

POLITICAS GENERALES DEL SERVICIO TRASLADO DE PASAJEROS

TRASLADO DE PASAJEROS

Condiciones generales del servicio.

Tranvial se especializa en ofrecer servicios de traslado de pasajeros hacia y desde el aeropuerto como hacia eventos musicales, deportivos y de espectáculos generales. Nuestro objetivo es proporcionar a nuestros clientes una experiencia de viaje cómoda, segura y conveniente, asegurando que lleguen a su destino de manera puntual y sin preocupaciones.

Para los traslados al aeropuerto, contamos con un equipo de conductores profesionales y vehículos modernos y cómodos. Nos encargamos de recoger a nuestros clientes en el lugar y horario acordado, y los llevamos directamente al aeropuerto, asegurándonos de que lleguen a tiempo para su vuelo. Además, también ofrecemos el servicio de recogida en el aeropuerto para brindarles una llegada sin contratiempos a su hogar o destino.

En cuanto a los traslados a eventos musicales, nos encargamos de transportar a los pasajeros de manera segura y eficiente hasta el lugar del evento y de regreso cuando así lo requieran. Contamos con una flota de vehículos adecuados para diferentes tamaños de grupos, lo que nos permite adaptarnos a las necesidades específicas de nuestros clientes. Nuestros conductores conocen las rutas y la logística de los eventos, lo que garantiza una experiencia fluida y sin estrés para nuestros pasajeros.

En todos nuestros servicios de traslado, priorizamos la comodidad y la satisfacción de nuestros clientes. Nos esforzamos por brindar un excelente servicio al cliente, atendiendo a sus necesidades individuales y asegurándonos de que su experiencia de viaje sea placentera. Además, mantenemos altos estándares de seguridad y puntualidad en todos nuestros traslados.

Ya sea que necesite llegar al aeropuerto para un viaje de negocios o placer, o asistir a un emocionante evento musical, nuestro servicio de traslado de pasajeros está diseñado para hacer que su viaje sea más conveniente y agradable. Confíe en nosotros para su transporte y déjenos encargarnos de todos los detalles para que usted pueda relajarse y disfrutar del viaje.

Sobre el Servicio.

Para la contratación del servicio de traslado de pasajeros debe realizar la reserva con **al menos 48 hr. de anticipación al evento o viaje** para brindar una mayor calidad de servicio y garantizar los valores ofrecidos en la página web de Tranvial.

El servicio se entenderá contratado toda vez que se realice el pago vía Transbank, Mercado Pago o transferencia electrónica (u otro medio que se incorpore en Tranvial.cl).

Cuando usted genere el pago del servicio, le llegará una notificación a su correo electrónico con las condiciones generales y particulares del servicio contratado y los próximos pasos.

- Se contactará con usted a los minutos (en horario 08:30 a 18:00 hrs. de lunes a viernes) un ejecutivo comercial, o fuera de este horario al día hábil siguiente en las primeras horas del día.
- En caso de transporte de más de un (1) pasajero, se le enviará una planilla de registro para ingresar los datos de las personas acompañantes en el viaje para cumplir con la normativa vigente de enrolamiento de pasajeros.
- Se le asignará un conductor y vehículo según el modelo y servicio solicitado y se coordinará el arribo del servicio para iniciar el mismo.
- Los conductores de Tranvial se encuentran empadronados y registrados como lo indica La Ley 21.553 “Regula a las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los servicios que a través de ellas se presten, Título II, art. 5.

Política Comercial, Condiciones Generales:

Responsabilidad y Seguridad:

Tranvial se compromete a brindar un servicio seguro y confiable a todos sus clientes. Nos esforzamos por cumplir con los más altos estándares de seguridad y estamos comprometidos con la integridad de nuestros vehículos y la capacitación de nuestros conductores para garantizar la comodidad y tranquilidad de nuestros pasajeros. Contamos con un seguro de accidentes que asegura a todos nuestros usuarios en caso de siniestro, el cual se activa de manera automática frente a siniestros.

Tarifas y Pagos:

Las tarifas de transporte se establecerán de acuerdo con la distancia, la duración del viaje y otros factores relevantes. Las tarifas se encuentran claramente comunicadas en la página web de Tranvial y están sujetas a cambios periódicos basados en factores comerciales y regulaciones gubernamentales aplicables. Los pagos serán efectuados únicamente mediante métodos electrónicos aceptados por la empresa.

No deberá cancelar de manera adicional al conductor ni efectuar pagos de ningún tipo por el servicio contratado. Si necesita cambios, tiene inconvenientes en su itinerario se deberá comunicar con el área de logística, con el operador comercial que le contacto.

La tarifa a cobrar es fija, y se compone de 2 variables:

- Traslado:** Este cobro considera el desplazamiento del móvil desde **un punto inicial de recolección** de los pasajeros, momento en el cual se considerará el inicio del viaje para efectos técnicos y de cobertura de su seguro de viaje, el desplazamiento al destino final y por último el trayecto de regreso a un punto de finalización en caso de optar por el servicio ida-vuelta. En caso de solo contratar servicio “ida”, el servicio se considera finalizado una vez que el vehículo les deja en el punto de destino contratado.
- Tiempo de espera:** En el caso de servicios ida y vuelta, se considera un tiempo de espera mínimo de hasta 4 horas, es decir, usted tendrá 240 minutos para regresar al móvil e iniciar el viaje de regreso. En caso de sobrepasar este tiempo, el conductor se comunicará con Tranvial y el coordinador logístico deberá validar la información comunicándose con usted. Se intentarán realizar 5 llamados de coordinación en un periodo de 30 minutos para validar el estado de los pasajeros y establecer las condiciones de regreso, considerando que se han superado las condiciones iniciales contratadas. Al sobrepasar el tiempo de espera de 4 hr. se generará una diferencia en la tarificación, debiendo cancelar de manera online

por transferencia electrónica el monto asociado al siguiente límite – 6 horas de espera-.

En caso de no obtener respuesta por 30 minutos de su parte (desde que se cumplen las 4 horas de espera), el móvil se encuentra autorizado para iniciar su retorno. En este caso, se entenderá como un incumplimiento por parte del cliente, por lo que no se generará reembolso de ninguna tarifa..

Se podrá escoger una segunda opción de 6hr. de espera. En el caso de que requiera un mayor tiempo de espera, indicar a su coordinador logístico para validar factibilidad y valor de este requerimiento adicional.

Condiciones Especiales de Traslado:

Reservas y Disponibilidad:

Para garantizar la disponibilidad de nuestros servicios, se requiere que los clientes realicen sus reservas con al menos 48 horas de anticipación. En caso de que la reserva se realice con un plazo inferior a 48 horas, el valor del traslado podría ser superior debido a la disponibilidad de nuestros conductores. Recomendamos encarecidamente a nuestros clientes realizar sus reservas con la debida anticipación para evitar inconvenientes.

La compra de los tickets online se encuentra sujeta a la aprobación y aceptación por parte de su banco emisor o institución financiera.

Su reserva se enviará de manera digital, junto con todos los datos de registro al correo electrónico proporcionado por el cliente al momento de la compra de los tickets.

Tarifas e impuestos

Las tarifas de traslado de pasajeros en Tranvial se encuentran exentas de IVA.

Cambios en las Reservas:

Si es necesario realizar cambios en una reserva existente, como modificar la fecha o la hora del traslado, solicitamos a los clientes que se pongan en contacto con nuestro servicio de atención al cliente a la brevedad, con un tope máximo de 2 horas previo al inicio del viaje. En la medida de lo posible se realizarán los ajustes necesarios, siempre que sea factible según la disponibilidad de nuestros recursos.

Cancelación, Reembolsos y Anulación de Pedidos:

Los clientes pueden cancelar sus pedidos de traslado en cualquier momento antes de la fecha y hora hasta 4 horas antes del inicio del servicio, siguiendo el procedimiento establecido por Tranvial. Se aplicarán las siguientes políticas de cancelación:

Cancelaciones realizadas con al menos 48 horas de anticipación: se proporcionará un reembolso completo.

Cancelaciones realizadas con menos de 48 horas de anticipación: se aplicará una tarifa de cancelación, que se informará al cliente durante el proceso de cancelación.

Anulación de pedidos durante el traslado: en caso de que el cliente decida interrumpir el traslado antes de su finalización, no se realizará ningún reembolso y se aplicará la tarifa correspondiente al tramo realizado.

Nuestra empresa se reserva el derecho de modificar estas políticas comerciales en cualquier momento y notificará a los clientes sobre cualquier cambio relevante. Agradecemos su comprensión y cooperación en cumplir con estas cláusulas para asegurar

una experiencia de transporte satisfactoria. Si tiene alguna pregunta o inquietud adicional, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente.

En caso de que un viaje sea cancelado por causas ajenas a la responsabilidad de Tranvial, este no será reprogramado y tampoco se realizará devolución de dinero.

Proceso de cancelación de reserva:

El cliente deberá contactarse vía whatsapp con Atención al Cliente (SAC) al número +56940209894 con al menos 4 horas de anticipación y completar el formulario de anulación de reserva. También podrá avisar al ejecutivo comercial que se comunicó con usted para coordinar el viaje e iniciar el proceso.

Se reversará el total del pago descontado la comisión asociada a la pasarela de pago, Trasbank, Mercado Pago u otra, según corresponda. Esta devolución será efectiva con un plazo máximo de 10 días hábiles.

Sobre el tratamiento y uso de datos e información personal

Por mandato de La Ley 21.553, Título 3, art.10, “Sobre el tratamiento y uso de datos e información personal” de los clientes y pasajeros se deberán registrar y mantener a disposición del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, entre otras, la información sobre zonas y horarios de operación y kilómetros recorridos por los vehículos con y sin pasajeros, en la forma, plazos y condiciones que se establezcan en el reglamento. La entrega de esta información deberá cumplir con la legislación sobre protección de datos personales, y su finalidad será la aplicación, regulación, controles y fiscalización de esta ley. El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones proporcionará acceso a esta información a Carabineros de Chile para fines de fiscalización y control de lo dispuesto en la presente ley y su normativa complementaria.

Los datos personales de clientes serán trabajados de manera confidencial, almacenados y registrados para uso únicamente de Tranvial Ltda. según las preferencias que haya manifestado cada uno de ellos.

Sobre el equipaje

El equipaje que deberá considerar cada pasajero dependerá del tipo de servicio (vehículo contratado).

El equipaje de mano es de exclusiva responsabilidad del pasajero y bajo ninguna circunstancia Tranvial será responsable de pérdidas o extravío.

Se entiende por equipaje de mano: Carteras, computadores en funda, bolsos de bebé, mochilas o similares.

Equipaje de bodega: Se entiende por equipaje de bodega aquel que se ubica en las bodegas de un avión. Este equipaje suelen ser maletas que sobrepasen los 20 kg y/o superen las medidas 158 cm lineales (debe sumar ancho + largo + ancho)

Por servicio usted podrá considerar:

Viaje a evento: 1 equipaje de mano por persona

Viaje aeropuerto: 1 maleta 20-25 kg + 1 equipaje de mano por persona.

Sobre equipaje

Si requiere trasladar mayor cantidad de equipaje deberá contactarse con Atención al Cliente o su operario logístico de Tranvial y cancelar tarifa adicional.

Equipaje de mano extra: \$3.000 CLP por unidad

Equipaje de bodega extra: \$5.0000 CLP por unidad

La cantidad de bolsos y maletas finalmente dependerá de la capacidad del vehículo contratado y se deberán respetar las restricciones de capacidad de la misma. Si requiere un servicio mayor, es decir trasladar mayor cantidad de maletas y usted contrató SUV, deberá cambiar a servicio VAN para aumentar su capacidad de carga y cancelar la diferencia del cambio de vehículo. Estos cambios deberán ser gestionados con mínimo 48 hr. de anticipación sin cobro adicional, o con hasta 24 hrs. de anticipación con un recargo del 20% en la tarifa final.

No se podrá transportar en vehículos de Tranvial.

- Tablas de surf, windsurf, snowboard, equipo de Ski, y similares de gran tamaño
- Televisores
- Espejos o elementos de vidrio
- Bicicletas armadas
- Cajas de volumen mayor a 158 cm lineales
- Elementos prohibidos por Ley. Explosivos, armas, elementos incendiarios, entre otros.
- Elementos que requieran estricta cadena de frío, como medicamentos o alimentos congelados.

Si el cliente no informa de su equipaje y sufre algún daño, extravío, robo o pérdida, Tranvial no será responsable bajo ninguna circunstancia del hecho.

Límite de Responsabilidad

Tranvial se responsabiliza por acciones propias de su operación, que sean demostrables e imputables al traslado de pasajeros y responderá hasta por 5 UTM en caso de pérdida o extravío de equipaje responsabilidad de Tranvial y con vía póliza de seguros para transporte de pasajeros de 10.000 UF. En caso de siniestros mayores.