

## CONDICIONES COMERCIALES TRANSPORTES PUELCHÉ S.A.

### Sobre el Documento de embarque

1. Por cada rodado "Transportes Puelché", en adelante "La Empresa" deberá emitir un documento de embarque/ticket.
2. El ticket contiene y acredita el Contrato de Transporte. Debe ser entregado al cliente en el momento de la compra, ya sea físico o digital, quien deberá exhibirlo al momento de embarcarse y llevarlo consigo durante todo el tiempo que dure el viaje de la ruta adquirida.
3. El ticket debe ser exhibido por el pasajero todas las veces que le sea requerido por personal de la Empresa y/o Autoridad Marítima al momento del embarque, durante la navegación y al desembarque.
4. El ticket es válido únicamente para el viaje y/o rodado indicado en él con su vigencia correspondiente. Por lo tanto, el cliente que no haga uso de las facultades de postergar o desistir del viaje según expone más adelante y no se embarque en el plazo establecido, pierde todo derecho sobre el mismo.
5. El ticket NO es endosable ni transferible en modo alguno.

### Sobre la reserva y compra de pasajes presencial

1. Se podrá realizar la compra del ticket en el lugar para rodados y/o pasajeros, y este tendrá una vigencia inmediata para el uso del servicio.
2. Se podrá realizar el pago mediante las condiciones de pago admitidas por cada servicio, considerando pago en efectivo, tarjetas de débito nacional o tarjetas de crédito nacional.

### Sobre las Devoluciones

1. Toda devolución se realizará única y exclusivamente mediante un formulario web que estará disponible en nuestra página y estas se canalizarán en nuestra casa matriz ubicada en Puerto Montt.
2. La devolución del ticket es estrictamente responsabilidad de La empresa.

3. El transportador podrá cancelar el zarpe de la nave. La cancelación dará derecho al pasajero para solicitar la restitución de lo pagado e indemnización de perjuicios, a menos que la transportadora a causa de fuerza mayor o caso fortuito, como condiciones climáticas de viento y marea. Resguardando la seguridad de la navegación.

4. Cuando el pasajero no se presente al embarque, con la anticipación a la hora prefijada en su ticket, ya sea en el puerto principal de zarpe o en uno de escala, el capitán podrá emprender el viaje y dicho pasajero no tendrá la opción de reembolso sobre el importe pagado.

En caso de que el pasajero se desistiere del viaje antes del zarpe de la nave, los pasajeros tendrán el derecho de solicitar reembolso bajo la política de devolución y retención del importe de la empresa.

#### Política de retención sobre devoluciones

El pago de devoluciones tiene un plazo de 30 días hábiles a contar de la recepción del formulario. Recuerde que la devolución se puede hacer sólo si no se ha hecho una modificación previa de su reserva y sujeto a condiciones comerciales de retención:

- a) Toda de devolución, hasta 72 horas antes del zarpe, tendrá 10% de retención
- b) Entre 72 y 3 horas antes del zarpe tendrá 50% de retención.
- c) Entre 3 horas y la hora del zarpe no habrá devolución.

### Condiciones de seguridad sugeridas

Para el traslado de rodados La empresa exige:

1. Sistema de frenos en buen estado
2. Carga interior adecuadamente estibada y amarrada
3. Si a juicio del jefe del Terminal o Capitán de la Nave, una unidad de transporte presenta irregularidades en estructura, estado mecánico o carga interior, su embarque podría quedar

## CONDICIONES COMERCIALES TRANSPORTES PUELCHÉ S.A.

condicionado a la superación de ellas.

4. Por motivos de seguridad, el capitán se reserva la decisión de suspender el desembarco y retener los rodados y/o pasajeros a bordo de la nave, hasta que las condiciones lo permitan.

### **Sobre la carga peligrosa**

1. La empresa destinará viajes específicos para el traslado de carga peligrosa, informando previamente a la comunidad, siendo estos exclusivamente para el traslado de dicha carga.
2. Se prohíbe el traslado de carga peligrosa en viajes no destinados para ello. La Naviera se reserva el derecho de embarque y desembarque de vehículos con dicha carga.
3. Los bultos de un cargamento de productos peligrosos deberán estibarse en forma conveniente en el vehículo y estar sujetos por medios apropiados, de forma que se evite el desplazamiento riesgoso de ellos, entre sí y con relación a las paredes y plataforma del vehículo.
4. El conductor del vehículo es el responsable durante el viaje, de la custodia, conservación y buen uso de los elementos, equipos y accesorios del vehículo, incluidos los exigidos en función de la naturaleza específica de los productos transportados.
5. Durante el transporte, el conductor del vehículo está obligado a utilizar los elementos de protección personal que corresponden, cuando participe en una acción para la que se requieran estos elementos de protección personal.
6. El conductor no podrá viajar acompañado de personas que no hayan sido expresamente autorizadas por la empresa.
7. Ni el conductor ni el acompañante autorizado de un vehículo que contenga explosivos, materiales oxidantes o inflamables, o que haya sido usado para transportar líquidos o gases inflamables, podrán fumar o mantener un cigarrillo u otro producto del tabaco encendido.
8. La estiba de la carga abordo será determinada de acuerdo al reglamento establecido por la autoridad marítima.

### **Presentación en el terminal de embarque**

9. El embarque será por orden de llegada, en ningún momento la compra anticipada por la web permitirá saltarse este protocolo.

### **Sobre la Navegación**

1. Queda estrictamente prohibido el Transporte y consumo Drogas a bordo de la nave.
2. Queda estrictamente prohibido el consumo de Bebidas alcohólicas a bordo de la nave.
3. Desde el momento en que una persona se embarca en la nave queda bajo la completa autoridad que la ley confiere al Capitán de la nave. Correspondiente a su vehículo, de lo contrario, su ticket quedará invalidado.
4. La infracción a ambas disposiciones motivará la respectiva denuncia y entrega de los infractores a las autoridades correspondientes por parte del Capitán de la nave.
5. Esta estrictamente prohibido embarcarse bajo los efectos del alcohol u otra sustancia nociva, casos en los cuales la empresa se reserva el derecho a prohibir el embarque.
6. La empresa no se hará responsable respecto a equipaje de mano olvidado o extraviado durante el transcurso del viaje, debido a que es completa responsabilidad del cliente el cuidado de este.
7. Se prohíbe la venta a bordo, de todo tipo de alimentos y otros elementos por parte de particulares no autorizados por la empresa.

### **Sobre el Traslado de mascotas**

1. La empresa se reserva el derecho de no embarcar un animal si no cumple con las condiciones establecidas a continuación: a. Las mascotas podrán ser trasladadas al interior de los vehículos o pick up, debidamente amarradas, o bien en caniles que estén en buenas condiciones y con la seguridad adecuada de acuerdo con el tamaño de estas.

## CONDICIONES COMERCIALES TRANSPORTES PUELICHE S.A.

b. Las mascotas no podrán ser trasladadas en espacios de habitabilidad de pasajeros, como salón de pasajeros, baños, pasillos, cafeterías y escaleras.

c. En caso de que el pasajero prefiera llevar a su mascota dentro del vehículo, la empresa limita su responsabilidad sobre este.

### **Sobre el Equipaje y Carga a piso**

1. Se está permitido llevar hasta dos bultos de hasta 15 kilogramos, asignados en pañol de equipaje o sitio indicado por la tripulación de la embarcación.
2. La Empresa se hace responsable por el resguardo de la carga debidamente pagada y estibada de cada pasajero. Sin embargo, no se hace responsable por pérdidas o extravíos de dicha carga.
3. Cada embarcación tiene capacidad de equipaje y carga a piso específica, por lo cual el orden y estiba de esta debe ajustarse a la capacidad de cada una de estas naves.
4. El sobrecargo y/o supervisor se reserva el derecho de no embarcar equipaje o carga a piso que no cumpla con las especificaciones y dimensiones reales expuestas en el ticket.
5. Si el pasajero lleva sobre equipaje, o ya no existe disponibilidad de ocupación designada para este en la embarcación, el sobrecargo y/o supervisor se reserva el derecho de no embarcar dicha carga.