

Hoja de Reclamo 76 - Ferrocarril Transandino S.A.

Marisol De La Cuba <marisol.delacuba@belmond.com>
to: judelgado31, bcc: Cesar

Mon, Jun 6, 7:22 PM

Resol 3.

Estimado Sr. Julio Martín Delgado Vásquez:
Por medio del presente lo saludamos e informamos que, habiendo recibido su reclamo a través de nuestra página web, no resulta procedente ser resuelto por nuestra empresa, debido a que el servicio de transporte en el Tren 203 corresponde al operador Perurail al cual ha sido derivado para su atención. Quedamos a su disposición para cualquier consulta.

Atentamente,

p. FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.
Marisol De la Cuba
Directora

Respuesta del operador



Helga Macher <hmacher@perurail.com>

Libro de Reclamaciones - PR - Fetrasa 0076- 0077

1 mensaje

Helga Macher <hmacher@perurail.com>
Para: judelgado31@belmond.com, Anyel20_89@belmond.com
Cc: Devoluciones Agencias <devoluciones@perurail.com>
Cc: Reclamos Perurail <reclamos@perurail.com>

8 de junio de 2022, 18:13

Estimados Señores
Sammy Anyely Elías Cotillo
Julio Martín Delgado Vásquez

Nos dirigimos a ustedes para hacerle llegar nuestro saludo y correspondiente descargo frente a los hechos descritos en su reclamo N° 0076 -0077 presentado en la página web de Fetrasa, concesionario de la vía férrea.

Sobre el particular, en primera instancia extendemos a usted nuestro pesar frente a los inconvenientes experimentados durante su viaje con nosotros el pasado 07 de mayo del presente año. Desafortunadamente se presentó un problema de naturaleza técnica el cual afectó el normal funcionamiento de nuestras operaciones forzando a detener las actividades de todas las frecuencias hasta que el problema fue solucionado con el fin de garantizar un viaje seguro para nuestros pasajeros y tripulantes. Lamentamos lo sucedido y comprendemos el malestar que esta contingencia pudo causarle.

Nuestra Gerencia de Servicio al Pasajero ha evaluado su situación y ha autorizado la devolución del 50% del valor de los tickets de ida, de acuerdo a nuestro sistema sus tickets fueron comprados a través de una agencia de viaje, de acuerdo a nuestros Términos y Condiciones la devolución se hace directamente a la Agencia, le agradeceremos contactar con su agente para que puedan iniciar el trámite de devolución.

X. Condiciones para la devolución de los BOLETOS DE VIAJE

1. Solo el PERURAIL, cuando el cliente del tren, el CLIENTE titular del BOLETO DE VIAJE tiene el derecho de exigir un reembolso de la tarifa pagada, devolución que procederá, única e indistintamente, contra la presentación del BOLETO DE VIAJE y documento de identidad correspondiente y a través de la entrega de una nota de crédito al CLIENTE.
 2. Solo pasajeros que no abarde el tren a su salida, en la estación de origen, o en estaciones intermedias a lo de destino, PODRÁN TENER DERECHO SOBRE EL BOLETO DE VIAJE, no correspondiente reembolsado por parte de PERURAIL.
 3. EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación de su viaje únicamente por las razones indicadas (DE) fuera del tiempo de validez del boleto de viaje, no se podrán aceptar solicitudes para BOLETOS DE VIAJE adquiridos en un plazo igual o menor a 24 horas previas a la hora de salida del tren. El trámite de reembolso por cancelación tendrá un costo del 50% del valor del BOLETO DE VIAJE. El reembolso se realizará mediante Nota de Crédito. No podrán aplicarse solicitudes fuera de la fecha indicada en dicho documento por el CLIENTE y por un tiempo a partir desde dicho documento para su tramitación con PERURAIL. Para ello, el CLIENTE debe presentar la Nota de Crédito al momento de efectuar la modificación.
 4. Los CLIENTES que califiquen como pasajeros directos que hayan realizado la compra del BOLETO DE VIAJE y requieren la devolución, deberán registrar una solicitud a través de <http://bit.ly/PerurailDevoluciones>, desde la hora del BOLETO DE VIAJE a cancelar. La solicitud de cancelación será aceptada únicamente si se verifican las condiciones establecidas por PERURAIL, la nota de crédito será emitida a su correo electrónico.
5. En caso de devolución y crédito por alguna razón PERURAIL a través de una agencia de viajes, el proceso de devolución se realizará a través de su agente.

En PeruRail nos enorgullecemos de asegurar la continua satisfacción de nuestros pasajeros, desafortunadamente en esta oportunidad no colmamos sus expectativas. Al respecto, le informamos que luego de una revisión exhaustiva de la situación, hemos tomado las medidas necesarias para reforzar nuestros protocolos diarios de inspección técnica con el fin de garantizar el perfecto rendimiento y desarrollo de nuestros servicios y equipos de modo que situaciones de similar impacto no se repitan.

Reiteramos nuestras sinceras disculpas y estamos a su disposición para cualquier inquietud que podamos resolver.

Atentamente.

HELGA MACHER.
Analista Post Venta