizado y usted no tendrá derecho a transporte posterior o a un reembolso ulterior del pasaje y el derecho de uso. Nosotros no seremos responsables por pérdidas, daños, costos o tarifas indirectas o consecuentes en los que Usted pueda incurrir debido al rechazo del transporte por parte del operador del bus.
- Los menores de edad no estarán permitidos a reservar boletos por sí mismos ni estarán autorizados a viajar solos. Deben estar acompañados al menos por un adulto que cuente con la Autorización Notarial o Judicial de Viaje para Menores.
- Los niños por encima de la edad de cinco (5) años necesitan contar obligatoriamente con un boleto de bus por el pasaje regular del boleto, a

menos que un operador de bus específico lo indique en otro sentido en sus términos y condiciones.

- Los operadores de buses se reservan el derecho de reprogramar, cancelar y/o demorar cualquier viaje y sustituir a los demás buses por las razones que ellos juzguen necesarias para proceder de tal manera, debiendo ponerlas en conocimiento de los pasajeros de manera oportuna.
- Usted es responsable de asegurarse de portar consigo, para el viaje, los días documentos personales de identidad que sean válidos y necesarios, emitidos por el gobierno, tales como pasaporte, Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carnet de Extranjería (CE).
- Por normas del MTC, no podrán ocupar asientos en Panorámico personas menores de 15 años, madres gestantes ni bebés en brazos.

13. Derechos de propiedad intelectual:

- El contenido incluido en el Sitio Web, incluyendo pero sin limitarse a los textos, los gráficos, marcas, signos distintivos, logos, íconos de botón, imágenes, clips de audio, descargas digitales, recojo de datos y software, es de propiedad de Redbus y/o del Gran Terminal Terrestre Plaza Norte, sus afiliadas o sus proveedores de contenido, según corresponda y se encuentra protegido por las leyes peruanas y por las normas internacionales en materia derechos de propiedad intelectual y protección de datos personales.
- El acopio de todo el contenido de este Sitio Web es de propiedad exclusiva de Redbus y/o del Gran Terminal Terrestre Plaza Norte y de sus afiliadas y está protegido por las leyes peruanas y por las normas internacionales en materia de derechos de autor y protección de datos personales. Todo el software utilizado en este Sitio Web es de propiedad de Redbus, sus afiliadas o sus proveedores de software y se encuentra protegido por las leyes peruanas y por las normas internacionales en materia de derechos de autor.
- Usted no podrá extraer/o reutilizar de manera sistemática ninguna parte del contenido del Sitio Web sin nuestro consentimiento expreso por escrito. En particular, Usted no podrá utilizar minería de datos, robots o herramientas similares de recolección y extracción con el fin de extraer (ya sea una sola vez o muchas veces) para su reutilización, alguna parte sustancial de este Sitio Web, sin el consentimiento expreso, por escrito, de Redbus. Usted no podrá, asimismo, crear y/o publicar su propia base de datos que presente o contenga partes sustanciales (por ejemplo precios y listados de servicios) del Sitio Web sin el consentimiento expreso por escrito de Redbus.
- Usted no podrá usar las marcas registradas de Redbus y el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte para ninguna finalidad sin nuestro permiso expreso. Nos reservamos el derecho de iniciar acciones legales si descubrimos cualquier infracción a nuestros derechos de propiedad intelectual.

- 14. Funcionario Encargado de atender las Quejas:** En caso de cualquier queja de consumidores, y sin perjuicio del Libro de Reclamaciones virtual contenido en el Sitio Web, el Usuario Final podrá contactar a Redbus en la dirección de correo que

se proporciona a continuación: <https://www.Redbus.pe/info/redcare> y/o al teléfono 01 642 155

15. Indemnización:

1. Usted indemnizará y eximirá a Redbus y a el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte, a sus subsidiarias, afiliadas y a sus respectivos funcionarios, directores, agentes y empleados, frente a cualquier reclamo o demanda, o acciones que incluyan honorarios razonables de abogados, entabladas por cualquier Tercero o penalidad impuesta a estos originada por su incumplimiento de estos Términos o cualquier documento incorporado por referencia, o Su violación de cualquier ley, norma, reglamento o los derechos de un Tercero.
2. Mediante la presente, Usted libera expresamente a Redbus y a el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte o a cualquiera de sus afiliadas o funcionarios y representantes, de cualquier costo, daño o perjuicio, responsabilidad u otra consecuencia de cualquiera de las acciones / inacciones de los proveedores (terceros y/u operadores de buses) y específicamente renuncia a cualesquier reclamos o demandas que Usted pudiese tener en la capacidad que le corresponda bajo cualquier estatuto, contrato u otro, salvo los casos de dolo o culpa inexcusable.

16. Pérdidas:

Redbus y/o el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte no será responsable de ninguna pérdida (incluyendo lucro cesante, pérdida de ingresos, contratos, ahorros anticipados, plusvalía o estimación de pérdidas) ni de ninguna otra pérdida indirecta o derivada del mal uso del Sitio Web por parte del Usuario, salvo que la pérdida sea producto del mal funcionamiento del Sitio Web imputable a Redbus.

El Usuario declara y reconoce que en caso de pérdidas o daños en general, generados por el Proveedor del Servicio de Transporte, el único responsable de indemnizarlos es el Proveedor del Servicio de Transporte y no Redbus y/o el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte.

17. **Ley y Jurisdicción Aplicables:** Los presentes Términos se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes del Perú. Los tribunales con sede en Lima Cercado tendrán jurisdicción exclusiva con respecto a cualesquier controversias que se originen de o en relación con los presentes Términos.
18. **Suspensión, Rescisión o Cancelación:** El Sitio Web podrá suspender, cancelar o rescindir Su cuenta registrada con nosotros, con o sin previo aviso, si consideramos de buena fe que Usted ha incumplido con estos Términos o con cualesquier otros términos o políticas de Redbus a las que se hace referencia en el presente documento. Redbus se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de aceptar, mantener y/o cancelar cualquier reserva de boletos de bus efectuada por Usted en el Sitio Web de Redbus, el sitio web móvil de Redbus y las aplicaciones móviles de Redbus, que sean consideradas fraudulentas o sospechosas por Redbus.

19. **Enmienda / Modificación:** Redbus se reserva el derecho de modificar los presentes Términos en cualquier momento, con o sin aviso previo, sin embargo, se dará a conocer en el Sitio Web cualquier modificación a los Términos al momento de que éstos sean cargados o subidos al Sitio Web. Redbus podrá solicitar nuevamente su aceptación a los Términos en caso de variación de los mismos.
Sin perjuicio de ello, los Usuarios deben aceptar los Términos expresamente [por confirmación a través de checkbox] antes de cada transacción realizada en el Sitio Web.
20. **Limitación de Responsabilidad:** Redbus y/o el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte no será responsable por ningún daño o perjuicio de ninguna clase, incluyendo pero sin limitarse a: los daños directos, indirectos, incidentales, punitivos y consecuentes que se originen por el mal uso, uso indebido o fraudulento del Usuario del sitio Web, las facilidades, el servicio de procesamiento de transacciones, o por la incapacidad de contratar del usuario.
Redbus será responsable únicamente por los daños o perjuicios directos ocasionados por el mal funcionamiento del Sitio Web imputables a Redbus, siempre que el Usuario demuestre el daño directo causado.