



Hoja de Reclamo 77 - Ferrocarril Transandino S.A.

 **Marisol De La Cuba** <marisol.delacuba@belmond.com> Mon, Jun 6, 7:22 PM   

to Anyel20_89, bcc: Cesar,

Resol 4.

Estimada Srta Sammy Anyely Elías Cotillo:

Por medio del presente la 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
Reclamos

Respuesta del operador



Helga Macher <hmacher@perurail.com>

Libro de Reclamaciones - PR - Fetrasa 0076- 0077

1 mensaje

Helga Macher <hmacher@perurail.com>
Para: judelgado31@r...com, Anyel20_89@...l.com
Cc: Devoluciones Agencias <devoluciones@perurail.com>
Co: 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 si PERURAIL cancela el servicio 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. Toda solicitud que se presente a la oficina de atención al cliente, en la estación de origen, o en estaciones anteriores a la de destino, PERURAIL TODO INTERÉS SOBRE EL BOLETO DE VIAJE, es correspondiente reembolso por parte de PERURAIL.
3. El CLIENTE podrá solicitar la cancelación de su viaje únicamente por los meses señalados (24) meses antes de la partida del tren en consecuencia, no se podrán aceptar solicitudes para BOLETOS DE VIAJE adquiridos en un plazo inferior a 24 meses antes de la fecha de salida del tren. El monto de reembolso por cancelación tendrá un costo de 10% del valor del BOLETO DE VIAJE si el reembolso se realiza mediante Fetrasa de Crédito. Los clientes podrán ser notificados sobre la fecha indicada en dicho documento por el CLIENTE por un tercero a quien otorgó este documento para su transporte con PERURAIL. Para ello, el CLIENTE debe presentar la Hoja de Crédito al momento de efectuar la modificación.
4. Los CLIENTES que colliamos como pasajeros directos que hayan realizado la compra del BOLETO DE VIAJE y solicitan la devolución, deberán registrar una solicitud a través de Ata@PeruRail.com. Reclamaciones, detallando los datos del BOLETO DE VIAJE a cancelar. La solicitud de cancelación será aceptada únicamente si se verifican las condiciones establecidas por PERURAIL en este artículo para reembolso a correo electrónico.

En caso de Devoluciones y Créditos que solicitan CLIENTES DE VIAJE 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